

## *1 Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden*

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten en aanbod van VoIPPhony en op alle met VoIPPhony aangegane overeenkomsten. VoIPPhony is gevestigd in Ede.
- 1.2 Naast deze algemene voorwaarden kunnen, indien nadrukkelijk aangegeven, aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op een bepaald type product c.q. transactie. Mochten er verschillen bestaan tussen de aanvullende voorwaarden en de algemene voorwaarden, dan gelden in beginsel de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven de algemene voorwaarden, tenzij anders bepaald.
- 1.3 Van de algemene voorwaarden kan alleen worden afgeweken nadat hiertoe een schriftelijk verzoek is ingediend en een schriftelijke bevestiging van VoIPPhony is ontvangen. In dit geval blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverkort van kracht.
- 1.4 Onder afnemer wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan wel zijn rechtsopvolger(s), die met VoIPPhony in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan.
- 1.5 Door het gebruik van de internetsite(s) van VoIPPhony en/of het plaatsen van een order aanvaardt de afnemer deze algemene voorwaarden alsmede alle andere rechten en plichten zoals die staan vermeld op de internetsite(s).
- 1.6 Algemene voorwaarden die de afnemer hanteert zijn niet van toepassing tenzij hiermee uitdrukkelijk schriftelijk door VoIPPhony is ingestemd. Ingeval de afnemer eenmaal op basis van deze algemene voorwaarden een contract met VoIPPhony heeft gesloten wordt ervan uitgegaan dat deze algemene voorwaarden stilzwijgend tevens van toepassing zijn op eventuele daarop volgende orders cq. af te sluiten overeenkomsten, welke mondeling, schriftelijk, per fax of per e-mail worden doorgegeven.
- 1.7 VoIPPhony behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of aan te vullen.
- 1.8 De internetsite(s) van VoIPPhony richten zich hoofdzakelijk op de Nederlandse markt. Afnemers uit cq. residerend in andere landen kunnen contact met ons opnemen voor specifieke betaal- en bezorgvoorwaarden.
- 1.9 VoIPPhony is bevoegd om derden in te schakelen bij de uitvoering van een overeenkomst met de afnemer.

## *2 Offerte, aanbieding en totstandkoming van de overeenkomst*

- 2.1 Aanbiedingen of prijsopgaven dienen worden aangemerkt als een uitnodiging aan afnemers tot het doen van een aankoop. VoIPPhony is op geen enkele wijze hieraan gebonden, tenzij dit schriftelijk en ondubbelzinnig is vastgelegd. Als de afnemer gebruik wil maken van de uitnodiging tot het doen van een aankoop dan leidt dit enkel tot de totstandkoming van een overeenkomst als aan het overige bepaalde in dit artikel is voldaan.
- 2.2 Aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt.
- 2.3 Een op naam gestelde offerte heeft een geldigheidsduur van twee weken, tenzij een andere termijn in de offerte staat vermeld.
- 2.4 Een aankoop van de afnemer zoals genoemd in artikel 2.1 wordt geacht te zijn gedaan in één van de volgende omstandigheden:
  - de potentiële afnemer heeft de gegevens ingevoerd op het daartoe bestemde invulscherf van de internetsite(s) en het ingevulde orderformulier is elektronisch aan VoIPPhony verzonden en is door VoIPPhony ontvangen.

- de potentiële afnemer heeft uitdrukkelijk telefonisch te kennen gegeven een bepaald product en/of een bepaalde dienst te willen kopen dan wel te ontvangen.
  - de potentiële afnemer heeft tijdens zijn bezoek aan VoIPPhony uitdrukkelijk te kennen gegeven een bepaald product en/of een bepaalde dienst te willen kopen dan wel te ontvangen.
  - VoIPPhony heeft een op naam gestelde offerte / aanbieding uitgebracht welke door de afnemer is bevestigd of ondertekend en door VoIPPhony retour is ontvangen.
- 2.5 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een orderbevestiging aan de afnemer is overhandigd dan wel, in het geval het aanbod via de internetsite(s) is gedaan, per e-mail is verzonden naar het door afnemer opgegeven e-mailadres. VoIPPhony heeft het recht zonder opgave van redenen een overeenkomst te herroepen of uitsluitend aan te gaan onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling. In dat geval zal VoIPPhony de afnemer dit binnen tien dagen na de ontvangst van de order mededelen.
- 2.6 De afnemer en VoIPPhony komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt, zodra aan de voorwaarden in Artikel 2.4 en 2.5 is voldaan. Met name ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van VoIPPhony gelden, voor zover de wet dat toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.
- 2.7 Informatie, afbeeldingen, mondelinge mededelingen, opgaven betreffende functionaliteiten, prijzen, gewichten, afmetingen, kleuren, etc. met betrekking tot alle producten en aanbiedingen die telefonisch, via e-mail of via internet worden verstrekt worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. VoIPPhony garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of ontbinding.

### 3 Prijzen

- 3.1 Alle prijzen op de internetsite(s) van VoIPPhony zijn uitgedrukt in euro's, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften hieromtrent, en zijn inclusief BTW (tenzij anders vermeld) en exclusief verzendkosten, eventuele rembourskosten en eventuele verwijderingsbijdrage.
- 3.2 Speciale aanbiedingen en afwijkende tarieven zijn slechts geldig zolang de voorraad strekt.
- 3.3 De afnemer is de prijs verschuldigd die VoIPPhony in haar orderbevestiging conform artikel 2.5 van de algemene voorwaarden aan afnemer heeft meegedeeld. Kennelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door VoIPPhony worden gecorrigeerd.
- 3.4 Als de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen in de periode tussen de order en de uitvoering daarvan, dan kan de afnemer de order annuleren dan wel de overeenkomst ontbinden binnen tien dagen na mededeling van de prijsverhoging door VoIPPhony.
- 3.5 Bezorgkosten maken geen deel uit van de productprijzen maar worden apart berekend. Voor bezorging buiten Nederland gelden speciale tarieven. Ten aanzien van bepaalde betaalmethoden gelden nadere voorwaarden met betrekking tot de bezorgmethode en de daaraan verbonden kosten. Dit wordt duidelijk aan de afnemer medegedeeld.

### 4 Betaling

- 4.1 Het eigendomsrecht van de bestelde producten berust bij VoIPPhony totdat de volledige betaling heeft plaatsgevonden en door VoIPPhony is ontvangen, inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede

schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming. Pas dan gaat het eigendomsrecht over naar de afnemer.

4.2 Bij orders via de internetsite(s) kan op de volgende manieren worden betaald:

- vooruitbetaling
- achterafbetaling na tekenen orderbevestiging
- remboursbetaling
- contante betaling indien de order wordt afgehaald

4.3 Een remboursbetaling vindt contant plaats en de rembourskosten zijn voor rekening van de afnemer. Orders boven € 2.000,- worden niet onder rembours bezorgd.

4.4 VoIPPhony behoudt zich het recht voor bestelde zaken in deelzendingen te leveren en te factureren.

4.5 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de afnemer, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd die gelijk is aan de wettelijke rente over het door hem verschuldigde bedrag.

4.6 In het geval door VoIPPhony een betalingstermijn is afgesproken geldt dat door het enkel verstrijken van deze termijn zonder dat VoIPPhony de betaling heeft ontvangen, de afnemer in verzuim is. Betalingstermijnen kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen onder alsdan te stellen en overeen te komen voorwaarden.

4.7 VoIPPhony behoudt zich het recht voor om de vordering uit te besteden aan een gerechtsdeurwaarders- of incassobureau.

4.8 In geval van niet-tijdige betaling is VoIPPhony bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering op te schorten tot het moment waarop de afnemer de betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, met inbegrip van betaling van verschuldigde rente en kosten. Indien er geen betaling wordt ontvangen, wordt er 21 dagen na factuurdatum een herinnering verzonden met een verzoek tot betaling binnen 7 dagen. Wordt aan dit verzoek niet voldaan, dan worden € 15,00 administratiekosten in rekening gebracht in aanvulling op het reeds openstaande factuurbedrag. Ook wordt een aanmaning verzonden, met een hernieuwd verzoek tot betaling binnen 7 dagen. Wordt ook aan dit verzoek niet voldaan, dan worden € 25,00 administratiekosten in rekening gebracht in aanvulling op het reeds openstaande factuurbedrag en de eerdere administratiekosten. Ook wordt een ingebrekestelling naar u verzonden met een laatste verzoek tot betaling binnen 5 dagen. Betaalt u niet, dan wordt de volledige vordering inclusief administratiekosten en wettelijke rente uit handen gegeven aan een deurwaarder cq. incassobureau.

4.9 Bij uitstaan van onze overeenkomst ter zake van enige overeenkomst langer dan 14 dagen, en in ieder geval van wanprestatie jegens VoIPPhony door de cliënt gepleegd, is VoIPPhony gerechtigd van de cliënt alle kosten – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke – te vorderen die door VoIPPhony ter inning van deze vordering worden gemaakt, daarbij inbegrepen de kosten die liquidatie door de rechter overtreffen.

Buitengerechtelijke kosten zijn door de cliënt verschuldigd in ieder geval, waarin VoIPPhony zich voor invordering van de hulp van derden heeft verzekerd. Deze buitengerechtelijke kosten worden geacht te zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 50,00 zonder dat VoIPPhony gehouden is aan te tonen, dat zij ook in deze kosten is vervallen.

Onder deze buitengerechtelijke kosten worden begrepen alle kosten die derden ons ter zake van invordering in rekening brengen.

Indien VoIPPhony genoodzaakt is het faillissement van de cliënt aan te vragen, dan zijn behalve

hoofdsom en rente, tevens alle kosten ter zake van een faillissementaanvraag, ook die ter zake van de rechtsbijstand, ongeacht deze het gebruikelijke procureurstarief te boven gaan, verschuldigd, zulks tot volledige vergoeding van geleden schade, winstderving, kosten en interest.

## *5 Levering en leveringstermijn*

- 5.1 Na het plaatsen van een order via VoIPPhony ontvangt de afnemer binnen 24 uur een orderbevestiging via e-mail met daarin een overzicht van de relevante afnemer - en ordergegevens, inclusief de bestelde producten, prijzen, het afleveradres, de geselecteerde levermethode en verzendkosten.
- 5.2 Orders worden zo snel mogelijk afgeleverd. VoIPPhony streeft ernaar om orders waarvan de betaling op een werkdag voor 16.00 uur 's middags is ontvangen dezelfde dag te verzenden. Indien VoIPPhony met de afnemer vooruitlevering is overeengekomen streeft VoIPPhony ernaar om orders geplaatst op een werkdag voor 16.00 uur 's middags dezelfde dag te verzenden. De uiterste leveringstermijn is 30 dagen na ontvangst van de order. Voor orders die worden geleverd op vooruitbetaling geldt een uiterste leveringstermijn van 30 dagen na ontvangst van de betaling. Genoemde levertijd geldt slechts als indicatie, derhalve kunnen hieraan geen rechten ontleend worden. VoIPPhony kan nadere informatie omtrent levertijden vermelden op de internetsite(s) of op andere wijze schriftelijk kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.
- 5.3 Bij een levertijd langer dan vier weken heeft de afnemer het recht de bestelling te annuleren. Na de vierde week neemt VoIPPhony hierover contact op met de afnemer. VoIPPhony kan nadere informatie omtrent levertijden vermelden op de internetsite(s) of op andere wijze kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.
- 5.4 Als een product dat tijdelijk niet op voorraad is door een afnemer wordt besteld, zal worden aangegeven wanneer het product weer leverbaar is. Het is mogelijk dat producten, die op één van de internetsite(s) van VoIPPhony als leverbaar cq. voorradig staan aangeduid, toch niet leverbaar cq. voorradig zijn. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. VoIPPhony streeft ernaar om vertragingen in de levertermijn binnen één werkdag telefonisch of per e-mail aan de afnemer te melden.
- 5.5 Leveringen vinden plaats op het door de afnemer tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven leveradres. Indien beschikbaar ontvangt u na verzending per e-mail instructies om de zending te volgen.
- 5.6 Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn geleverd gaat het risico waar het deze producten betreft, over op de afnemer. VoIPPhony aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade of verlies van producten tijdens het verzendproces.
- 5.7 Overschrijding van een levertijd kan nimmer leiden tot schadevergoeding jegens VoIPPhony.
- 5.8 Bij leveringen in het buitenland kunnen afwijkende voorwaarden gelden.

## *6 Ruilen en retourneren van gekochte producten*

- 6.1 De afnemer kan een artikel tot uiterlijk 7 werkdagen na levering (de officiële zichttermijn conform de Wet Kopen op Afstand) zonder opgave van reden retourneren. Een artikel kan alleen ongebruikt, onbeschadigd en in de originele, complete verpakking, inclusief alle meegezonden documentatie en garantiebewijzen worden geretourneerd. Het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) zal worden terugbetaald. Eventuele kosten voor retourzending die de afnemer maakt komen voor eigen rekening van de afnemer.

Een richtlijn voor de afhandeling van retourzendingen kan worden gedownload op de klantenservicepagina's van de internetsite(s).

- 6.2 De afnemer kan een artikel dat defect is ontvangen uiterlijk binnen 8 werkdagen na levering retourneren of ruilen. Ingeval van retourneren zal het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) aan de afnemer worden terugbetaald. Ingeval van ruilen zal het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) van de originele aankoop met die van de ruilaankoop worden verrekend. Eventuele kosten voor retourzending die de afnemer hierdoor maakt komen voor eigen rekening van de afnemer.
- 6.3 Terugbetaling in geval van retournering vindt plaats binnen tien werkdagen na ontvangst van het geretourneerde artikel.
- 6.4 De volgende producten kunnen niet worden geretourneerd:
- software
  - producten waarvoor een bindende productregistratie is uitgevoerd
  - verzegeld geleverde producten waarvan het zegel is verbroken
  - producten die als zelfbouwpakket zijn geleverd en reeds zijn gemonteerd
- 6.5 Retourneren en ruilen is uitsluitend mogelijk onder overlegging van de originele factuur.
- 6.6 Eventuele kosten die VoIPPhony maakt doordat de afnemer goederen ongefrankeerd, onzorgvuldig verpakt of fout geadresseerd naar VoIPPhony verstuurt zullen op de afnemer worden verhaald.

## *7 Garantie- en aansprakelijkheidsbepalingen*

- 7.1 Voor de door VoIPPhony geleverde producten geldt uitsluitend de garantie, zoals deze door de fabrikant van het desbetreffende product wordt vastgesteld. VoIPPhony vervult gedurende deze garantieperiode uitsluitend een loketfunctie.
- Een richtlijn voor de afhandeling van retourzendingen kan worden gedownload op de klantenservicepagina's van de internetsite(s).
- 7.2 Indien een product binnen de garantietermijn (één jaar na ontvangst) defect raakt heeft u recht op een vervangend of gerepareerd product. Afnemer dient te allen tijde eerst contact met VoIPPhony op te nemen om het defect te verifiëren, alvorens het product te retourneren. Mocht het product niet meer geleverd kunnen worden, zal VoIPPhony afnemer een alternatief product met dezelfde functionaliteit aanbieden. De kosten voor retourzendingen van het defecte product komen voor rekening van de afnemer.
- 7.3 VoIPPhony is nooit verplicht tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de afnemer of anderen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van VoIPPhony. VoIPPhony is nooit aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzetsderving.
- 7.4 Indien VoIPPhony, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden dan zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de factuurwaarde met betrekking tot het product of dienst waardoor de schade is veroorzaakt.
- 7.5 Onverminderd het in dit artikel bepaalde, kan er geen sprake zijn van garantie indien de slijtage als normaal kan worden beschouwd, en verder in de volgende gevallen:
- indien het serienummer van het product niet overeenkomt met het door VoIPPhony geregistreerde serienummer dan wel is verwijderd, gewijzigd of onleesbaar is gemaakt
  - indien de originele factuur niet kan worden overgelegd, is gewijzigd of onleesbaar is gemaakt
  - indien er veranderingen in of aan het product zijn aangebracht, waaronder reparaties die niet door cq. met toestemming van VoIPPhony of de fabrikant zijn verricht
  - indien de fouten zijn opgetreden als gevolg van blikseminslag, brand- of waterschade

- indien de gebreken het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik van software of een niet met de bestemming corresponderend gebruik
- indien beschadiging is ontstaan door opzet, verwaarlozing, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud

7.6 De afnemer is gehouden VoIPPhony te vrijwaren van enige aanspraak die derden in verband met de uitvoering van de overeenkomst tegen VoIPPhony zouden kunnen doen gelden, voor zover de wet er zich niet tegen verzet dat de desbetreffende schade en kosten voor rekening van de afnemer dienen te komen.

7.7 Het is mogelijk dat VoIPPhony op haar internetsite(s) links opneemt naar andere internetsites die mogelijk interessant of informatief voor de bezoeker zijn. Dergelijke links zijn louter informatief. VoIPPhony is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de internetsites waarnaar wordt verwezen of het gebruik dat ervan kan worden gemaakt.

## 8 *Overmacht*

8.1 In geval van overmacht is VoIPPhony niet gehouden haar verplichtingen jegens de afnemer na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht. Indien de periode van opschorting langer duurt dan dertig dagen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

8.2 Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de afnemer geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd.

Tot die omstandigheden behoren onder meer:

- Stakingen
- Brand
- Bedrijfsstoringen
- Energiestoringen
- Storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen
- Het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite(s)
- Transportmoeilijkheden of -belemmeringen van elke aard, waardoor het vervoer naar VoIPPhony toe of van VoIPPhony naar de afnemer wordt gehinderd of belemmerd
- Het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning

## 9 *Intellectuele eigendomsrechten*

9.1 De afnemer erkent uitdrukkelijk dat alle intellectuele eigendomsrechten van weergegeven informatie, afbeeldingen, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten en/of internetsite(s) berusten bij VoIPPhony, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden.

9.2 Onder intellectuele eigendomsrechten wordt verstaan: octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms-)rechten, waaronder al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten.

9.3 Het is de afnemer verboden gebruik te maken van cq. wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld verveelvoudiging, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van VoIPPhony, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden, tenzij het louter gaat om privé-gebruik in relatie tot het product zelf.

## 10 *Registratie en gebruik van persoonsgegevens*

- 10.1 VoIPPhony zal de gegevens van de afnemer uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacybeleid.
- 10.2 De afnemer kan de aan VoIPPhony verstrekte gegevens te allen tijde opvragen, wijzigen en/of inzien.
- 10.3 De registratie van de persoonsgegevens is niet beveiligd door versleuteling van de gegevens middels encryptie met SSL.
- 10.4 VoIPPhony neemt de van toepassing zijnde privacyregel- en wetgeving in acht.

*11 Toepasselijk recht en bevoegde rechter*

- 11.1 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 Alhoewel VoIPPhony zich in principe richt op de Nederlandse markt worden de bepalingen van het Weens Koopverdrag, voor zover van toepassing, uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.3 Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit aanbiedingen van VoIPPhony of overeenkomsten gesloten met VoIPPhony worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem, tenzij de wet uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijst.