

## **Algemene Voorwaarden**

zoals gehanteerd door

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "OrcaVoice bv"  
gevestigd en kantoorhoudende te Heesch aan de Cereslaan nr. 8, 5384 VT

Versie 9.02

Deze algemene voorwaarden zijn onderverdeeld in drie hoofdstukken, te weten:

1. Algemene bepalingen
2. Specifieke bepalingen inzake stand-alone systemen
3. Specifieke bepalingen inzake telecommunicatiediensten

### **HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **Artikel 1: Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Telecommunicatiediensten (hierna te noemen 'dienst'): een door OrcaVoice geleverde dienst of een door OrcaVoice geboden specifieke telecommunicatiefaciliteit op het communicatieplatform van OrcaVoice welke toegankelijk is via de openbare telefonie/internetinfrastructuur. De dienst kan betrekking hebben op de verwerking van gegevens, verbindingsofbouw of direct transport van spraak en data door de wederpartij van en naar aansluitpunten op het vaste netwerk of naar aansluitpunten op andere netwerken.

Stand-alone systemen (hierna te noemen 'systeem'): een stand-alone communicatieserver op een door de wederpartij aangewezen lokatie.

#### **Artikel 2: Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door OrcaVoice gedane offertes, op alle door en aan OrcaVoice verstrekte opdrachten, op alle door OrcaVoice gegeven adviezen en op alle met OrcaVoice gesloten overeenkomsten, in welke vorm dan ook opgemaakt, voorzover door partijen van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk is afgeweken.

2.2 De algemene voorwaarden van de opdrachtgever, hierna te noemen de wederpartij, worden nadrukkelijk van de hand gewezen, zijn niet van toepassing, tenzij deze schriftelijk door OrcaVoice met zoveel woorden zijn aanvaard.

#### **Artikel 3: Offertes**

3.1 De door OrcaVoice gemaakte offertes zijn steeds vrijblijvend; zij zijn gedurende 1 maand geldig, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.2 Offertes kunnen tot uiterlijk 5 werkdagen na de ontvangst van de aanvaarding van de wederpartij worden herroepen. In dat geval komt tussen de partijen geen overeenkomst tot stand.

3.3 Door OrcaVoice aan de wederpartij bij of na de offerte dan wel opdrachtbevestiging ter kennis gebrachte afbeeldingen, tekeningen, technische

specificaties en andere gegevens, al dan niet opgenomen in brochures, nieuwsbrieven, advertenties of prijslijsten hebben het karakter van een benaderende aanduiding. Daaraan ontleende gegevens verbinden slechts indien uitdrukkelijk overeengekomen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht OrcaVoice niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5 De in de offertes van OrcaVoice genoemde bedragen en tarieven betreffen Euro's en zijn exclusief BTW en andere heffingen/rechten, tenzij anders vermeld.

3.6 De verschuldigde bedragen voor werkzaamheden die vallen buiten de overeenkomst zullen in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven voor werkzaamheden op uren- en materialenbasis.

#### **Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst**

4.1 Tenzij anders is overeengekomen, komt de overeenkomst tot stand op de datum waarop de wederpartij de door OrcaVoice gezonden offerte of opdrachtbevestiging voor akkoord ondertekend heeft geretourneerd en deze door OrcaVoice is ontvangen of bij gebreke daarvan, door levering aan en afname van het systeem of de dienst door wederpartij.

4.2 Deze opdrachtbevestiging is bepalend voor de inhoud van de overeenkomst.

4.3 Indien de aanvaarding door wederpartij afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is OrcaVoice daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij OrcaVoice anders aangeeft.

#### **Artikel 5: Prijsaanpassingen**

5.1 OrcaVoice is gerechtigd de in de aanbiedingen en prijsopgaven genoemde prijzen te verhogen indien na het sluiten van de overeenkomst een of meer kostprijsverhogende factoren, zoals –zonder limitatief te zijn- arbeidsloon, belastingen, premies, kosten van toeleveranciers, kosten van buitenlandse valuta, een verhoging ondergaan. In ieder geval is OrcaVoice daartoe gerechtigd nadat minimaal drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn verlopen.

5.2 OrcaVoice zal jaarlijks haar prijzen en tarieven op grond van indexering procentueel aanpassen aan de hand van het CBS prijsindexcijfer, tenzij anders overeengekomen.

5.3 OrcaVoice zal wederpartij het voornemen tot verhoging van de prijs of tarief schriftelijk kenbaar maken. OrcaVoice zal daarbij de omvang van de verhoging vermelden en de datum waarop deze ingaat.

#### **Artikel 6: Betaling**

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dient betaling door de wederpartij plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum door middel van storting dan wel overschrijving op een door OrcaVoice opgegeven rekening aan OrcaVoice in Euro's, zonder enige opschorting, korting, aftrek of verrekening met een vordering welke wederpartij op OrcaVoice meent te hebben.

6.2 Indien enig bedrag door de wederpartij niet tijdig aan OrcaVoice is voldaan op de wijze zoals in dit artikel bepaald is, is de wederpartij door het enkel verstrijken van de betalingstermijn in gebreke. OrcaVoice is alsdan gerechtigd de wettelijke rente in handelszaken c.q. de wettelijke rente zo die hoger is, waarbij een gedeelte van de maand als een volledige maand wordt beschouwd in rekening te brengen.

6.3 Indien betaling uitblijft, zodat incassomaatregelen dienen te worden genomen, dan is de wederpartij incassokosten verschuldigd, welke worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten wordt geadviseerd met een minimum van € 350,- te vermeerderen met de BTW daarover ongeacht of de incassering geschiedt door OrcaVoice zelf dan wel door een door OrcaVoice in te schakelen derde.

6.4 In geval van een gerechtelijke procedure tot betaling is de wederpartij daarenboven verplicht alle gerechtelijke kosten te vergoeden waaronder begrepen de kosten van de door OrcaVoice in te schakelen procesvertegenwoordiger.

6.5 Ingeval van liquidatie, faillissement, schuldsanering, surséance van betaling van wederpartij zullen de verplichtingen onmiddellijk opeisbaar zijn.

6.6 Door de wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van de verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.7 OrcaVoice heeft te allen tijde het recht hetgeen zij aan haar wederpartij verschuldigd is op te schorten vanwege c.q. te verrekenen met vorderingen die zij heeft op haar wederpartij van welken aard dan ook c.q. toekomstige vorderingen die ontstaan uit bestaande rechtsverhoudingen.

6.8 Bezwaren van wederpartij tegen de hoogte van facturen schorten de betalingsverplichting van wederpartij niet op tenzij OrcaVoice de bezwaren erkent.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

7.1 OrcaVoice is, onverminderd hetgeen hierna in dit artikel staat bepaald, bij de uitvoering van haar overeenkomst met de wederpartij slechts aansprakelijk voor schade geleden door de wederpartij die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van de schuld van OrcaVoice met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade waartegen OrcaVoice verzekerd is dan wel redelijkerwijs gezien de in de branche geldende gebruiken en mogelijkheden verzekerd had behoren te zijn.

Ingeval OrcaVoice ter zake de aansprakelijkheidstelling niet verzekerd is, c.q. de betrokken verzekering ter zake geen dekking geeft ongeacht op welke grond, geldt dat de schade van de wederpartij wordt gemaximeerd tot twee maal de factuurwaarde van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid is voortgevloeid.

7.2 OrcaVoice is nimmer aansprakelijk voor:

- afwijkingen, beschadigingen, fouten en gebreken die onopgemerkt zijn gebleven in door wederpartij goedgekeurde zaken
- schade ten gevolge van onrechtmatig, oneigenlijk of onprofessioneel gebruik door wederpartij of derde van het geleverde of niet naleving van de gebruiksvoorschriften.

7.3 Uit hoofde van deze overeenkomst zal OrcaVoice onder geen beding aansprakelijk zijn jegens wederpartij of enig ander persoon of lichaam voor indirecte en/of gevolgschade waaronder –zonder limitatief te zijn- begrepen bedrijfsschade en/of stagnatieschade door welke oorzaak dan ook ontstaan.

7.4 Wederpartij vrijwaart OrcaVoice tegen alle aanspraken van derden op enigerwijze voortvloeiende uit deze overeenkomst, uit de in deze overeenkomst genoemde systemen of uit de in deze overeenkomst genoemde diensten of anderszins.

7.5 Voor schade voortvloeiende uit gegeven adviezen is OrcaVoice nimmer aansprakelijk. Adviezen worden steeds gegeven op grond van de bij OrcaVoice bekende feiten en omstandigheden en in onderling overleg, waarbij OrcaVoice steeds de bedoeling van wederpartij als leidraad en uitgangspunt neemt.

### **Artikel 8: Intellectuele eigendomsrecht**

Alle intellectuele eigendom van de door of via OrcaVoice tot stand gekomen adviezen, aanbiedingen, beschrijvingen, schema's, afbeeldingen, software en hardware blijven bij OrcaVoice berusten en mogen zonder nadrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden verveelvoudigd, niet aan derden worden doorgegeven, ter beschikking gesteld, ter inzage verstrekt, nagemaakt etc., noch om niet noch tegen vergoeding.

### **Artikel 9: Geheimhouding**

9.1 Het is de wederpartij verboden, zowel voor de duur van de gesloten overeenkomst als nadien op enigerlei wijze aan derden direct of indirect in welke vorm dan ook enige mededeling te doen omtrent informatie die door OrcaVoice aan de wederpartij ter beschikking is gesteld.

9.2 Onder wederpartij wordt ten deze verstaan de contractspartij en alle aan haar verbonden medewerkers.

9.3 De wederpartij is verplicht om alle in het kader van de overeenkomst tussen OrcaVoice en haar verschaft informatie op een voor derden ontoegankelijke plaats te bewaren en niet anders te gebruiken dan in het kader van de met OrcaVoice gesloten overeenkomsten.

9.4 In geval van overtreding van het ten deze bepaalde verbeurt de wederpartij een onmiddellijke opeisbare niet voor matiging vatbare boete van € 5.000,- per dag c.q. per overtreding onverminderd ons recht om de werkelijke schade te vorderen.

9.5 OrcaVoice verbindt zich alle vertrouwelijke gegevens geheim te houden waarvan zij of haar medewerkers kennis nemen bij de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van wederpartij.

### **Artikel 10: Opschortingsrechten en ontbinding**

10.1 Indien de wederpartij niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor haar uit de met OrcaVoice gesloten overeenkomst voortvloeit alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, schuldsanering, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de wederpartij of anderszins de bevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest, wordt de wederpartij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft OrcaVoice te harer keuze het recht zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke

tussenkost ofwel de uitvoering van de overeenkomst waaronder de verplichtingen uit hoofde van de verstrekte garantie op te schorten ofwel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat OrcaVoice tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is onverminderd het recht van OrcaVoice om betaald te worden ter zake van de wel geleverde zaken of ter zake van de wel door OrcaVoice uitgevoerde werkzaamheden of verrichte diensten onverminderd het recht om in verband met opschorting of ontbinding van de wederpartij een vergoeding te vorderen van schade en rente.

10.2 Indien de wederpartij overgaat dan wel besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder inbegrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat dan wel besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf, of tot ontbinding, dan kan OrcaVoice de overeenkomst ontbinden zonder tot enige schadevergoeding of garantie te gehouden te zijn.

10.3 OrcaVoice is bevoegd de nakoming van verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien na het sluiten van de overeenkomst OrcaVoice ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat wederpartij de verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig zal nakomen. In geval goede grond bestaat te vrezen dat wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt

10.4 Indien wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is, is OrcaVoice bevoegd de overeenkomst te ontbinden of op te schorten.

10.5 In geval zich een van de omstandigheden als omschreven in voorgaande leden 3 voordoet, vervallen eerdere termijnen en afspraken en worden vorderingen ineens en volledig opeisbaar.

10.6 In geval OrcaVoice van haar recht de overeenkomst te ontbinden gebruik maakt, is OrcaVoice gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de zaken die OrcaVoice van de wederpartij onder haar heeft dan wel onder haar krijgt te verkopen en uit de opbrengst haar vordering inclusief rente en kosten te verhalen.

10.7 Gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst vindt plaats door een schriftelijke verklaring van een van partijen. Alvorens de wederpartij een schriftelijke ontbindingsverklaring rechtsgeldig tot OrcaVoice kan richten, dient de wederpartij OrcaVoice eerst schriftelijk in gebreke te stellen en OrcaVoice een redelijke termijn te gunnen om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen c.q. haar tekortkomingen te herstellen.

10.8 De wederpartij heeft geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst c.q. opschorting van haar verplichtingen indien zijzelf reeds in verzuim was met de nakoming van een of meer verplichtingen uit dezelfde overeenkomst dan wel uit voorgaande met OrcaVoice gesloten overeenkomsten.

## **Artikel 11: Overmacht**

11.1 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle omstandigheden die de nakoming van de overeenkomst verhinderen of de normale gang van zaken dermate

belemmeren ten gevolge waarvan nakoming van de overeenkomst door OrcaVoice niet in redelijkheid mag worden verlangd en die niet aan OrcaVoice zijn toe te rekenen. Hieronder is mede inbegrepen: computer- en stroomstoringen, verkeersopstoppingen, slechte weersomstandigheden, export- en importbelemmeringen, brand, diefstal, werkstakingen en de niet voorziene stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan OrcaVoice afhankelijk is. OrcaVoice zal de wederpartij zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van dergelijke omstandigheden.

11.2 Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van OrcaVoice opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door OrcaVoice niet mogelijk is, langer duurt dan 3 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval sprake is van een verplichting tot het vergoeden van schade.

Indien en voor zover een overmachtsituatie aan één van partijen voordeel oplevert zal zulks niet leiden tot enige vordering tot vergoeding van schade over dan wel weer.

11.3 Een beroep op overmacht kan door OrcaVoice ook nog worden gedaan nadat zij in verzuim is met een of meer verplichtingen uit de met de wederpartij gesloten overeenkomst.

## **Artikel 12: Wijzigingen**

OrcaVoice is bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. OrcaVoice zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de wederpartij toezenden. Indien geen tijdstip van inwerking treden is meegedeeld, treden wijzigingen jegens de wederpartij in werking zodra de wederpartij schriftelijk/via email de wijziging is meegedeeld en/of via publicatie van de wijziging op de website.

## **Artikel 13: Toepasselijk recht**

13.1 De tussen OrcaVoice en de wederpartij te sluiten overeenkomst, deze voorwaarden en bijbehorende bijlagen en alle eventuele aanvullingen daarop worden beheerst door Nederlands recht en op de te sluiten overeenkomst, deze voorwaarden en bijbehorende bijlagen zijn geen internationale verdragen of verordeningen van toepassing behoudens indien en voor zover daarin dwingendrechtelijke bepalingen staan opgenomen.

13.2 Partijen zullen alle geschillen, die mochten ontstaan met betrekking tot deze overeenkomst, onderwerpen aan de uitspraak van de bevoegde rechterlijke instanties te Den Bosch.

13.3 Partijen kunnen, in afwijking van het bovenstaande, overeenkomen dat een geschil als in het bovenstaande is bedoeld, onderworpen wordt aan arbitrage volgens een op te maken akte van compromis of dat daarvoor een bindend advies wordt gevraagd.

13.4 Een geschil is aanwezig indien een der partijen zulks stelt.

## **Artikel 14: Slotbepalingen**

14.1 Het feit dat één der partijen niet staat op strikte toepassing van één van de voorwaarden op enig moment kan onder geen beding worden beschouwd als het afstand doen van enig recht noch zal het die partij het recht ontnemen om alsnog op enig moment strikte toepassing van die voorwaarden te verlangen.

14.2 Behoudens schriftelijke toestemming van OrcaVoice is de wederpartij niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de tussen OrcaVoice en wederpartij gesloten overeenkomst of gedeelte daarvan over te dragen aan een derde.

14.3 In het geval dat afzonderlijke bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, beïnvloedt dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, met dien verstande dat de strekking van deze overeenkomst in zijn geheel behouden blijft.

## **HOOFDSTUK 2: SPECIFIEKE BEPALINGEN INZAKE STAND-ALONE SYSTEMEN**

**Al hetgeen in de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 staat bepaald, geldt ook voor hoofdstuk 2, tenzij daarvan in hoofdstuk 2 met zoveel woorden is afgeweken.**

### **Artikel 15: Levering systeem**

15.1 Indien OrcaVoice (onderdelen van) het systeem bezorgt geschiedt dat franco aan het bij OrcaVoice laatst bekende door wederpartij opgegeven adres.

15.2 De wederpartij draagt het risico van het door hem bestelde systeem vanaf het ogenblik waarop deze aan hem zijn geleverd.

15.3 Het systeem wordt geacht te zijn opgeleverd indien het systeem bedrijfsklaar ter beschikking van de wederpartij is gesteld of door wederpartij in gebruik is genomen

15.4 Een opgegeven levertermijn geeft een schatting aan en is nimmer te beschouwen als een fatale termijn tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

15.5 In geval van vertraging in de oplevering dient OrcaVoice schriftelijk in gebreke te worden gesteld en zal daarbij aan OrcaVoice een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Wordt deze termijn overschreden, dan heeft de wederpartij het recht de overeenkomst te ontbinden voor het niet uitgevoerde gedeelte waarbij partijen voor het wel uitgevoerde gedeelte met elkaar dienen af te rekenen zonder dat de wederpartij enig recht heeft op vergoeding van schade.

15.6 OrcaVoice is gerechtigd een opdracht geheel of in fasen op te leveren, zulks naar eigen keuze. OrcaVoice kan de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

15.7 Alle specifieke technische eisen die door de wederpartij aan het te leveren systeem of onderdelen ervan worden gesteld, dienen bij het sluiten van de koopovereenkomst door de wederpartij nadrukkelijk te worden gemeld.

### **Artikel 16: Betaling**

Indien door OrcaVoice in gedeelten wordt geleverd, is OrcaVoice niet tot verdere leveringen verplicht tot nadat de op de reeds gedane deelleveringen betrekking hebbende facturen zijn betaald.

## **Artikel 17: Garantie systeem**

17.1 OrcaVoice garandeert, met inachtneming van hetgeen daartoe nader in dit artikel staat bepaald, de wederpartij dat de apparatuur werkt conform de opdrachtbevestiging, mits de apparatuur bij de cliënt voldoet aan de systeemeisen, zoals gesteld in de opdrachtbevestiging.

17.2 De garantieperiode is één jaar en neemt een aanvang op de datum van oplevering van het systeem dan wel op de datum van de oplevering van de desbetreffende fase van het systeem.

17.3 De door OrcaVoice verstrekte garantie betekent dat OrcaVoice gedurende de garantieperiode het systeem in goed werkende staat houdt door correctief onderhoud aan huis. Het correctief onderhoud sluit in zich het opsporen en repareren van defecten in enig gedeelte van het systeem, alsmede alle andere werkzaamheden die nodig zijn om het systeem in goed werkende staat te brengen.

Indien OrcaVoice van oordeel is dat het vervangen van door normaal gebruik van het systeem versleten of beschadigde onderdelen noodzakelijk is om het systeem in goed werkende staat te brengen, dan zullen deze onderdelen worden vervangen.

17.4 Indien een storing tegen het einde van de garantieperiode nog niet is opgeheven, zullen de werkzaamheden, indien OrcaVoice dit nodig acht en wederpartij hiermee instemt, buiten de bedoelde periode worden voortgezet zonder dat hiervoor aan wederpartij kosten in rekening worden gebracht.

Wederpartij zal aan de technicus ongehinderd toegang verlenen tot het systeem.

17.5 Alle vervangende onderdelen worden geleverd zodra nodig en functioneren als nieuwe of gelijkwaardig aan nieuwe onderdelen.

17.6 De wederpartij kan geen aanspraak maken op garantie c.q. de garantie vervalt indien:

- wederpartij schade veroorzaakt door een onjuiste, onoordeelkundige of onzorgvuldige behandeling van gegarandeerde software en hardware van het systeem.
- wederpartij zelf wijzigingen in, vervanging van of reparatie aan de software of hardware of onderdelen daarvan verricht of door derden anders dan door OrcaVoice aangewezen derden laat verrichten zonder voorafgaande goedkeuring van OrcaVoice.
- wederpartij het systeem (software of hardware) verhuurt of aan een derde ter beschikking stelt of doorverkoopt.
- wederpartij het systeem voor andere dan normale gebruiksdoeleinden aanwendt.
- wederpartij het systeem van OrcaVoice gebruikt tezamen en/of in combinatie met software en/of hardware die niet door OrcaVoice is/zijn geleverd.
- sprake is (geweest) van een storing in de elektrische stroomvoorziening of wederpartij het systeem overmatig belast of blootstelt aan extreme omstandigheden.
- wederpartij enige uit de overeenkomst met OrcaVoice voortvloeiende verplichting niet nakomt.
- bij het niet voldoen aan de in de technische specificatie genoemde omstandigheden voor het juist functioneren van het systeem, nalatigheid aan de zijde van de wederpartij, ongeluk of enige vorm van overmacht, zoals blikseminslag, waterschade enz.
- werkzaamheden op verzoek van de wederpartij door OrcaVoice verricht, waarbij de oorzaak van de storing of klacht zich buiten het geleverde systeem en modificaties bevindt.

17.7 Indien tussen OrcaVoice en de wederpartij verschil van mening bestaat omtrent de vraag of een defect of gebrek onder de garantie valt, dient de wederpartij zulks aan te tonen dan wel te bewijzen.

17.8 De cliënt kan slechts de ontbinding van de koopovereenkomst invoeren indien: OrcaVoice ter zake eenzelfde gebrek tot driemaal toe herstelwerkzaamheden heeft opgevat zonder dat het gebrek is hersteld en het gebrek een dusdanige belemmering voor het gebruik van het geleverde systeem oplevert dat ontbinding gerechtvaardigd is. In geval van ontbinding dient de wederpartij de geleverde apparatuur terug te leveren aan OrcaVoice, waarbij OrcaVoice de koopprijs restitueert na aftrek van een redelijke vergoeding voor het gebruik dat de wederpartij heeft gehad van de apparatuur en na aftrek van een bedrag voor afschrijving daarop. Wederpartij heeft in dat geval geen recht op enige schadevergoeding.

17.9 De door OrcaVoice te leveren prestatie en overige dienstverlening wordt naar beste weten geleverd. De door OrcaVoice ten behoeve van de uitvoering van de door de wederpartij verstrekte opdracht in te schakelen derden zullen door OrcaVoice zorgvuldig worden gekozen. Ter zake de dienstverlening van de door OrcaVoice ingeschakelde derden kan OrcaVoice evenwel geen garantie afgeven en ter zake hiervan is OrcaVoice niet aansprakelijk.

#### **Artikel 18: Eigendomsvoorbehoud**

Alle door OrcaVoice aan de wederpartij te leveren en geleverde zaken blijven het eigendom van OrcaVoice totdat de wederpartij aan al haar verplichtingen jegens OrcaVoice ter zake de betreffende, de vorige en daarop volgende gelijksoortige leveranties alsmede ter zake vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten ter zake de door OrcaVoice verrichte of te verrichten werkzaamheden en verstrekte adviezen heeft voldaan.

#### **Artikel 19: Gebreken/klachttermijnen**

De wederpartij dient de gekochte apparatuur bij de oplevering -of zo spoedig mogelijk daarna- te (doen) onderzoeken. Hierbij dient de wederpartij na te gaan of de opgeleverde zaken beantwoorden aan de overeenkomst. Worden gebreken geconstateerd, dan dient de wederpartij deze binnen vijf dagen na aflevering van de zaken schriftelijk te melden aan OrcaVoice. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat OrcaVoice in staat is adequaat te reageren.

#### **Artikel 20: Aansprakelijkheid**

Indien en voor zover de wederpartij OrcaVoice ter zake de door haar geleverde prestatie aansprakelijk wil stellen, geldt allereerst het bepaalde in artikel 7 van de algemene bepalingen. Indien en voor zover op basis van voormeld artikel OrcaVoice op een of andere wijze aansprakelijk is en zij tegen de door de wederpartij geclaimde schade niet verzekerd is, dan wel de bevoegde rechter boven deze verzekering nog aansprakelijkheid aanwezig acht, wordt deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat OrcaVoice ter zake de desbetreffende overeenkomst aan de wederpartij heeft gefactureerd dan wel zal factureren exclusief de BTW.

#### **Artikel 21: Onderhoud-/serviceovereenkomst**

Tenzij tussen partijen separaat een onderhouds- of servicecontract is overeengekomen waarin zulks is geregeld, geldt dat alle onderhouds- en servicewerkzaamheden door de wederpartij aan OrcaVoice opgedragen door OrcaVoice aan wederpartij worden gefactureerd en met inachtneming van de geldende betalingstermijn aan OrcaVoice moeten worden betaald.

### **HOOFDSTUK 3:** **SPECIFIEKE BEPALINGEN INZAKE TELECOMMUNICATIEDIENSTEN**

**Al hetgeen in de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 staat bepaald, geldt ook voor hoofdstuk 3, tenzij daarvan in hoofdstuk 3 met zoveel woorden is afgeweken.**

#### **Artikel 22: Oplevering dienst**

22.1 Onder het begrip dienst wordt verstaan de overeengekomen prestatie zoals beschreven in de overeenkomst.

22.2 OrcaVoice zal zich inspannen om de beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst te waarborgen. OrcaVoice staat echter niet in voor de tijdige, continue, storingsvrije beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst.

22.3 Een opgegeven oplevertermijn/opleverdatum van de dienst geeft een schatting aan en is nimmer te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

22.4 Bij niet tijdige oplevering dient de wederpartij OrcaVoice schriftelijk in gebreke te stellen en zal OrcaVoice daarbij een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Wordt deze termijn overschreden, dan heeft de wederpartij het recht de overeenkomst voor het niet uitgevoerde gedeelte te ontbinden waarbij partijen voor het wel uitgevoerde gedeelte met elkaar dienen af te rekenen zonder dat de wederpartij enig recht heeft op schadevergoeding.

22.5 Voor de oplevering van de dienst kan wederpartij één of meerdere gebruikersnamen/wachtwoordcombinaties (inloggegevens) ontvangen. Ten aanzien van de inloggegevens gelden de volgende voorwaarden:

- Wederpartij is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met de inloggegevens wordt gemaakt
- Rechtshandelingen verricht door de wederpartij met de inloggegevens binden de wederpartij en niet OrcaVoice
- De inloggegevens dienen door wederpartij strikt vertrouwelijk te worden behandeld en wederpartij zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de dienst.
- Indien wederpartij vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de inloggegevens dan zal wederpartij hiervan terstond melding doen bij OrcaVoice. OrcaVoice zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende inloggegevens deactiveren.

#### **Artikel 23: Uitvoering dienst**

23.1 De gebruikte methoden, technologie, software, hardware en (telecom)leverancier ten behoeve van de dienst zal door OrcaVoice bepaald worden.

23.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft OrcaVoice het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden.

23.3 Het platform van OrcaVoice is niet geschikt voor het verwerken van extreem hoge verkeersvolumes in een tijdsperiode van enkele minuten. Een maximum toename van verkeer van 11 oproepen per seconden per individueel nummer is toegestaan. Wederpartij zal OrcaVoice op de hoogte houden van voor de wederpartij voorzienbare pieken of schoksgewijze groei in zijn afname van de dienst om overbelasting van de dienst c.q. de netwerken en systemen van OrcaVoice en haar toeleveranciers te voorkomen.

23.4 OrcaVoice is gerechtigd ten behoeve van de instandhouding, ten behoeve van een door te voeren wijziging en ten behoeve van preventief en correctief onderhoud van alle bij haar ondergebrachte diensten (van de wederpartij en andere partijen) tijdelijk een dienst van de wederpartij buiten gebruik te stellen zonder dat er vergoeding van kosten of schade door OrcaVoice aan wederpartij plaats vindt. OrcaVoice zal de wederpartij tijdig over de tijdelijke buitengebruikstelling inlichten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

23.5 OrcaVoice heeft het recht de dienst buiten gebruik te stellen dan wel de overeenkomst te beëindigen indien daartoe zwaarwegende redenen aanwezig zijn zonder dat er vergoeding van kosten of schade door OrcaVoice aan wederpartij plaats vindt.

23.6 De wederpartij is verplicht een storing in het functioneren van een dienst onverwijld aan OrcaVoice te melden. Wederpartij dient alle benodigde medewerking te verlenen aan een eventueel storingsonderzoek. In het geval een storing niet wordt aangetroffen c.q. door wederpartij zelf werd veroorzaakt, behoudt OrcaVoice zich het recht voor de redelijke kosten ter zake van het storingsonderzoek aan wederpartij in rekening te brengen.

#### **Artikel 24: (Gegevens)bestanden/informatie**

24.1 Wederpartij verklaart de door OrcaVoice ter beschikking gestelde gegevens, welke verkregen zijn door middel van voice response of SMS dienst, uitsluitend te zullen gebruiken voor de uitvoering van de opdracht, zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen wederpartij en OrcaVoice. Het aan de wederpartij verleende gebruiksrecht zal niet aan derden worden overgedragen of afgestaan. De verantwoording voor het enkel- en meervoudig gebruik van de gegevens ligt volledig bij de wederpartij.

24.2 Op OrcaVoice rust geen verantwoordelijkheid om door wederpartij aangeleverde informatie of gegevens op volledigheid of juistheid te controleren. Indien hierover door OrcaVoice toch wordt geadviseerd, dan geschiedt dit onverplicht en zonder aanvaarding van enige aansprakelijkheid hiervoor.

24.3 Partijen houden zich beiden strikt aan de privacy wetgeving bij het aanbieden en het gebruik van de dienst.

#### **Artikel 25: Betaling**

25.1 De betaling van de eenmalige kosten door de wederpartij dient, in afwijking op artikel 6.1, plaats te vinden voor de oplevering van de dienst, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

25.2 Abonnement, aansluit of soortgelijke vaste, gebruikersonafhankelijke vergoedingen voor de dienst zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen vooraf per gebruiksperiode (maand) verschuldigd.

25.3 Gebruiksafhankelijke vergoedingen voor de dienst zijn maandelijks achteraf verschuldigd op basis van het geregistreerde gebruik.

25.4 De gerealiseerde omzet op het aan de wederpartij toegekende of door OrcaVoice aan de wederpartij in bruikleen gegeven servicenummer of keyword wordt binnen 6 weken na afloop van een kalendermaand, doch niet eerder dan na ontvangst van de specificatie van de telecommaschappij of SMS provider door OrcaVoice gecrediteerd.

25.5 Op de creditnota worden alle kosten van diezelfde maand en eventuele door OPTA, of enige andere instantie met wettelijke basis, berekende kosten in mindering gebracht.

25.6 De afdracht van de opbrengsten aan de wederpartij vindt plaats binnen 30 dagen na de creditering, doch niet eerder dan na ontvangst van de afdracht van de telecommaschappij van de desbetreffende maand.

25.7 Voor de bepaling van de door wederpartij verschuldigde vergoedingen en door OrcaVoice te crediteren opbrengsten zijn de gegevens geregistreerd in de systemen van OrcaVoice en van de telecommaschappijen welke feitelijk de betreffende onderdelen van de dienst uitvoerden, beslissend.

25.8 OrcaVoice zal bij betwisting door wederpartij van de hoogte van gebruiksaafhankelijke vergoedingen en opbrengsten hier op een redelijke en transparante wijze onderzoek naar doen en wederpartij van de resultaten hiervan op de hoogte brengen. Wederpartij heeft uitdrukkelijk niet het recht betalingen op te schorten op grond van een dergelijke betwisting.

25.9 Indien wederpartij zich niet houdt aan de betalingstermijnen is OrcaVoice te allen tijde gerechtigd de dienst te stoppen.

## **Artikel 26: Garantie diensten**

26.1 OrcaVoice garandeert de wederpartij dat de te leveren prestatie, advisering en overige dienstverlening naar beste weten en met redelijke zorgvuldigheid en bekwaamheid wordt geleverd, doch kan niet garanderen dat de hard- en software zonder fouten of onderbrekingen zal functioneren.

26.2 De door OrcaVoice ten behoeve van de uitvoering van de door de wederpartij verstrekte opdracht in te schakelen derden zullen door OrcaVoice zorgvuldig worden gekozen. Ter zake van de dienstverlening van de door OrcaVoice ingeschakelde derden kan OrcaVoice evenwel geen garanties geven en ter zake hiervan is OrcaVoice dan ook niet aansprakelijk.

26.3 De wederpartij kan storingen op elk gewenst tijdstip, gedurende 24 uur per dag melden aan OrcaVoice. Na een oproep voor een storing neemt OrcaVoice onverwijld maatregelen.

26.4 De wederpartij kan slechts, onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 hierboven, ontbinding van de overeenkomst vorderen indien de wederpartij aantoonbaar dat de dienst

zoveel gebreken vertoont dat deze niet aan de overeenkomst beantwoordt en dat deze gebreken ontbinding rechtvaardigen.

26.5 De wederpartij is niet gerechtigd zolang zij één van bovenstaande verplichtingen niet volledig heeft voldaan de door OrcaVoice aan haar geleverde zaken aan derden over te dragen noch op deze zaken een pandrecht of een bezitloos pandrecht te vestigen.

26.6 In geval de wederpartij aan een van de op haar drukkende verplichtingen niet heeft voldaan, is OrcaVoice gerechtigd zonder ingebrekestelling alle geleverde zaken ten aanzien waarvan OrcaVoice een eigendomsvoorbehoud hebben, terug te nemen. De wederpartij machtigt ons reeds nu die plaatsen te betreden waar deze zaken zich bevinden. De kosten van het terugnemen komen voor rekening van de wederpartij. Indien de door OrcaVoice op basis van haar eigendomsvoorbehoud teruggehaalde goederen een waardevermindering hebben ondergaan en/of beschadigd zijn, is de wederpartij gehouden die waardevermindering en/of schade aan OrcaVoice te vergoeden.

### **Artikel 27: Gebreken/klachttermijnen**

Onverminderd het bepaalde in artikel 26.3 hierboven dient de wederpartij de dienst bij de oplevering -of zo spoedig mogelijk daarna- te onderzoeken. Hierbij dient de wederpartij na te gaan of de opgeleverde dienst beantwoordt aan de overeenkomst. Worden gebreken geconstateerd, dan dient de wederpartij deze binnen twee dagen na oplevering van de dienst schriftelijk te melden aan OrcaVoice.

### **Artikel 28: Beëindiging dienst**

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in de overeenkomst neemt wederpartij iedere dienst af voor onbepaalde tijd en kan afname, c.q. levering door beide partijen op ieder moment zonder opgave van redenen worden opgezegd, met inachtneming van ene opzegtermijn van minimaal 30 kalenderdagen.

### **Artikel 29: Aansprakelijkheid**

29.1 Indien en voor zover de wederpartij OrcaVoice ter zake de door haar geleverde prestatie aansprakelijk wil stellen, geldt allereerst het bepaalde in artikel 7 van de algemene bepalingen. Indien en voor zover op basis van voormeld artikel OrcaVoice op een of andere wijze aansprakelijk is en zij tegen de door de wederpartij geclaimde schade niet verzekerd is dan wel de bevoegde rechter boven deze verzekering nog aansprakelijkheid aanwezig acht, wordt de aansprakelijkheid van OrcaVoice beperkt tot maximaal het bedrag ter grootte van de gemiddelde bruto-opbrengst per maand van de desbetreffende dienst(en) exclusief de BTW.

29.2 Eventuele technische aanpassingen van de dienst, hardware of software kunnen noodzakelijk zijn. OrcaVoice behoudt zich het recht voor deze aanpassingen door te voeren, en is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade voortvloeiend uit deze aanpassingen. OrcaVoice zal zich inspannen om de wederpartij tijdig omtrent dergelijke handelingen te informeren.

29.3 De wederpartij levert OrcaVoice de informatie en/of materialen aan benodigd voor de dienst zoals omschreven in de opdrachtbevestiging. Indien de wederpartij bedoelde informatie en/of materialen niet tijdig of in onvoldoende mate aan OrcaVoice ter beschikking stelt, kan OrcaVoice niet verantwoordelijk worden gesteld voor onvolkomenheden in de dienst of een vertraagde oplevering van de dienst die daarvan

het gevolg kan zijn en kan OrcaVoice de wederpartij aansprakelijk stellen voor de eventueel opgelopen schade.

### **Artikel 30: Geschillencommissie Telecommunicatie**

30.1 Geschillen tussen een wederpartij, die een consument is en niet handelt in het kader van enig beroep of bedrijf en OrcaVoice over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door OrcaVoice te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door OrcaVoice worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

30.2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst schriftelijk aan OrcaVoice heeft voorgelegd. OrcaVoice zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal aan de consument binnen die termijn schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem wordt meegedeeld.

30.3 Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van OrcaVoice, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het tweede lid had moeten worden gereageerd, kan de consument het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

30.4 Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is OrcaVoice aan deze keuze gebonden. Indien OrcaVoice dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. OrcaVoice dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

30.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

### **Artikel 31: Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders**

31.1 Indien in het kader van de overeenkomst een of meerdere servicenummers in gebruik zijn bij de wederpartij en wederpartij nummergebruiker is volgens de Telecommunicatiewet, is wederpartij verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Informatie-dienstaanbieders. Aan deze registratie zijn enkele voorwaarden verbonden, die zijn opgenomen in de registratieverklaring.

31.2 Wederpartij dient op de overeenkomsten die hij met consumenten sluit de meest recente redactie te hanteren van de Algemene Voorwaarden voor de levering van betaalde Informatiediensten die zijn opgesteld door de NVI-Branchevereniging. Als wederpartij zelf geen voorwaarden hanteert, dient hij bij registratie de bovenstaande Algemene Voorwaarden te hanteren. Mocht wederpartij algemene voorwaarden hebben dan dient hij deze in overeenstemming te brengen met de Algemene Voorwaarden voor de levering van betaalde Informatiediensten.

31.3 Wederpartij is bij de registratie een vaste jaarlijkse bijdrage verschuldigd aan de Geschillencommissie. Wederpartij is verplicht de kosten van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen voor zijn rekening te nemen. Bij registratie gaat wederpartij akkoord met het bindende karakter van de uitspraken van de Geschillencommissie. Wederpartij verklaart zich akkoord met het reglement van de Geschillencommissie.

31.4 De wederpartij is op eerste verzoek van OrcaVoice verplicht het bewijs van registratie bij de Geschillencommissie Informatie- en dienstenaanbieders aan OrcaVoice te tonen, bewijs te leveren dat de wederpartij in haar overeenkomsten met consumenten de algemene voorwaarden zoals bedoeld in artikel 31 lid 2 hanteert, bewijs te leveren dat de wederpartij de vaste jaarlijkse bijdrage in verband met de registratie bij de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 31 lid 3, heeft voldaan.

### **Artikel 32: Richtlijnen**

32.1 Wederpartij dient zich te houden aan de door de OPTA en overige instanties vastgestelde richtlijnen voor het gebruik van servicenummers. Voor SMS diensten geldt dat de partijen de 'Gedragscode voor SMS-diensten', zoals deze is opgesteld door de gezamenlijke netwerkaanbieders van SMS diensten in acht dient te nemen. De inhoud van deze gedragscode is te vinden op de website van de OPTA. De wederpartij wordt geacht bekend te zijn met de laatste versie van de bovengenoemde richtlijnen. Voor alle nummerhouders en nummergebruikers geldt dat zij zich dienen te houden aan de toekomstige wijzigingen van deze richtlijnen.

32.2 De wederpartij dient zich te houden aan de algemene gedragsregels zoals geformuleerd in de 'netiquette', de richtlijnen van de Reclame Code Commissie. Daarnaast, doch niet uitputtend, zijn de volgende handelingen en gedragingen uitdrukkelijk verboden:

- het ongevraagd, zonder voorafgaande van de ontvanger verkregen toestemming, verzenden van elektronische berichten (spam)
- het inbreuk plegen op auteursrechtelijke beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van anderen
- het bedriegen of misleiden van derden met inbegrip van afnemers van wederpartij
- het aanbieden van producten of diensten die volgens wet-of regelgeving verboden zijn in Nederland e/of het land waar ze worden aangeboden
- het verzenden van berichten met een beledigende, discriminerende of anderszins onrechtmatige inhoud

32.3 Indien de wederpartij een nummer van OrcaVoice in bruikleen heeft, zal OrcaVoice de wederpartij tijdig van de wijziging van de richtlijnen op de hoogte brengen.

32.4 De wederpartij vrijwaart OrcaVoice voor alle aanspraken van derden in verband met het feit dat de wederpartij zich niet heeft gehouden aan voormelde richtlijnen.