

Algemene Voorwaarden WhoYouGonnaCall

Versie: 20251010-001

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Dienstverlener:** WhoYouGonnaCall, gevestigd te Groningen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61412457.
- **Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Dienstverlener een Overeenkomst aangaat of gebruikmaakt van de Diensten.
- **Diensten:** de door Dienstverlener aangeboden VOIP-diensten en aanverwante diensten.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Dienstverlener en Klant ter zake de levering van de Diensten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van Dienstverlener.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de aanbieding van de Dienstverlener aanvaardt.
2. Dienstverlener mag een aanvraag weigeren of aanvullende voorwaarden stellen.

Artikel 4 – Levering van Diensten

1. Dienstverlener zal zich inspannen de Diensten zorgvuldig en conform de gemaakte afspraken te verlenen.
2. De VOIP-diensten zijn gebaseerd op 99.5% beschikbaarheid per maand.
3. Indien de beschikbaarheid in enige maand onder de 99.5% komt, heeft de Klant recht op een evenredige vergoeding. Deze vergoeding bedraagt maximaal 10% van de maandelijkse abonnementskosten en is beperkt tot directe dienstverlening door Dienstverlener.
4. Aanvullende Diensten zoals support zijn gebaseerd op een "*best effort*"-verplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Dienstverlener kan de Diensten tijdelijk onderbreken voor onderhoud of verbetering.

Artikel 5 – Gebruik van de Diensten

1. De Klant dient de Diensten zorgvuldig en conform de toepasselijke wet- en regelgeving te gebruiken.
2. Het is de Klant verboden de Diensten te gebruiken voor onrechtmatige of strafbare doeleinden.

3. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens.
4. De Klant vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik van de Diensten door de Klant.

Artikel 6 – Prijzen en Betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Dienstverlener kan abonnementen en/of Diensten aanbieden op basis van vooruitbetaald tegoed (*prepaid*). De Klant dient in dat geval vooraf voldoende saldo te storten op zijn account. Zodra het tegoed is verbruikt of onvoldoende is om de kosten van het gekozen abonnement of de Diensten te dekken, kan Dienstverlener de levering van de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk opschorten totdat er opnieuw saldo beschikbaar is.
4. Bij niet-tijdige betaling is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd.

Artikel 6a – Prijswijzigingen

1. Dienstverlener kan de prijzen voor de Diensten wijzigen.
2. Prijsverhogingen worden minimaal één (1) maand van tevoren schriftelijk aan de Klant meegedeeld.
3. Bij een prijsverhoging van meer dan 10% heeft de Klant het recht de Overeenkomst kosteloos op te zeggen binnen dertig (30) dagen na aankondiging van de prijsverhoging. De opzegging gaat in op de datum waarop de prijsverhoging van kracht wordt.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

1. Dienstverlener staat niet in voor de foutloze of ononderbroken werking van de Diensten en is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (tijdelijke) onbeschikbaarheid of gebreken.
2. De aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadebrengende feit aan Dienstverlener heeft betaald (excl. btw).
3. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data of reputatieschade.
4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden waarvan hij afhankelijk is, zoals telecomoperators of internetproviders.
5. Dienstverlener is niet aansprakelijk in geval van overmacht, waaronder storingen in elektriciteit, internet of telecommunicatie.
6. De Diensten zijn niet bedoeld als vervanging van traditionele telefonie of als gegarandeerd middel voor toegang tot noodnummers (zoals 112). Dienstverlener is niet aansprakelijk indien dergelijke oproepen niet tot stand komen.

Artikel 8 – Duur en Beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
3. Dienstverlener mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de Klant in strijd handelt met deze voorwaarden, waaronder maar niet beperkt tot niet-tijdige betaling, misbruik van de Diensten of schending van artikel 5.

Artikel 9 – Overmacht

1. Dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe wordt gehinderd door een omstandigheid die niet aan hem kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen bij toeleveranciers, uitval van internet- of telecommunicatieverbindingen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden waarop Dienstverlener geen invloed heeft.

Artikel 10 – Privacy en Gegevensbescherming

1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Dienstverlener zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om persoonsgegevens te beschermen.

Artikel 11 – Verwerkersovereenkomst

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant, kwalificeert de Klant als *verwerkingsverantwoordelijke* en Dienstverlener als *verwerker* in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Op die verwerking is de Verwerkersovereenkomst van toepassing, zoals gepubliceerd en steeds actueel beschikbaar op <https://whoyougonnacall.eu/juridisch/>.
3. Door het aangaan van de overeenkomst en/of door gebruik te maken van de diensten van Dienstverlener, stemt de Klant in met de toepasselijkheid van deze Verwerkersovereenkomst.
4. De Klant kan een kopie van de geldende Verwerkersovereenkomst downloaden en bewaren voor de eigen administratie.

Artikel 12 – Toepasselijk Recht en Geschillen

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.