

# ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN VAN ORCAVOICE B.V.

Versie mei 2023

Deze Voorwaarden zien op de door OrcaVoice aangeboden Diensten en bijbehorende Producten, waarbij onderaan de Voorwaarden enkele specifieke bepalingen voor Producten zijn opgenomen.

## Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

1. **"Aanbieding"**: door OrcaVoice aangeboden Diensten en daarbij behorende Producten en/of en uitgebrachte offertes, kwalificeerbaar als de eenzijdige rechtshandeling van aanbod in de zin van artikel 6:217 BW.
2. **"Aanvaarding"**: de acceptatie door Afnemer van de Aanbieding van OrcaVoice, kwalificeerbaar als de eenzijdige rechtshandeling van aanvaarding in de zin van artikel 6:217 BW, ten gevolge waarvan er een Overeenkomst in de zin van artikel 6:217 BW tot stand komt.
3. **"ACM"**: de Autoriteit Consument & Markt.
4. **"Afnemer"**: de rechtspersoon of natuurlijke persoon, die een Opdracht aan OrcaVoice verstrekt, dan wel haar Aanbieding accepteert inzake de levering van Producten en/of Diensten die door OrcaVoice worden aangeboden.
5. **"BW"**: Burgerlijk Wetboek.
6. **"Dienst"**: door OrcaVoice aangeboden diensten op het gebied van communicatie in het kader van alarmering, bereikbaarheid en doelgroepcommunicatie.
7. **"Opdracht"**: een opdracht c.q. order welke door Afnemer wordt verstrekt aan OrcaVoice inzake de levering van Diensten en/of Producten die door OrcaVoice worden aangeboden.
8. **"OrcaVoice"**: verkopende of opdrachtnemende partij, zijnde de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Orcavoice B.V. (KvK 16065145), de gebruiker van de Voorwaarden.
9. **"Overeenkomst"**: alle overeenkomsten tussen OrcaVoice en Afnemer betreffende de levering van Diensten en/of Diensten.
10. **"Partijen"**: OrcaVoice en Afnemer gezamenlijk.
11. **"Product"**: door OrcaVoice aangeboden hardware.
12. **"Schriftelijk"**: per post (op papier) of via een elektronische weg (e-mail).
13. **"Voorwaarden"**: de meest recente versie van de onderhavige Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Orcavoice B.V.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle (potentiële) rechtsbetrekkingen tussen OrcaVoice en

Afnemer.

2. Wijzigingen van deze Voorwaarden behoeven de uitdrukkelijke Schriftelijke instemming van OrcaVoice en OrcaVoice is bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze Voorwaarden, welke wijzigingen in werking treden op het aangekondigde tijdstip.
3. Bij strijdigheid tussen de tekst van de Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.
4. Indien OrcaVoice op enig moment haar rechten uit de Overeenkomst en/of de Voorwaarden niet (onverwijld) uitoefent, laat dit onverlet haar recht en mogelijkheid om dit in de toekomst om haar moverende redenen (alsnog) te doen.
5. Indien een van de bepalingen uit de Overeenkomst, dan wel deze Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, zullen de Overeenkomst en Voorwaarden voor het overige onverkort blijven gelden. Partijen zullen dan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging overeen te komen, welke bepaling zoveel als mogelijk in overeenstemming dient te zijn met het doel en de strekking van de nietige of de vernietigde bepaling.

## Artikel 3 Aanbiedingen

1. Alle Aanbiedingen van OrcaVoice zijn geheel vrijblijvend en worden gedaan op basis van de op het tijdstip van de Aanbieding geldende prijzen, tarieven en specificaties.
2. OrcaVoice behoudt zich het recht voor om veranderingen aan te brengen in haar Diensten en/of Producten en deze uit haar assortiment te verwijderen.

## Artikel 4 Overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen OrcaVoice en Afnemer komt tot stand doordat Afnemer de door OrcaVoice gezonden offerte of opdrachtbevestiging voor akkoord ondertekend heeft geretourneerd en deze door OrcaVoice is ontvangen, dan wel indien Afnemer reeds is begonnen met het afnemen van de door OrcaVoice aangeboden Diensten en daarbij behorende Producten.
2. Alle specifieke (technische) eisen die door Afnemer aan de te leveren Diensten en/of Producten of onderdelen daarvan worden gesteld, dienen bij het sluiten van de Overeenkomst nadrukkelijk door Afnemer te worden gemeld.
3. De door OrcaVoice verstrekte offerte of opdrachtbevestiging is leidend voor wat betreft de inhoud van de Overeenkomst.
4. Opdrachten en Aanvaardingen van Aanbiedingen door Afnemer zijn onherroepelijk.
5. OrcaVoice is bevoegd om voor de uitvoering van de Overeenkomst derden of tussenpersonen in te schakelen.

6. Behoudens Schriftelijke toestemming van OrcaVoice is Afnemer niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de tussen OrcaVoice en Afnemer gesloten Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.
7. Afspraken gemaakt met dan wel toezeggingen gedaan door ondergeschikten van OrcaVoice, of door haar ingeschakelde derden, binden OrcaVoice slechts indien zij deze afspraken c.q. toezeggingen Schriftelijk aan Afnemer heeft bevestigd.

#### **Artikel 5 Gegevens**

1. Afnemer staat in voor de juistheid, actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan OrcaVoice verstrekte gegevens en informatie.
2. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van OrcaVoice zijn gesteld, heeft OrcaVoice het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen en de uitvoering op te schorten.
3. Afnemer verklaart de door OrcaVoice ter beschikking gestelde gegevens en informatie (rapportages en analyses), uitsluitend te gebruiken in het kader van de Overeenkomst. Het aan Afnemer verleende gebruiksrecht zal niet aan derden worden overgedragen of afgestaan.

#### **Artikel 6 Levertijd**

1. OrcaVoice zal de levertijd zoveel als mogelijk respecteren, doch er is geen sprake van een fatale termijn ex artikel 6:83 sub a BW, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Overschrijding van de levertijd zal geen verzuim of aansprakelijkheid van OrcaVoice met zich meebrengen. OrcaVoice zal in geval van vertraging in de levering daarvan onverwijld mededeling doen aan Afnemer en deze informeren over de nieuwe levertijd.

#### **Artikel 7 Prijzen**

1. De prijzen, prijsopgaven en offertes van OrcaVoice zijn leidend, eventuele prijswijzigingen voorbehouden.
2. De prijzen van OrcaVoice zijn (in beginsel) exclusief BTW, exclusief andere heffingen/rechten, in Euro en gebaseerd op de kostenfactoren ten tijde van de datum der Aanbieding c.q. totstandkoming van de Overeenkomst.
3. Indien zich na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voor de (al dan niet gedeeltelijke) uitvoering daarvan prijsverhogingen voordoen in de kostenfactoren van OrcaVoice, waaronder bijvoorbeeld licentiekosten, is OrcaVoice gerechtigd de verschuldigde prijs met een evenredig percentage te verhogen.

#### **Artikel 8 Betaling**

1. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen dienen betalingen aan OrcaVoice binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden, via een bankoverschrijving, welke termijn als fatale termijn te gelden heeft. Nalatigheid van Afnemer ter zake het afnemen van de Diensten en/of Producten of reclamerig, laat de betalingsverplichting onverlet.
2. Alle betalingen van Afnemer aan OrcaVoice worden in volgorde van opeisbaarheid aangewezen ter voldoening van (1) kosten, (2) rente en (3) hoofdsommen.
3. In geval betaling door Afnemer niet binnen de vastgestelde termijn geschiedt, is deze Afnemer automatisch in verzuim.
4. OrcaVoice heeft te allen tijde het recht hetgeen zij aan Afnemer verschuldigd is te verrekenen met vorderingen op Afnemer.
5. Indien er sprake is van deelleveringen, is OrcaVoice gerechtigd deze deelleveringen afzonderlijk te factureren.

#### **Artikel 9 Betaling vergoedingen**

Voor de bepaling van de hoogte van de verschuldigde vergoedingen zijn de gegevens geregistreerd door de telecommaatschappijen c.q. telefooncentrales beslissend.

#### **Artikel 10 Onderhoud- en serviceovereenkomst**

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

#### **Artikel 11 Inloggegevens**

Voor de (op)levering van de Diensten kan Afnemer één of meerdere gebruikersnamen/wachtwoordcombinaties (inloggegevens) ontvangen. Ten aanzien van de inloggegevens gelden de volgende voorwaarden:

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

## Artikel 12 Uitvoering Diensten

1. 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 Afnemer en andere partijen) tijdelijk een Dienst van Afnemer buiten gebruik te stellen zonder dat er vergoeding van kosten of schade door OrcaVoice aan Afnemer plaats vindt. OrcaVoice zal Afnemer tijdig over de tijdelijke buitengebruikstelling inlichten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. OrcaVoice heeft het recht de Diensten 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 Afnemer plaatsvindt.
3. Afnemer is verplicht een storing in het functioneren van de Diensten onverwijld aan OrcaVoice te melden. Afnemer dient alle benodigde medewerking te verlenen aan een eventueel storingsonderzoek. In het geval een storing niet wordt aangetroffen c.q. door Afnemer zelf werd veroorzaakt, behoudt OrcaVoice zich het recht voor de redelijke kosten ter zake van het storingsonderzoek aan Afnemer in rekening te brengen.

## Artikel 13 Beëindiging Diensten

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in de Overeenkomst neemt Afnemer 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 een opzegtermijn van minimaal 30 kalenderdagen.

## Artikel 14 Garantie en reclame

1. OrcaVoice staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde Diensten en daarbij behorende Producten in overeenstemming met hetgeen Afnemer krachtens de Overeenkomst redelijkerwijze mag verwachten, doch kan niet garanderen dat de Diensten en de daarbij behorende Producten zonder fouten of onderbrekingen zullen functioneren.
2. De door OrcaVoice verstrekte garantie ziet enkel op de door haar zelf geleverde Diensten en daarbij behorende Producten. De garantie ziet expliciet niet op verbindingen (telefonie, dan wel data), software en/of hardware die Afnemer in combinatie met de door OrcaVoice geleverde Diensten en daarbij behorende Producten gebruikt.
3. Afnemer is verplicht om de van OrcaVoice afkomstige Diensten en daarbij behorende Producten terstond bij levering op conformiteit daarvan te controleren.
4. Klachten van Afnemer omtrent het niet beantwoorden aan de Overeenkomst van de door OrcaVoice geleverde Diensten en daarbij behorende Producten worden door OrcaVoice slechts in behandeling genomen indien en voor zover deze klachten binnen bekwame tijd Schriftelijk bij OrcaVoice zijn ingediend,

onder opgave van een beschrijving van de aard van het gebrek, waarbij als bekwame tijd een termijn van 48 uur na levering, althans een termijn van 48 uur na constatering van het gebrek heeft te gelden.

5. Afnemer kan storingen in de Diensten en daarbij behorende Producten op elk gewenst tijdstip, gedurende 24 uur per dag melden aan OrcaVoice. Na een oproep voor een storing neemt OrcaVoice onverwijld maatregelen.
6. Vanaf het moment dat Afnemer van mening is dat de door OrcaVoice geleverde Diensten en daarbij behorende Producten niet conform zijn en hij voornemens is een klacht in te dienen is het hem vanaf het moment van ontdekking van het vermeende gebrek uitdrukkelijk niet meer toegestaan de Diensten en daarbij behorende Producten te gebruiken in het kader van de uitoefening van zijn beroep en bedrijf, dit in afwachting van nader onderzoek van het vermeende gebrek.
7. OrcaVoice dient door Afnemer in staat te worden gesteld om bij een klacht in de zin van dit artikel binnen 8 dagen na de melding daarvan door Afnemer nader onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht bij gebreke waarvan ieder recht op garantie vervalt.
8. Klachten worden niet in behandeling genomen en Afnemer kan geen aanspraak maken op garantie c.q. de garantie vervalt indien:
  - a. Afnemer schade veroorzaakt door een onjuist, onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik van de Diensten en daarbij behorende Producten, in strijd met de door OrcaVoice verstrekte handleiding, instructies en gegeven trainingen;
  - b. Afnemer zelf wijzigingen aan de Diensten en daarbij behorende Producten verricht;
  - c. Afnemer de Diensten en eventueel daarbij behorende Producten van OrcaVoice gebruikt tezamen en/of in combinatie met andere computers, apparatuur, communicatietoestellen, systemen, andere hardware of software die niet door OrcaVoice is/zijn geleverd en waarover OrcaVoice geen zeggenschap noch invloed heeft.

## Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan haar zijde is de aansprakelijkheid van OrcaVoice beperkt tot het bedrag van de netto factuurwaarde (exclusief BTW) van de betreffende Overeenkomst. De aansprakelijkheid van OrcaVoice is in ieder geval beperkt tot de dekking die de aansprakelijkheidsverzekering biedt. Onder een toerekenbare tekortkoming wordt in geen geval verstaan: schade die is ontstaan door onrechtmatig, oneigenlijk of onprofessioneel gebruik door Afnemer, dan wel niet naleving van de door OrcaVoice verstrekte instructies, onderhouds- en gebruiksvoorschriften.
2. OrcaVoice is niet aansprakelijk voor indirecte schade,

waaronder nadrukkelijk maar niet uitsluitend wordt begrepen: bedrijfsschade, gederfde winst, gevolgschade, schade door bedrijfsstilstand, immateriële schade, vermogensschade en letselschade, waaronder mede begrepen alle mogelijke aanspraken van derden, in de ruimste zin des woords.

3. OrcaVoice is niet aansprakelijk voor het niet of verminderd functioneren van door haar geleverde Diensten en daarbij behorende Producten, als gevolg van storingen, gebreken, wijzigingen in/van of het verminderd functioneren van diensten, hard- en/of software van derden.
4. OrcaVoice is niet aansprakelijk voor schending van octrooien, licenties en/of andere rechten van derden door gebruik van door of namens Afnemer verstrekte gegevens.
5. Afnemer is gehouden OrcaVoice te vrijwaren van alle mogelijke aanspraken van derden ter zake van beweerdelijke schade, uit welke hoofde dan ook, ontstaan door of in verband met de Overeenkomst.
6. Iedere vordering jegens OrcaVoice, behalve die welke door OrcaVoice is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

Alle informatie van OrcaVoice en van de door haar aangeboden Diensten en/of Producten, die door OrcaVoice aan Afnemer wordt verstrekt in het kader van onderhandelingen of de Overeenkomst is strikt persoonlijk en vertrouwelijk, zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als daarna.

#### **Artikel 17 Intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot van OrcaVoice afkomstige Diensten, Producten, overige zaken, calculaties, werkwijzen, adviezen, modellen, afbeeldingen, tekeningen, bestanden, websites en dergelijke komen uitsluitend toe aan OrcaVoice, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming daarvan van Afnemer.
2. De uitoefening van voormelde rechten van intellectuele eigendom - openbaarmaking, overdracht, verveelvoudiging, verspreiding van gegevens daaronder begrepen, alles in de ruimste zin des woords - is zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan OrcaVoice voorbehouden.
3. Indien een Overeenkomst moet worden verricht op basis van ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen van Afnemer, garandeert Afnemer dat daardoor geen inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden wordt gemaakt.

#### **Artikel 18 Opschorting / ontbinding**

1. OrcaVoice is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk te ontbinden of op te schorten zonder tot

schadevergoeding of enige garantie gehouden te zijn, en onverminderd het recht van OrcaVoice om, in plaats van ontbinding of opschorting, nakoming te vorderen en onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien:

- a. Afnemer tekortschiet in de nakoming van de op hem rustende verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst en Voorwaarden en zulk een verzuim niet binnen 10 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven;
  - b. na het sluiten van de Overeenkomst aan OrcaVoice omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven te vrezen dat Afnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Indien OrcaVoice op grond van dit artikel de Overeenkomst ontbindt dan wel opschort, dan is elke vordering van OrcaVoice op Afnemer direct opeisbaar en vervallen eerdere termijnen en afspraken.
  3. Indien OrcaVoice op basis van de informatie, die op dat moment bij OrcaVoice bekend was, in redelijkheid meent op rechtsgeldige wijze een opschortings-, ontbindings-, of vernietigingsrecht te kunnen uitoefenen, zal Afnemer geen aanspraak kunnen maken op enige vorm van schadevergoeding in het geval later mocht komen vast te staan dat OrcaVoice haar rechten niet rechtsgeldig heeft uitgeoefend.

#### **Artikel 19 Overmacht**

1. Partijen zijn niet aansprakelijk voor vertraging of een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien deze het gevolg is van overmacht en derhalve niet aan de betreffende Partij kan worden toegerekend.
2. Partijen verplichten zich om, indien een overmachtssituatie zich voordoet, elkander dienaangaande zo spoedig mogelijk te informeren.
3. Als niet toerekenbare tekortkoming aan de zijde van OrcaVoice wordt verstaan elke van OrcaVoice onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst reeds te voorzien - die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk maakt, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend wordt begrepen:
  - a. ziekte van een of meer bezwaarlijk te vervangen medewerkers, zoals programmeurs;
  - b. wetgevende of administratieve maatregelen van overheidswege waardoor leveringen worden belemmerd, hieronder begrepen in- en uitvoerverboden;
  - c. gebrek en/of storingen in computer- en/of energievoorzieningen;
  - d. niet of niet tijdige levering aan OrcaVoice door toeleveranciers.
4. Tijdens de duur van de overmachtssituatie zal OrcaVoice gerechtigd zijn om de op haar rustende verplichtingen op te schorten.
5. Indien OrcaVoice door overmacht van tijdelijke (langer dan 3

maanden) of blijvende aard wordt verhinderd de Overeenkomst (verder) uit te voeren, is zij gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst te ontbinden.

6. Indien OrcaVoice in het geval van een overmachtssituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, dient Afnemer de voor dit deel verschuldigde prijs te voldoen aan OrcaVoice.

#### **Artikel 20 Wettelijk kader**

Tijdens het gebruik van de Diensten dient Afnemer zich te houden aan alle bestaande privacywetgeving, alle wettelijke regels omtrent tele- en e-mailmarketing en alle door de ACM en overige instanties vastgestelde richtlijnen en gedragscodes die betrekking hebben op de Dienst en uitvoering daarvan.

#### **Artikel 21 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de onderhandelingen en Overeenkomsten met OrcaVoice en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de onderhandelingen, Overeenkomst en/of deze Voorwaarden, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.
3. Consumenten kunnen zich, nadat zij hun klacht eerst bij OrcaVoice hebben neergelegd, wenden tot de Geschillencommissie Telecommunicatie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.