

Inhoud

Inhoud

1. Definities	2
2. Algemeen	2
3. Privacy policy	2
4. Cookie policy	3
5. Tot stand komen van een Overeenkomst	3
6. Abonnement duur en opzegging	3
7. Verantwoordelijkheden van de Klant	4
8. Abonnementswijzigingen of verhuizing	5
9. Vergoedingen & Tarieven	5
10. Betalingen	5
11. Beveiliging, onderhoud en levering	6
12. Apparatuur en Dienst leveringsvoorwaarden	6
13. Aansprakelijkheid Voipgrow	6
14. Verplichtingen Voipgrow	7
15. Gebruik Voipgrow's Portal	7
16. Sim kaart	8
17. Nummers en nummerbehoud	9
18. Gesprekskosten	9
19. Fair use policy & Onbeperkt Bellen	10
20. Vrijbellen	10
21. Toepasselijk recht en geschillen	10
22. Wijzigingen voorwaarden	11

1. Definities

1. **Aansluiting:** een verbinding met het Netwerk (waaronder door middel van een SIM-kaart, internetverbinding of Ip apparatuur).
2. **Aanvraag:** het verzoek van een Klant voor het aangaan van een abonnement of bestelling van een (extra) dienst of apparatuur. Een verzoek kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden gedaan.
3. **Aanvullende Dienst:** iedere dienst die Voipgrow levert in samenhang met of in aanvulling op een andere Dienst of Zaak.
4. **Abonnement:** elke Aansluiting waarbij de verschuldigde bedragen periodiek in rekening worden gebracht op grond van de Overeenkomst.
5. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Voipgrow, die van toepassing zijn op de Diensten, behalve voor zover hiervan in de voor de Diensten gelede specifieke voorwaarden is afgeweken.
6. **Autoriteit:** een supranationaal, nationaal, provinciaal, gemeentelijk of ander met overheidsgezag bekleed orgaan of rechter waaronder de ACM (Autoriteit Consument & Markt).
7. **Dienst:** iedere geleverde of ter beschikking gestelde Telecommunicatiedienst en het bijbehorende verkeer en/of internetdienst en/of hiermee verwante (netwerk)dienst.
8. **Internetnetwerk:** Een elektronisch communicatienetwerk waarover Voipgrow de Diensten levert en waarop de Klant is of wordt aangesloten
9. **Klant:** het bedrijf die een aanbieding zal of heeft ontvangen of een Overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met Voipgrow.
10. **Mobiele Telefoon:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een draadloze verbinding aan het Netwerk is verbonden.
11. **Modem:** het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor de toegang tot en gebruik van internet
12. **Nummerbehoud:** het behoud van het nummer bij verandering van telefonieaanbieder.
13. **Netwerk:** het geheel van technische componenten waarmee Voipgrow vaste en mobiele telecommunicatie mogelijk maakt of doet maken.
14. **Overeenkomst:** iedere afspraak op grond waarvan Voipgrow (een of meer) Abonnement, Software, Randapparatuur en/of Dienst levert.
15. **Partijen:** Klant en Leverancier
16. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
17. **(Rand)Apparatuur:** de telefooncentrale van Voipgrow wordt gekoppeld aan het Netwerk of Internetnetwerk of IP-toestel of het mobiele radiozend- en/of ontvangstapparaat (ook wel aangeduid als: "deskphone", "laptop", "handset", "mobiel toestel" of "mobiele telefoon") dat al dan niet in combinatie met een SIM-kaart, of een andere technische mogelijkheid de verbinding met het Netwerk tot stand brengt.
18. **SIM-kaart:** de chip die het mogelijk maakt, in combinatie met een Aansluiting en Randapparatuur, gebruik te maken van het Netwerk.
19. **Software:** software die in ten behoeve van de ontvangst van de Diensten aan Klant ter beschikking wordt gesteld door Voipgrow.
20. **Tarievenoverzicht:** het actuele overzicht van tarieven en overige kosten met betrekking tot de Zaken en/of Diensten.
21. **Telecommunicatiedienst:** een openbare elektronische communicatiedienst waarmee gebruik wordt gemaakt van het Netwerk (waaronder op grond van een Abonnement).
22. **Vaste Telefoon:** iedere Telecommunicatiedienst waarbij de Aansluiting via een vaste telefoon of pc aan het Netwerk is verbonden.
23. **Verkeersgegevens:** gegevens omtrent het gebruik van een Dienst door Klant, zoals informatie over ontvangen en gemaakte telefoongesprekken.

2. Algemeen

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Voipgrow voor de Aansluiting en levering van Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Voipgrow en Klant, die verband houden met een de bestelling van apparatuur, abonnementen of het daaruit voortvloeien van een opdracht of een door de Klant ingediende aanvraag.
2. Afwijking van of aanvulling op de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst geldt uitsluitend, wanneer deze door Voipgrow schriftelijk is bevestigd aan Klant of deze door de wet wordt opgelegd.

3. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant of afwijkingen van de door Voipgrow gehanteerde Algemene Voorwaarden zijn niet op het Overeenkomst van toepassing.
4. Klant accepteert de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het gebruik van Voipgrow's website of het plaatsten van een Aanvraag.
5. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst die jij namens jouw bedrijf met Voipgrow sluit. Sommige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gelden alleen voor het internet en anderen alleen voor telefonieabonnementen waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen vast en mobiel bellen. Daarnaast kunnen andere of aanvullende voorwaarden gelden (bijvoorbeeld voor telefoons, netwerkkapparatuur, browsers en andere accessoires of diensten).
6. In deze voorwaarden gaat het, wanneer we het in het vervolg hebben over 'Abonnement' over het Abonnement om gebruik te kunnen maken van onze Diensten.
7. Alle voorwaarden van Voipgrow kun jij terugvinden op <https://www.Voipgrow.nl/termsofuse.html> en zijn gedeponeerd bij de k.v.k.
8. Alle aanbiedingen die Voipgrow doet zijn vrijblijvend. Partijen mogen er dus nog op terugkomen tot het moment waarop de aanbieding door beide Partijen is geaccepteerd, maar ook nog meteen nadat jij de aanbieding hebt geaccepteerd.
9. Voipgrow mag de Overeenkomst eenzijdig wijzigen. Voipgrow zal jou voorafgaand aan een wijziging informeren. Als jij dan het recht hebt om de Overeenkomst te beëindigen, zal Voipgrow jou daar ook op wijzen en mag jij de Overeenkomst kosteloos beëindigen voordat de wijziging ingaat.
10. Alleen jouw organisatie mag van de diensten gebruik maken. Als er toch iemand anders gebruik van maakt, blijf jij verantwoordelijk.
11. Voipgrow is gerechtigd rechten en plichten uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
12. De Voipgrow Klantenservice is te contacteren via de gegevens vermeld op de website van Voipgrow <https://www.Voipgrow.nl/contactgegevens-van-Voipgrow.html>

3. Privacy policy

1. Voipgrow hecht waarde aan het beschermen van jouw persoonlijke gegevens en gebruikt geen persoonlijke of gevoelige persoon gerelateerde gegevens. We verzamelen wel bedrijf gerelateerde gegevens van jou. Dit is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en telecommunicatiewet.
2. Voipgrow zal met in achtname van Artikel 3.2 van de Algemene Voorwaarden geen persoonlijke en account informatie van Klant onthullen tenzij er reden is om te geloven dat het onthullen van deze informatie noodzakelijk is om Klant te identificeren, contact te maken met, of het ondernemen van juridische acties tegen iemand die schade toebrengt, in tegenstrijd is met de rechten of bezittingen van Voipgrow of haar Klanten of anderen of waarover Voipgrow mag aannemen dat de wet dergelijke onthulling vereist.
3. Voipgrow gebruikt de verstrekte contact informatie van Klant om de service vast te stellen en de nodige registraties uit te voeren en te onderhouden die de dienst vereist. Daarbij kan Voipgrow gegevens aan derden moeten verstrekken. Voipgrow gebruikt de gegevens voor de volgende doeleinden;
 - a. De Dienst te activeren, deactiveren, uit te breiden of te laten blokkeren
 - b. Het verzenden van Apparatuur
 - c. Ten behoeve van de financiële administratie alsmede de uitvoer van een kredietwaardigheids-onderzoek
 - d. Ten behoeve van incassodoeleinden, aan het incassobureau
 - e. Ten behoeve van relatiebeheer met de Klant
 - f. Het berechten en beslissen op geschillen tussen Voipgrow en Klant
 - g. De voorkoming, opsporing en bestrijding van fraude of onregelmatigheden
 - h. Nummerweergave
 - i. Uitvoering van wettelijke vereisten
4. Wanneer jij Klant wordt van Voipgrow, moeten de volgende informatie over jouw bedrijf verzamelen:
 - a. Bedrijfsnaam
 - b. Naam directeur
 - c. Adres
 - d. Telefoonnummer

- e. E-mailadres
 - f. KVK nummer
 - g. BTW nummer
 - h. Bankrekeningnummer
 - i. Bankrekeninghoudernaam
5. Voipgrow bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doeleinden en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.
 6. We bieden iedereen de mogelijkheid om zich aan te melden (toestemming te geven) om marketing- en promotie-informatie te ontvangen. Wanneer Klant zich aanmeldt voor onze marketing-mailinglijst vragen wij om jouw e-mailadres en zullen we deze gegevens gebruiken om jou informatie over onze diensten en producten te sturen (bijv. aanbiedingen, evenementen, laatste nieuws, enz.). We sturen jou alleen informatie die gerelateerd is aan Voipgrow. Wij zullen jouw gegevens niet gebruiken om jou marketingberichten van derden te sturen.
 7. Alle e-mail berichten die wij sturen, bevat een duidelijke optie om je uit te schrijven en jij kunt dit ook op elk gewenst moment doen door de e-mail te beantwoorden.
 8. In het algemeen is internet niet meer of minder beveiligd dan andere vormen van communicatie, met inbegrip van de post, facsimile transmissie, en de telefoondienst, die kunnen worden gecompromitteerd. Als een kwestie van voorzichtigheid, is het raadzaam om te veronderstellen dat alle online communicatie beveiligingssystemen gecompromitteerd kunnen worden.
 9. Indien Voipgrow vermoedt dat er misbruik is gemaakt van identificatiegegevens, adresseringsgegevens, inlogcodes of andere gegevens van Klant, zal Voipgrow haar Klant hiervan op de hoogte stellen en hieromtrent aanwijzingen geven. Klant verplicht zich medewerking te verlenen om verder misbruik tegen te gaan.
 10. Indien is vastgesteld dat Klant misbruik heeft gemaakt van de identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes of andere gegevens dan wel dat Klant geen gehoor geeft aan de aanwijzingen als bedoeld in het Artikel 3.8 van de Algemene Voorwaarden, is Klant direct in verzuim en zal Voipgrow de nodige stappen hieromtrent ondernemen.
 11. Klant heeft recht op inzage, correctie, verwijdering en de gegevensoverdraagbaarheid van zijn persoonsgegevens. Daarnaast kan de Klant verzoeken tot beperking van de verwerkingen of hiertegen verzet aantekenen. Als Klant wil weten welke persoonsgegevens van hem worden verwerkt, kan hij een schriftelijk inzage verzoek doen; het verzoek wordt binnen 4 weken behandeld. Zijn de persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet relevant? Dan kan een aanvullend verzoek worden gedaan om de persoonsgegevens te laten wijzigen, aanvullen en/of verwijderen. Het verzoek kan worden gericht aan:
Voipgrow B.V.
Wattstraat 36a
2171 TR Sassenheim, Nederland
De Klant kan inzake de verwerking van zijn persoonsgegevens een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
 12. Indien Voipgrow wettelijk verplicht is medewerking te verlenen aan een verzoek van een daartoe bevoegde instantie om elektronische communicatie af te tappen, op te nemen of Klant- en verkeersgegevens te verstrekken zal Voipgrow aan dit verzoek meewerken. Voipgrow is niet aansprakelijk voor schade die Klant lijdt als gevolg van deze medewerking door Voipgrow.

4. Cookie policy

13. Voor het runnen en verbeteren van onze website plaatsen wij een cookie. Wanneer een persoon onze website bezoekt plaatsen wij een functionele en analytische cookie. Hiermee verzamelen en analyseren we geanonimiseerde gegevens over hoeveel mensen onze website hebben bezocht, welke pagina's ze hebben bekeken en andere statistische informatie.
14. Cookies worden ook gebruikt zodat Klanten automatisch kunnen inloggen op onze website en de inhoud van jouw winkelwagen wordt onthouden.
15. De affiliatecookies helpen ons te begrijpen of potentiële klanten geïnteresseerd zijn in een van onze producten. Zo kunnen we potentiële klanten tijdens het browsen een mooie aanbieding tonen.
16. De gegevens die wij van jou verzamelen en de manier waarop hebben wij omschreven in onze Cookie policy. De Cookie policy van

Voipgrow is terug te vinden op <https://www.Voipgrow.nl/cookie-policy.html>

5. Tot stand komen van een Overeenkomst

1. Voipgrow levert uitsluitend aan Bedrijven. Consumenten zijn volledig uitgesloten.
2. Een Overeenkomst is bedrijfsgebonden en kan niet zonder toestemming van Voipgrow worden overgedragen.
3. Diegene die een Overeenkomst aangaat verklaart dat hij bevoegd is om Klant te vertegenwoordigen bij het sluiten van deze Overeenkomst.
4. Een Overeenkomst komt tot stand als:
 - a. jij een Aanvraag schriftelijk of elektronisch doet en deze middels een eerste betaling bevestigt.
 - b. Na aanleiding van een Aanvraag een getekende offerte retourneert en deze door Voipgrow is ontvangen en goedgekeurd
 - c. met de uitvoering van de Overeenkomst wordt begonnen.
 - d. er een aanvulling, extra Dienst of product op een bestaande Dienst aangevraagd wordt. Deze aanvraag zal per direct ingaan.
5. De dienst wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de eerste betaling opgeleverd, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste leveringsdatum van Klant. Als Klant kiest voor een installatie met monteur wordt er een datum en tijd afgesproken met de Klant. De Dienst wordt geacht te zijn ingegaan uiterlijk 1 maand na ondertekening tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
6. Zodra een getekende offerte is ontvangen ofwel de 1^e betaling heeft ontvangen is Klant gebonden aan de Overeenkomst. Voortijdige beëindiging is uitsluitend mogelijk indien Diensten niet zijn aangevraagd met een minimum annuleringsbedrag van 20% van de Overeenkomst.
7. Voipgrow kan een aanvraag tot een Overeenkomst weigeren, bijvoorbeeld als een kredietwaardigheids- of risico-inschattingsonderzoek daar aanleiding toe geeft. De exacte reden van weigering hoeft Voipgrow niet te geven.
8. Als jij en Voipgrow elektronisch communiceren (bijvoorbeeld via website, e-mail of sms) en er storings of vertragingen optreden, dan is Voipgrow daar niet verantwoordelijk voor.
9. Een Overeenkomst vormt de gehele en exclusieve overeenstemming van Diensten en Apparatuur tussen Voipgrow en Klant en vervangt alle voorgaande verklaringen, afspraken of toezeggingen met betrekking toe het onderwerp daarvan. Mondelinge toelichting of informatie zijn niet van invloed op de interpretatie van de Overeenkomst.

6. Abonnement duur en opzegging

1. Een Abonnement bij Voipgrow bestaat uit een Abonnement om van onze Diensten gebruik te maken.
2. Alle Abonnementen met uitzondering van Glasvezel internet, worden aangegaan voor een minimumtermijn zoals aangegeven in de Overeenkomst. De minimum duur van de Overeenkomst bedraagt voor;
 - Glasvezelinternet, 36 maanden.
 - xDSL Internet, 12 maanden
 - Werkplekken, 12 maanden
 - Mobiele telefonie, 12 maanden.
 - VoIP diensten 3 maanden,
 - Overige diensten 12 maanden
 tenzij anders is overeengekomen.
3. Na het verstrijken van Overeengekomen termijn wordt het Abonnement telkens automatisch verlengd met een periode van;
 - Glasvezelinternet, 12 maanden.
 - XDSL Internet, 1 maand
 - Werkplekken, 12 maanden
 - Mobiele telefonie, 1 maand.
 - VoIP diensten 1 maand,
 - Overige diensten 12 maanden
4. Tijdens het minimumtermijn kan Klant opzeggen tegen het einde van het minimumtermijn, met een opzegtermijn van één maand. m.u.v. Artikel 6.6
5. Na het einde van de minimumtermijn kan Klant op elk gewenst moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. m.u.v. Artikel 6.6
6. Voor glasvezel geldt een afwijkende opzegtermijn. Tijdens het minimumtermijn kan Klant opzeggen tegen het einde van het minimumtermijn, met een opzegtermijn van drie maanden. Een

glasvezel internet Abonnement wordt na het verstrijken van de minimumduur telkens automatisch verlengd met een termijn van 12 maanden. De opzegging dient tenminste 3 maanden voor de verlengstermijn te zijn ontvangen door Voipgrow.

7. Opzeggingen worden uitsluitend in behandeling genomen indien deze vanaf een bij Voipgrow bekend e-mail adres worden. De opzegging kan verzonden worden per e-mail naar administratie@Voipgrow.nl. Voipgrow mag een abonnement onder dezelfde voorwaarden en op dezelfde manieren als jij opzeggen.
8. Als datum van opzeggen geldt de dag waarop Voipgrow de opzegging heeft ontvangen.
9. Indien er op een Dienst een aanvullende Dienst is afgenomen eindigt deze niet van rechtswege, indien een andere Dienst van Voipgrow eindigt, maar moet separaat worden opgezegd of ontbonden.
10. Wanneer een Abonnement eindigt, worden alle vorderingen van Voipgrow op jou (bijvoorbeeld wat Klant nog aan rekeningen moet betalen) direct opeisbaar. Als Voipgrow een abonnement beëindigt, bijvoorbeeld omdat jij jouw rekeningen niet op tijd betaalt, is Voipgrow gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de resterende termijnen.
11. Voipgrow mag het Abonnement meteen beëindigen als jij schuldsanering of surseance van betaling hebt aangevraagd of die aan Klant is verleend, als Klant faillissement aanvraagt of failliet bent verklaard, als Klant verplichting(en) onder zijn Overeenkomst niet nakomt of als Klant de Overeenkomst op andere wijze gebruikt dan waarvoor die bedoeld is.
12. Voipgrow kan haar rechten en verplichtingen uit het Abonnement overdragen. Behalve in geval van overdracht van (een deel van) Voipgrow, heeft de Klant in geval van overdracht het recht het Abonnement op te zeggen.
13. Voipgrow is gerechtigd opzegkosten in rekening voor het afsluiten van de Dienst te brengen. Bij internet abonnementen wordt altijd een afsluittarief in rekening gebracht
14. Een Overeenkomst tussen Voipgrow en Klant kan onmiddellijk ontbonden worden in de volgende gevallen:
 - a. indien na het sluiten van de Overeenkomst aan Voipgrow omstandigheden ter kennis komen die Voipgrow goede gronden geeft te vrezen dat Klant niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - b. indien Voipgrow Klant bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is ondanks sommatie;
15. Voipgrow behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken:
 - a. indien Klant niet voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan zijn overige verplichtingen uit de Overeenkomst;
 - b. na aanleiding van een melding aan Voipgrow over (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, en bij instellen van schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van de Klant;
 - c. na aanleiding van een bevel op wettelijke of gerechtelijke basis;
 - d. indien Klant bij of na het aanmelden verkeerde of onvolledige informatie aan Voipgrow heeft verstrekt;
 - e. indien Klant anderszins dusdanig de belangen van Voipgrow schaadt dat van Voipgrow redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de Dienst wordt aangeboden;
 - f. indien (een wijziging in) toepasselijke wet- of regelgeving of besluiten van bevoegde instanties daartoe noodzaken.
16. Tot beëindiging van de opschorting wordt weer overgaan als binnen een door Voipgrow vastgestelde redelijke termijn de reden tot opschorting als bedoeld in Artikel 10.9 is opgeheven en de eventuele kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Voipgrow zijn voldaan.
17. In een periode dat de diensten van Voipgrow opgeschort zijn, is Klant wel verplicht het Abonnement te betalen.
18. Voipgrow heeft het recht, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeloosheid te zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:
 - a. Indien klant niet tijdig betaald.
 - b. ingeval van beëindiging, intrekking of wijziging van de vergunningen, al dan niet van derden, op basis waarvan Voipgrow haar Dienst aanbiedt.
 - c. indien de Overeenkomst tussen Voipgrow en derden van wie Voipgrow afhankelijk is voor het leveren van de Dienst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd of gewijzigd zodat Voipgrow in redelijkheid de Dienst niet meer naar behoren kan nakomen;

d. indien technische redenen (zoals bijvoorbeeld de situatie onder Artikel 7.6. of 7.8.), bedrijfseconomische redenen of (wijzigingen in) wet- en regelgeving daartoe noodzaken.

e. Indien Klant het netwerk van Voipgrow op een dergelijke manier gebruikt om schadelijke, belastende of andere negatieve acties uit te voeren tegen andere Klanten van Voipgrow of diens netwerk.

f. Klant in strijd is met de Algemene voorwaarden

In de genoemde gevallen is Voipgrow tevens bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van Klant schadevergoeding te vorderen.

19. Kosten die Klant voor de datum van ontbinding heeft gemaakt in verband met hetgeen hij volgens de Overeenkomst reeds heeft geleverd gekregen, en de gesprekskosten die gemaakt zijn tot datum ontbinding blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

7. Verantwoordelijkheden van de Klant

1. Voordat Klant gebruik maakt van een Dienst, moet Klant zelf nagaan of zijn netwerk, apparatuur en/of zijn Overeenkomst daarvoor geschikt zijn.
2. Klant dient het netwerk van Voipgrow met verantwoording te gebruiken. Apparatuur en Diensten dienen uitsluitend gebruikt te worden voor het doel waarvoor die zijn verstrekt. Dit omvat het eerbiedigen van andere Klanten van Voipgrow en netwerken van andere Klanten.
3. Klant verplicht zich Voipgrow onmiddellijk schriftelijk te informeren in geval van een (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, een schuldsaneringsregeling of het verliezen van handelingsbekwaamheid van Klant.
4. Klant die de door Voipgrow verstrekte inloggegevens als vertrouwelijk en met zorg te behandelen en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Voipgrow is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van simkaarten, toegangs- of identificatiecodes.
5. Om de telecommunicatiefaciliteit te kunnen uitvoeren dient Klant te beschikken over internet. Voipgrow adviseert minimaal 20 mb up en 1down stream te reserveren bij 8 telefoonconnecties. Bij een hoger aantal telefoontoestellen gelden hogere adviezen.
6. Klant is verantwoordelijk voor de juiste werking van een apparaat, internetdienst en netwerk waarop Voipgrow haar diensten levert; behoudens de Apparatuur/diensten welke onder directe levering en beheer van Voipgrow vallen. Voipgrow is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet beschikbaarheid van diensten door de plaatsing van onjuiste faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Voipgrow of diens leidinggevenden.
7. Klant is verantwoordelijk voor de aansluiting van een internet verbinding waarover Voipgrow zijn diensten kan leveren; indien deze niet bij Voipgrow wordt afgenomen. Wanneer Klant een gebrek hieraan, onderbreking hiervan of beëindiging hiervan ervaart blijft Klant verantwoordelijk voor de kosten van zijn Overeenkomst met Voipgrow tot opzegging bij Voipgrow.
8. Klant volledig verantwoordelijk is voor de activiteiten die over de Diensten van Voipgrow plaatsvinden.
9. Klant is volledig aansprakelijk voor de kosten die ontstaan door het gebruik van de Dienst, ook al gebeurt dat zonder zijn toestemming.
10. Klant is verantwoordelijk voor geheimhouding en beveiliging van de Voipgrow portal.
11. Klant is verantwoordelijk voor het bewaren van de Overeenkomst, de Algemene voorwaarden en eventuele andere documenten die Klant van Voipgrow ontvangt.
12. Klant verplicht zich Voipgrow te voorzien van actuele en correcte gegevens o.a. het kvk nummer, de bedrijfsnaam, naam directeur, contactpersoon, adres, woonplaats, e-mail adres, telefoonnummer, IBAN nummer en rekeninghoudernaam. Klant dient Voipgrow op de hoogte te stellen van elke verandering dan wel voornemen tot verandering van de verstrekte gegevens. De mededelingsplicht in deze ligt uitdrukkelijk bij Klant.
13. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van en over de wederpartij.
14. Aanpassing of wijzigen van een van de gegevens zoals gesteld in Artikel 3.10, Artikel 7.12, Artikel 6 en Artikel 8 kan uitsluiting door een e-mail te verzenden vanaf een bij Voipgrow bekend e-mail adres

of d.m.v. het aanpassen van gegevens op de Voipgrow gebruikersportaal waarvoor Klant een gebruikersnaam en wachtwoord van Voipgrow heeft ontvangen

8. Abonnementswijzigingen of verhuizing

1. Klant informeert Voipgrow onmiddellijk, via e-mail of Voipgrow's portaal, over elke wijziging in zijn naam, adres, woonplaats, bankrekening, e-mailadres of elke andere wijziging of informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van een Overeenkomst of de levering van de Dienst. Klant kan ten allen tijden zelf zijn gegevens aanpassen via Voipgrow's portaal. Klant garandeert dat de gegevens die aan Voipgrow worden verstrekt juist en volledig zijn.
2. Als Klant een abonnement wil wijzigen dient hij dit tijdig per e-mail aan Voipgrow kenbaar te maken.
3. Voor, tijdens en na de verhuizing worden lopende Abonnementen voortgezet onder de daarvoor geldende voorwaarden inclusief internet lijnen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Klant draagt zelf zorg voor het vervoer en aansluiting van de apparatuur. Op verzoek van Klant kan Voipgrow de installatie en aansluiting verzorgen tegen betaling van de daarvoor geldende vergoeding.
4. Indien Klant zijn bedrijf overdraagt aan een nieuwe eigenaar kunnen alle abonnementen worden overgenomen, zulks ter oordeel van Voipgrow. Hiervoor dient tenminste 1 maand voor overdracht een verzoek ingediend te worden bij Voipgrow. Hieraan zijn kosten verbonden.
5. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
6. Indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Voipgrow Klant hierover zo mogelijk van tevoren inlichten

9. Vergoedingen & Tarieven

1. In alle door Voipgrow uitgegeven c.q. gepubliceerde documenten gehanteerde prijzen, omschrijvingen en specificaties zijn onder het uitdrukkelijke voorbehoud prijswijzigingen, zet- en drukfouten.
2. Alle genoemde tarieven zijn in euro's en exclusief btw.
3. Gesprekskosten worden per minuut berekend tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Voor de afhandeling van telefoongesprekken wordt gebruik gemaakt van premium routes. Hierdoor kan de gesprekskwaliteit en de nummervrije met hoogste norm worden gegarandeerd.
5. De gesprekskosten worden per minuut afgerond en berekend op least cost routing. Dit betekent dat de gesprekken op een premium route met de laagste inkoop zullen worden afgehandeld in ons platform. Omdat de inkoop van de gesprekskosten voor sommige bestemmingen zelfs dagelijks wijzigt is dit een geautomatiseerd systeem. Als het systeem detecteert dat er bij een gesprek de least cost routing niet mogelijk is en de kosten hoger zijn dan de geldende gesprekstarieven, zal de facturatie het hogere tarief in rekening brengen voor dit gesprek.
6. Klant is de door Voipgrow vastgestelde bedragen aan Voipgrow verschuldigd. Deze worden vastgesteld op grond van de actuele prijzenlijst. Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Voipgrow bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens onjuist zijn. Indien Klant meent dat het bedrag van de factuur onjuist is, dient Klant het bezwaar voor de vervaldatum van de factuur schriftelijk aan Voipgrow kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Voipgrow een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het factuurbedrag blijft opeisbaar. Betaling wordt niet opgeschort tenzij hiervoor uitstel wordt verleend door Voipgrow.
7. Voipgrow behoudt zich het recht voor om ieder halfjaar de tarieven voor Apparatuur en Diensten te corrigeren voor inflatie op basis van de CBS prijsindex. Het opzegrecht van Klant als verwoord in Artikel 9.8 is niet van toepassing op tariefsverhoging voortvloeiend uit inflatiecorrecties. Wijzigingen zullen door Voipgrow bekend worden gemaakt op de website van Voipgrow. De actuele tarievenlijst is opvraagbaar bij Voipgrow en kan worden ingezien in de gebruikersportaal en op de website.
8. Indien Klant van mening is dat er onredelijke tariefsverhoging wordt doorgevoerd, zijnde hoger dan 8%, dan kan Klant hiertegen bezwaar maken, met uitzondering van Artikel 9.9, binnen twee weken na

kennisgeving. Indien partijen geen overeenstemming vinden in de tariefsverhoging is Klant gerechtigd de Overeenkomst te schriftelijk op te zeggen.

9. Indien Voipgrow een Overeenkomst heeft gesloten met een derde en die derde verhoogt haar tarieven, is Voipgrow gerechtigd die tariefsverhoging per direct door te voeren.
10. Voipgrow kan voor het leveren van de Dienst en/of Apparatuur afleveringskosten in rekening brengen. Voipgrow kan, naast de overeengekomen vergoeding, kosten in rekening brengen voor specificaties van de nota's, voor Overeenkomst overname, voorrijkosten, kosten in verband met een door de Klant gevraagde-voorziening of Dienst, aanbrengen van wijzigingen of aanpassingen in het belplan, wijziging in ten naamstelling en daarmee vergelijkbare verrichtingen.

10. Betalingen

1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment dat Voipgrow kosten maakt ten behoeve van Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Voipgrow stelt de facturen standaard per e-mail en in de Voipgrow's portaal ter beschikking aan Klant. Klant heeft het recht de factuur per post op te vragen, hiervoor kan Voipgrow kosten in rekening brengen.
3. Abonnementen- en gesprekskosten worden maandelijks vooraf middels een factuur in rekening gebracht.
4. Vergoedingen die zijn gerelateerd aan het feitelijke gebruik van een Dienst, worden maandelijks achteraf bij de Klant in rekening gebracht.
5. Klant kan gedurende de looptijd van het Abonnement te allen tijden via Voipgrow's Portaal zijn facturen inzien en betalen.
6. De eerste factuur dient door Klant overgemaakt te worden op rekening van Voipgrow dan wel via IDEAL betaald te worden.
7. Vervolgfacturen worden maandelijks per automatische incasso geïnd van een door Klant opgegeven IBAN nummer tenzij anders is overeengekomen. Bij het aangaan van een abonnement, geeft Klant Voipgrow een machtiging tot automatische incasso. Als het verschuldigde bedrag niet kan worden geïncasseerd (bijvoorbeeld omdat het saldo van Klant's rekening te laag is), mag Voipgrow hiervoor extra administratiekosten in rekening brengen. Indien Klant gebruikt maakt van een andere betaalmethode dan automatisch incasso, kunnen hier kosten aan verbonden zijn.
8. Incasso geschiedt doorgaans binnen 14 dagen na factuurdatum tenzij een andere manier van betaling is overeengekomen.
9. Klant zorgt voor voldoende saldo op de opgegeven rekening. Indien automatische incasso niet mogelijk blijkt zal Voipgrow Klant per ommegaande hiervan in kennis stellen. Klant blijft verantwoordelijk voor tijdige betaling van de factuur. Voor iedere factuur waarvan de incassatie mislukt wordt per factuur kosten in rekening gebracht.
10. Indien Voipgrow de verschuldigde betaling niet binnen voor de op de factuur vermelde vervaldatum heeft ontvangen is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en zal Voipgrow aan Klant in rekening mogen brengen de administratiekosten, afsluitkosten, afkoopsom t.a.v. de resterende duur van de Overeenkomst, wettelijk rente, zijn buitengerechtigde incassokosten en evt. een proceskostenveroordeling volgens de daarbij gebruikelijke tarieven.
11. Een elektronisch verzonden factuur of ingebrekestelling wordt geacht te zijn ontvangen door Klant op de dag van verzending. Per post verzonden facturen of ingebrekestellingen worden geacht te zijn ontvangen door Klant binnen 2 werkdagen na briefdatum voor Klanten in de Benelux en binnen 5 dagen na briefdatum voor Klanten in overige landen.
12. Bezwaren tegen facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum bij Voipgrow schriftelijk dan wel per e-mail te zijn gemeld.
13. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling om welke reden dan ook.
14. Indien Klant de factuur niet binnen de onder Artikel 10.10 genoemde termijn betaald, is Voipgrow gerechtigd, na Klant tenminste eenmaal te hebben aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Voipgrow, de Overeenkomst te ontbinden en een afkoopkosten t.a.v. van het opzegtermijn, afsluitkosten en overige kosten zoals bepaald in Artikel 10.10 en Artikel 10.15 in rekening te brengen. Bij ontbinding van de Overeenkomst worden alle diensten van Klant beëindigd en komt het nummer te vervallen. Voipgrow is niet aansprakelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien.

15. Wanneer Klant in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Klant. In ieder geval is de Klant hiervoor verschuldigd:
- a. over de eerste € 2.500,- 15% (met een minimum van € 40,-)
 - b. over de volgende € 2.500,- 10%
 - c. over de volgende € 5.000,- 5%
 - d. over de volgende € 190.000,- 1%
 - e. over de rest 0,5% (max. totaal € 6.775) Indien Voipgrow aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
16. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Klant naar het oordeel van Voipgrow daartoe aanleiding geeft, is Voipgrow gerechtigd van Klant te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Voipgrow te bepalen vorm. Indien Klant nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Voipgrow gerechtigd onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Klant aan Voipgrow uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
17. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Klanten, voor zover de Overeenkomst ten behoeve van de gezamenlijk Klanten dient, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het gehele factuur bedrag.

11. Beveiliging, onderhoud en levering

1. Voipgrow zal zich inspannen voor een deugdelijke beveiliging van de dienst. Voipgrow kan mogelijke technische maatregelen nemen ter bescherming en onderhoud van de programmatuur. Het is de Klant niet toegestaan deze te ontwijken, te verwijderen of aan te passen.
2. Voipgrow is niet aansprakelijk voor enige schade aan de zijde van Klant of derden, die het gevolg zijn van onvoldoende beveiliging.
3. Indien Klant merkt of het vermoeden heeft dat derden zich op oneigenlijke wijze toegang hebben verschaft tot diensten van Voipgrow, dient hij dit onmiddellijk doch uiterlijk binnen één dag aan Voipgrow te melden. Behoudens ingeval van opzet of grove schuld aan de zijde van Voipgrow, is Voipgrow nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die een dergelijk oneigenlijk gebruik van haar diensten ten gevolge mocht hebben.
4. Ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden kan Voipgrow, onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Deze buitengebruikstelling zal tijdig door Voipgrow bekend gemaakt worden, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen. Voipgrow zal de Dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten zonder dringende of ongegronde redenen.
5. Voipgrow zal (ver)storingen zo spoedig mogelijk onderzoeken en zij zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk op te lossen.
6. Voipgrow spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. Voipgrow geeft echter geen garanties ten aanzien van de snelheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van de Dienst.
7. Voipgrow kan technisch eigenschappen van de Dienst wijzigen. Daarbij redelijkerwijs rekening houdend met de belangen van Klant. Voipgrow is niet aansprakelijk voor schade, die voortvloeit uit een wijziging van technische eigenschappen.
8. Standaard opgenomen in de Overeenkomst is de SLA best Effort. Aanvullend op de reguliere inspanningsverplichting kan Klant desgewenst een aanvullende Service Level Agreement (SLA) afsluiten zoals gepubliceerd op de website van Voipgrow.
9. De kwaliteit van de Dienst is onder andere afhankelijk van de door Klant gebruikte internet verbinding en randapparatuur (waaronder maar niet beperkt tot het aantal- en typetelefoontoestellen, modems, switches en toebereiden). Gebruik van de internet verbinding door Klant, voor andere toepassingen naast de Dienst (bijvoorbeeld downloaden) kan invloed hebben op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst. Voipgrow kan hierop geen invloed uitoefenen en is daarvoor niet aansprakelijk.
10. Voipgrow is niet aansprakelijk voor enige schade, die Klant lijdt als gevolg van het niet (volledig) beschikbaar zijn van de Dienst ten gevolge van omstandigheden, zoals (stroom-) uitval of overbelasting van de internet verbinding, waardoor de Dienst tijdelijk niet (volledig) beschikbaar is. Voipgrow wijst er met nadruk op dat onder deze omstandigheden ook het 112-alarminummer (tijdelijk) niet bereikbaar zal kunnen zijn.

12. Apparatuur en Dienst leveringsvoorwaarden

1. Dit Artikel is van toepassing op de verkoop en levering van een Diensten, Abonnementen en Apparatuur door Voipgrow.
2. Op rechtstreekse verkoop van Apparatuur geleverd door Voipgrow aan Klant zijn de Algemene Voorwaarden inclusief de (garantie) voorwaarden van de fabrikant van het Apparaat van toepassing. Doorgaans is de fabrieksgarantie 12 maanden.
3. Klant dient de Apparatuur bij aflevering te controleren op gebreken en op juiste aantallen en type. Klant dient Voipgrow zo spoedig, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst, te informeren over een mogelijk defect, verkeerder levering of andere waarneembare onjuistheden.
4. Indien Klant de Overeenkomst betreffende de koop van de Apparatuur ontbindt, zal de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst doorlopen en dient Klant aan zijn (betalings-) verplichtingen, voortvloeiende uit de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst, te blijven voldoen, tenzij Klant ook de Overeenkomst tot het leveren van de Dienst tijdig heeft ontbonden conform de Algemene Voorwaarden. Zulks met in achtname van Artikel 5.6.
5. Alle door Voipgrow geleverde Apparatuur blijft eigendom van Voipgrow totdat het verschuldigde bedrag volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente- en incassokosten.
6. Voipgrow spant zich in om de Dienst en/of Apparatuur zo spoedig mogelijk aan de Klant te leveren maar verstrekt geen garantie omtrent levertijden. De door Voipgrow opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft de Klant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de bestelling te annuleren dan wel de Overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de Klant naar de eisen van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verlangd dat de Klant de Overeenkomst in stand laat. De Klant is in dat geval gerechtigd de bestelling (gedeeltelijk) te annuleren dan wel de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.
7. Het is de Klant zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan de Dienst weder te verkopen, tegeven te geven tot of gebruik te laten maken van de Dienst door derden.
8. Voipgrow levert Diensten en Apparatuur uitsluitend aan bedrijven en op grond hiervan wordt afgeweken van het recht op retourneren. Retournering van hardware is niet mogelijk. Retour gezonden Apparatuur m.u.v. Artikel 5.6 worden niet geaccepteerd. Geretourneerde Apparatuur blijft, indien volledig betaald, eigendom van Klant en kan op kosten van Klant worden afgehaald of toegezonden. Er wordt geen teruggave van het betaalde bedrag verstrekt.

13. Aansprakelijkheid Voipgrow

1. Voipgrow is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn niet aansprakelijk, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit Artikel is bepaald.
2. Voipgrow is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.
3. In de navolgende gevallen kan er sprake zijn van een toerekenbare tekortkoming:
 - a. Indien het schade betreft als gevolg van handelen in strijd met de Artikel en 273D en 273E van het wetboek van strafrecht;
 - b. Indien het schade betreft als gevolg van beschadiging van zaken van Klant die is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van een Overeenkomst;
4. Indien de verzekeraar van Voipgrow in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, en Voipgrow aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van Voipgrow beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkstelling betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Voipgrow is, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar te verstrekken uitkering.
5. In afwijking van hetgeen hierboven in Artikel 13.2 is bepaald, wordt bij een opdracht met een looptijd langer dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

6. Aansprakelijkheid van Voipgrow voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van Klants afnemer, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Voipgrow voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Voipgrow voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
7. De aansprakelijkheid van Voipgrow wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant Voipgrow onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Voipgrow ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Voipgrow in staat is adequaat te reageren.
8. Voipgrow is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer Voipgrow zijn handelen baseert op de door Klant verstrekte gegevens, indien deze onjuiste en/of onvolledig zijn.
9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk en uiterlijk binnen 5 dagen bij Voipgrow meldt. Klant dient de klacht uitgebreid te beschrijven, de mogelijke oorzaak te vermelden, welke stappen er reeds ondernomen zijn om klacht op te lossen en welke handelingen de Klant van Voipgrow verwacht. Voorts verwacht Voipgrow van Klant zijn naam, bedrijfsnaam, adres, woonplaats, mailadres en telefoonnummer te vermelden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Voipgrow vervalt door het enkele verloop van 1 maand na het ontstaan van de vordering.
10. Klant vrijwaart Voipgrow voor alle aanspraken van derden wegens Apparatuur aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Apparaat of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Voipgrow geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
11. Het bepaalde in dit Artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Voipgrow zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.
12. Voipgrow is in bepaalde mate afhankelijk van diensten of netwerken van derde partijen. Voipgrow is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen, waaronder begrepen storingen in de netwerken of infrastructuur van derde partijen.
13. Voipgrow is niet aansprakelijk indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst, c.q. faciliteit benodigde gegevens niet tijdig aan Voipgrow zijn verstrekt. De uitvoering van de Overeenkomst c.q. faciliteit zal in dit geval worden opgeschort en/of vertraagd. De (extra) kosten die hieruit voortvloeien worden volgens de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening gebracht.
14. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Voipgrow opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Voipgrow niet mogelijk is en langer duurt dan 3 maanden zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Indien Voipgrow bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen.
15. Klant vrijwaart Voipgrow voor alle aanspraken voor kosten voortvloeiende uit opschorting van diensten om legitieme redenen en aansprakelijkheden voorkomende uit overmacht.
4. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Voipgrow zal Klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
5. Voipgrow zal identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes uitsluitend gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Voipgrow zal zorgvuldig om te gaan met deze identificatiegegevens, adresseringsgegevens en/of codes. Bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik, zal Voipgrow Klant hiervan onmiddellijk in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
6. Voipgrow zal na het sluiten van de Overeenkomst zo snel mogelijk de overeengekomen producten en/of diensten leveren. Voipgrow streeft ernaar dit binnen 14 werkdagen te doen. Dit kan anders zijn als Voipgrow dat van tevoren aangeeft.
7. Indien er sprake is van een datalek zal Voipgrow hier melding van maken doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
8. Voipgrow zal de nodige maatregelen nemen aan haar kant en Klant aanwijzingen geven de nodige maatregelen nemen aan zijn kant. Klant is verplicht deze uit te voeren en volledige medewerking te verlenen.
9. Voipgrow wil Klant graag ongestoord gebruik laten maken van haar diensten, maar kan niet garanderen dat de kwaliteit en dekking daarvan altijd en overal even goed is. Netwerkkwaliteit is van veel dingen afhankelijk. Bijvoorbeeld voor vaste telefonie: de snelheid van het internet, afstand tot de wijkcentrale, hoeveelheid data verkeer over dezelfde internettlijn of de kwaliteit van wifi of bekabeling. Voor mobiele telefonie geldt dat er in een tunnel de verbinding minder of nihil kan zijn en ook het aantal gebruikers per zendmast heeft invloed, ook kan het type telefoon dat gebruikt wordt van invloed zijn en is het relevant waar Klant zich bevindt.
10. Voipgrow probeert storingen te voorkomen, maar kan niet uitsluiten dat die zich voordoen. In geval van een storing in het netwerk is Voipgrow geen schadevergoeding verschuldigd, wel geldt een wettelijke compensatieregeling als omschreven in Artikel 14.11.
11. In geval van een storing in het netwerk van Voipgrow die langer dan 12 uur duurt, waar Klant last van ondervindt op zijn bij ons bekende vestigingsadres en die niet veroorzaakt is door een overstrooming, terroristiche aanslag of een oorlog, kan Klant aanspraak maken op een compensatievergoeding. Heeft Klant een abonnement, dan bedraagt deze vergoeding 1/30e deel van zijn maandelijkse abonnementsbedrag voor iedere dag dat de storing duurt, met een minimum van € 1,-. Voipgrow kan eventueel ook een andere vorm van vergoeding bieden. Om aanspraak te maken op een vergoeding stuur je, binnen 6 maanden nadat de storing is ontstaan, een e-mail naar helpdesk@Voipgrow.nl
12. Om het Voipgrow netwerk goed te laten werken, past Voipgrow technieken van netwerkmanagement toe, zo filteren we het netwerk op spam, virussen, malware en botnets.
13. Voipgrow is niet verantwoordelijk voor producten of diensten van anderen waar gebruik van wordt gemaakt (bijvoorbeeld bij bellen in het buitenland of het gebruik van apps). Zo kan het zijn dat bepaalde diensten niet werken of beschikbaar zijn wanneer er gebruik gemaakt wordt van een buitenlands netwerk. Als dat het geval is, schiet Voipgrow niet tekort en heeft Klant geen recht op een vergoeding.
14. Voipgrow heeft een vergunning om in Nederland een netwerk aan te bieden. Indien een vergunning of andere vorm van toestemming wijzigt, eindigt of ingetrokken wordt, kan Voipgrow de Overeenkomst die jij met Voipgrow hebt per direct beëindigen en is Voipgrow niet tot een (schade)vergoeding verplicht.
15. Met de aansluiting van Voipgrow kan Klant alarmnummers, zoals 112, bereiken. Wanneer Klant contact opneemt met 112 is Voipgrow verplicht zijn locatie mee te sturen.

14. Verplichtingen Voipgrow

1. Voipgrow streeft ernaar Diensten altijd beschikbaar te houden.
2. Voipgrow zal zich naar beste kunnen en inzicht met de eisen van goed vakmanschap inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, op grond van de op dat moment bekende wetenschap en schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
3. Indien en voor zover naar het oordeel van Voipgrow een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Voipgrow het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

15. Gebruik Voipgrow's Portal

1. Voipgrow stelt voor Klant een gebruikersportaal ter beschikking waarin de Klant de mogelijkheden heeft zijn bedrijfsgegevens en diensten te bekijken en te wijzigen en financiële gegevens en Overeenkomsten te raadplegen.
2. Bij het aanbieden van de gebruikersportaal gaat Voipgrow zorgvuldig te werk. Daarbij tracht Voipgrow zich op te stellen zoals dat van een Internet en Telecom leverancier mag worden verwacht.

3. Er wordt uitsluitend een specifiek en tijdelijk gebruiksrecht verschaft op de Voipgrow gebruikersportaal. Er vindt geen overdracht van rechten of eigendom plaats.
4. Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de gebruikersportaal, de aan Klant toegekende codes zoals; gebruikersnamen en wachtwoorden, het aanmaken van en toekennen van rechten van/aan (mede)gebruikers door Klant ongeacht de identiteit van de daadwerkelijke gebruiker.
5. Klant en/of de door Klant toegevoegde (mede)gebruikers zullen uitsluitend met de aan hen persoonlijk toegekende gebruikersnamen en wachtwoorden gebruik maken van de gebruikersportaal. Voipgrow is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien door onjuist gebruik van gebruikersportaal door Klant.
6. Klant zal slechts de ten behoeve van de dienstverlening gevraagde informatie verschaffen en zal geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of het systeem op wat voor wijze dan ook verstoren of commercieel exploiteren.
7. Klant is niet toegestaan, noch mag Klant een derde machtigen het volgende te doen met betrekking tot Voipgrow's gebruikersportaal en/of de inhoud daarvan:
 - a. gebruik met een ander doel dan waarvoor toegang is verleend,
 - b. kopiëren of verspreiden,
 - c. aanpassen of een afgeleide creëren,
 - d. de broncode afleiden, veranderen, bewerken etc. (e) distribueren, exploiteren, overdragen, sublicenseren van Voipgrow's gebruikersportaal of daaraan gerelateerde rechten.
8. Voipgrow tolereert geen misbruik van de gebruikersportaal. Indien misbruik van de gebruikersportaal wordt ontdekt zal dit resulteren in directe ontzegging tot de gebruikersportaal. Voipgrow zal aangifte van misbruik doen en gevolgschade ten laste leggen bij Klant. Voipgrow is niet aansprakelijk voor de gevolgen van Klant die voortvloeien uit ontzegging tot de gebruikersportaal als gevolg van misbruik.
9. Alle rechten op de gebruikersportaal, inclusief de Content, berusten bij Voipgrow. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan de gebruikersportaal (of delen daarvan) te kopiëren, te wijzigen en/of te verspreiden, tenzij dit schriftelijk met Voipgrow is overeengekomen.
10. Klant is verantwoordelijk voor een juist gebruik en beveiliging van zijn/haar hardware, software en gebruikerscertificaten waarmee toegang wordt verkregen tot Voipgrow gebruikersportaal.
11. Het is Klant niet toegestaan onbevoegden of derden toegang te verschaffen tot Voipgrow's gebruikersportaal. Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het aanmaken van en het toekennen van rechten aan mede gebruikers en voor de gevolgen van het gebruik door mede gebruikers.
12. Klant dient gebruik te maken van deugdelijke antivirusprogrammatuur vóór en tijdens gebruikmaking van Voipgrow gebruikersportaal. Tevens dient Klant geen gebruik te maken van Voipgrow gebruikersportaal in ongecontroleerde omgevingen (zoals internetcafés).
13. Indien Klant weet of vermoedt dat informatie omtrent de gebruikersnaam en/of wachtwoord, bekend is of bekend kan zijn bij derde(n), of als sprake is van verlies, diefstal of vermissing, dient Klant Voipgrow daarvan terstond op de hoogte te stellen.
14. Bij beëindiging van de dienstverlening, of schriftelijke opzegging van de Overeenkomst zal na 2 maanden nadat de laatste diensten zijn beëindigd de gebruikersnaam en bijbehorende wachtwoorden worden ingetrokken en heeft Klant geen recht meer op toegang tot Voipgrow gebruikersportaal.
15. Indien Klant zich niet houdt aan de in Artikel 15 genoemde voorwaarden, anderszins misbruik maakt van Voipgrow's gebruikersportaal of diensten van Voipgrow, is Voipgrow gerechtigd de toegang tot Voipgrow's gebruikersportaal en de diensten van Voipgrow met onmiddellijke ingang op te schorten, te staken of te ontzeggen en heeft Voipgrow het recht om de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling (per direct) te ontbinden.
16. Voipgrow aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de inhoud van haar gebruikersportaal en het gebruik door Klant of door Klant's toegekende medegebruikers van haar gebruikersportaal. Het gebruik is dan ook te allen tijde voor rekening en risico van de Klant.
17. Voipgrow is nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik van de gebruikersportaal daaronder mede verstaan doch niet beperkt tot bedrijfsschade, gemiste omzet, gederfde winsten en/of gemiste besparingen..
18. Indien Klant zijn diensten via de gebruikersportaal dusdanig aanpast waardoor diensten niet (meer) naar behoren functioneren is Voipgrow gerechtigd kosten voor het herstellen van de dienst in rekening te brengen tegen het actuele uurloon.

16. Simkaart

1. Een Simkaart van Voipgrow kan uitsluitend worden afgenomen in combinatie met de Voipgrow telefooncentrale.
2. Bij mobiele telecommunicatie gaat het transport van gegevens helemaal of voor een deel door de ether. Klant accepteert dat iemand anders de getransporteerde gegevens kan opvangen.
3. Bij Mobiele telecommunicatie is het opbouwen van een verbinding en de kwaliteit ervan niet overal en altijd hetzelfde. Verschil wordt onder andere veroorzaakt door de gebruikte mobiele apparaten, het gebruikte mobiele netwerk, locatie, aanwezigheid in een gebouw, hoeveelheid telecommunicatieverkeer en atmosferische omstandigheden. Om verstopping van verkeer te voorkomen kunnen we voorrang geven aan bepaalde soorten verkeer bijvoorbeeld noodoproepen.
4. Voipgrow verstrekt eenmalig een simkaart en eventueel andere toegangsmiddelen, zoals een wachtwoord voor jouw voicemail. Klant is verplicht hier zorgvuldig mee om te gaan en deze niet te beschadigen. Mocht Klant de simkaart of een ander toegangsmiddel niet meer hebben (bijvoorbeeld door verlies of diefstal), dan moet Klant die zo snel mogelijk blokkeren via de helpdesk van Voipgrow. Klant moet de simkaart of andere toegangsmiddelen ook blokkeren als Klant vermoedt dat er misbruik van wordt gemaakt of kan worden gemaakt.
5. Kosten verbonden aan het (onbevoegd) gebruik van de simkaart of toegangsmiddel tot het moment dat deze is geblokkeerd, komen voor rekening van Klant.
6. Wanneer Klant een nieuwe simkaart of een ander toegangsmiddel nodig heeft, kan hij die aanvragen bij Voipgrow. Hiervoor (en voor eventuele deblokkering) kunnen kosten worden gerekend. De kosten voor deblokkering en/of het verstrekken van een nieuwe SIM-kaart zijn door Klant verschuldigd. Gedurende de termijn van de blokkade blijft Klant verplicht tot betaling van alle vaste periodieke kosten en toeslagen.
7. Voipgrow mag de instellingen van de simkaart of van een ander toegangsmiddel op afstand wijzigen.
8. De simkaart heeft de standaard pincode van 0000. Andere diensten hebben vaak ook standaard beveiligingscodes. Wij adviseren om deze standaard codes zo snel mogelijk te veranderen om misbruik te voorkomen. Onthoud je nieuwe codes goed en zorg dat anderen daar geen gebruik van kunnen maken.
9. Voipgrow houdt het netwerk 24 uur per dag in de gaten en kan daardoor in een vroeg stadium bedreigingen of aanvallen signaleren en snel actie ondernemen. Daarnaast wordt het hele netwerk structureel gescand op virussen, malware en inbraakpogingen. Het beheren en beveiligen van waardevolle gegevens is bij Voipgrow gebaseerd op de internationaal erkende beveiligingsnorm ISO 27001.
10. Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbeperkt te bellen of sms-en en de Vrijbellen bundel ook in het buitenland te gebruiken, dit moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dit is noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. In dit Artikel 16, Artikel 18, Artikel 19 en Artikel 20 wordt uitgelegd wat Klant van deze abonnementen kan verwachten en waarvoor deze gebruikt kunnen worden, om te voorkomen dat Klant geconfronteerd wordt met onverwachte kosten of andere maatregelen en om ervoor te zorgen dat Klant onbezorgd gebruik kan blijven maken van het abonnement. Deze abonnementen zijn beschikbaar voor eindgebruikers die in Nederland woonachtig zijn en niet permanent of semipermanent in het buitenland gebruik maken van de aansluiting.
11. Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:
 - a. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Voipgrow is aangegeven.
 - b. Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als babyfoon, router of als telefooncentrale.
12. Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

- a. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms, bel en/of data mogelijkheden aan derde(n).
 - b. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n).
 - c. Gebruik als simbox.
 - d. Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.
 - e. Gebruik in het buitenland van 5 maanden of langer
13. In geval van (een vermoeden van) misbruik of in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kan Voipgrow voorwaarden stellen aan het gebruik, extra kosten voor het bellen en/of sms-en en/of data-gebruik en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en en/of data-gebruik tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen. Voipgrow zal in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt overgaan tot het in rekening brengen van extra kosten na de Klant geïnformeerd te hebben het gebruik niet als redelijk aan te merken. Zet dit gebruik zich echter voort, dan behoudt Voipgrow zich het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen. Voipgrow behoudt zich het recht voor gebruik van de aansluiting onmogelijk te maken, indien Klant de aansluiting niet op normale wijze gebruikt of indien dit vermoeden bestaat. Voipgrow is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier uit voortvloeit.
14. Toegangscodes en SIM-kaarten blijven te allen tijde eigendom van Voipgrow en Voipgrow is gerechtigd toegangscodes en SIM-kaart instellingen (op afstand) te wijzigen. Het risico ten aanzien van het gebruik van toegangscodes en SIM-kaarten ligt uitsluitend bij Klant. Toegangscodes en SIM-kaarten zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar.
15. Indien Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) tijdelijk of gedeeltelijk zijn Aansluiting gebruikt om (Mobiele) Telefoon Diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder van (elektronische communicatie)diensten, dan is Voipgrow voor die diensten niet verantwoordelijk; en zal Klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Voipgrow verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Klant zich buiten het bereik van het Netwerk bevindt.
16. De meeste diensten kunt u ook in het buitenland gebruiken (roaming & dataroaming) In de meeste landen in Europa betaalt u voor bellen, sms'en en internetten hetzelfde als in Nederland. Dit geldt in elk geval voor alle landen binnen de EU voor een maximum van 5 maanden aaneengesloten.

17. Nummers en nummerbehoud

1. Voipgrow stelt aan Klant voor het gebruik van iedere Aansluiting van een (Mobiele) Telefoon één of meer Nummers ter beschikking.
2. Bij het aangaan van een nieuwe Overeenkomst met Voipgrow, kun je jouw huidige nummer behouden. Het telefoonnummer kan worden behouden, indien de Overeenkomst met de huidige aanbieder wordt beëindigd met het verzoek om nummerbehoud en de latende aanbieder hieraan meewerkt.
3. Voipgrow is afhankelijk van de medewerking van die andere telecomaangebieder. Als jouw nummer niet kan worden behouden omdat die andere telecomaangebieder niet meewerkt, dan is Voipgrow daar niet verantwoordelijk voor. Direct bij de aanvraag van de Overeenkomst, moet je aangeven dat je jouw huidige nummer wilt behouden. Voipgrow is niet aansprakelijk voor verlies van nummers die niet worden opgegeven voor nummerbehoud.
4. Klant heeft geen recht op een specifiek nummer, tenzij er sprake is van nummerbehoud.
5. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Klant:
 - a. indien hij reeds één of meer Nummers in gebruik heeft, uitsluitend bij de aanvraag van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Voipgrow kan indienen.
 - b. ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Voipgrow zal opvolgen.
6. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Voipgrow:
 - a. het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de (oude) Overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt;
 - b. een eenmalige vergoeding in rekening brengt voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud;
- c. gerechtigd is het nummer van Klant te wijzigen als dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt). Als het nummer wordt gewijzigd, wordt Klant daar minimaal een maand van tevoren over ingelicht. Voor een dergelijke nummerwijziging is Voipgrow niet verantwoordelijk.
7. Als Klant van Voipgrow een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen dat begint met '06', dan mag dit nummer niet worden gebruikt voor geautomatiseerde mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers worden gebruikt.
8. Wanneer je gebruik maakt van een geografisch nummer, is het alleen mogelijk dit nummer te behouden zolang je ook in dat geografische gebied woont. Voipgrow mag controleren of dat ook het geval is. Als je verhuist moet je dit daarom tijdig aan Voipgrow doorgeven.
9. Het gebruik van geografische en mobiele nummers kent onder andere de hiernavolgende belangrijke beperking: Nummers mogen slechts worden gebruikt binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor zij bestemd zijn. Dit leidt tot de volgende aandachtspunten:
 - a. Het is Klant niet toegestaan om nummers buiten een bepaald netnummergebied in gebruik te (laten) nemen voor afname van de dienst in een ander netnummergebied.
 - b. Voipgrow benadrukt dat bij, nomadisch gebruik van geografisch telefoonnummers de hulpdiensten, niet op de hoogte zijn van de locatie van de eindgebruiker. Bij eventuele schade door het gebruik van geografische nummers vanuit een andere locatie kan Voipgrow niet aansprakelijk gesteld worden.
 - c. Het is Klant evenmin toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Klant dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen en mag met deze mogelijkheid zeker niet adverteren. Klant vrijwaart Voipgrow voor en tegen elk verlies, schade, kosten, of uitgaven die het gevolg zijn van of voortvloeien uit schendingen van de in dit artikel vermelde garanties en/of tegen vorderingen en aansprakelijkstellingen van derden, waaronder ACM, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de dienst en welke betrekking hebben op een handeling of verzuim van Klant en welke een inbreuk vormen, of indien gemotiveerd, zouden vormen, op dit artikel.
 - d. ACM kan Klant, als nummergebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik van de nummers door Klant of door haar Klanten. Het is mogelijk dat de ACM of andere regelgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van geografische nummers in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.
 - e. Klant garandeert en verplicht zich ertoe bij het gebruik van deze diensten te zullen voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en voorschriften en de diensten niet te zullen gebruiken voor illegale of immorele doeleinden. Voipgrow is te allen tijde gerechtigd Klant om bewijsstukken te vragen die aantonen dat Klant binnen het geldende netnummergebied het netnummer houdt.
10. In geval van uitportering van Voipgrow naar een andere telecom provider dient Klant het verzoek om nummer uitportering bij opzegging door te geven aan Voipgrow en een verzoek tot nummerbehoud te richten aan de nieuwe telecom provider. Voipgrow zal verzoeken tot nummerbehoud behandelen conform de geldende regelingen in de Telecomwet en de overkoepelende afspraken tussen telecom operators.
11. Het aan Klant toegewezen telefoonnummer komt definitief te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd en Klant niet om nummerbehoud heeft verzocht.
12. Indien Klant beschikt over meerdere telefoonnummers of nummerblokken dan kan een of meerdere van de nummerblokken of telefoonnummers definitief komen te vervallen wanneer er geen nummerbehoud van deze nummers is ingediend. Klant dient te specificeren welke nummers voor nummerbehoud in aanmerking komen.
13. Voipgrow is niet aansprakelijk voor verlies van een nummer als gevolg van een onjuiste of onvolledige aanvraag voor nummerbehoud of onjuiste uitporteringsaanvraag.

18. Gesprekskosten

1. Voor alle telecommunicatie Overeenkomsten geldt dat de gesprekskosten standaard achteraf per maand in rekening worden gebracht, tenzij een Vrijbellen bundel, of Onbeperkt bellen bundel is afgenomen.
2. Belminuten worden altijd per minuut afgerond.
3. De gesprekstarieven vindt men op de website www.Voipgrow.nl of zijn op te vragen bij de administratie van Voipgrow.

19. Fair use policy & Onbeperkt Bellen

1. Fair use policy is bedoeld om misbruik van het Onbeperkt Bellen abonnement te voorkomen.
2. Klant is ermee bekend dat de capaciteit van het Netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door Klant van de optie Onbeperkt Bellen overbelasting van het Netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. Klant mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het Netwerk, dat dit andere gebruikers van het Netwerk hindert of het Netwerk overbelast. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, informeert Voipgrow Klant over zijn overtreding van deze bepaling en dient Klant hieraan onmiddellijk een einde te maken. Van misbruik is in ieder geval sprake van het onevenredig veel genereren van verkeer naar een aansluiting van een andere provider dan Voipgrow.
3. Klant zal geen excessief gebruikmaken van Onbeperkt Bellen. Van excessief gebruik is sprake zodra Klant beduidend meer dan gemiddeld gebruik maakt van Onbeperkt Bellen, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot;
 - a. Het voeren van grote aantallen kort durende telefoongesprekken binnen een kort tijdsbestek als gevolg waarvan het Netwerk of andere systemen van Voipgrow dan wel derden hinder ondervinden
 - b. Meer dan het gemiddelde verbruik van alle gebruikers binnen een bepaalde bundel vermeerderd met 50%. Met een maximum van 500 minuten per aansluiting.
4. Wanneer een dergelijke situatie voordoet zoals gesteld in Artikel 19.3, informeert Voipgrow Klant over zijn overtreding van deze bepaling en dient Klant hieraan onmiddellijk een einde te maken. Indien Klant niet aan deze verplichting voldoet, kan Voipgrow maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling.
5. Indien Voipgrow het vermoeden heeft dat er in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen van Onbeperkt Bellen, wordt gehandeld of indien er misbruik wordt gemaakt, heeft Voipgrow het recht, zonder Klant hiervan vooraf in kennis te stellen, de levering van Onbeperkt Bellen met onmiddellijke ingang op te schorten, te beperken dan wel te beëindigen.
6. De beoordeling of er sprake is van overlast, excessief gebruik of misbruik is geheel aan Voipgrow. Bij die beoordeling zal Voipgrow de gemiddelde Klant als uitgangspunt nemen.
7. Indien Klant in verzuim is volgens het in Artikel 19.3 geselde, kan Voipgrow maatregelen nemen. Deze maatregelen kunnen onder uit maar zijn niet beperkt tot;
 - a. Al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken, opschorten of beëindigen van de toegang tot de Diensten die Voipgrow levert
 - b. Al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken, opschorten of beëindigen van dan wel het van de levering van Onbeperkt Bellen,
 - c. Het Abonnement Onbeperkt Bellen beëindigen en met terugwerkende kracht en de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de actuele tarieven van Voipgrow in rekening te brengen.
 - d. Overmatige gebruik in rekening brengen
8. Voipgrow is niet aansprakelijk voor de schade die Klant lijdt als gevolg van de door Voipgrow te nemen maatregelen zoals bedoeld in de Fair Use Policy Artikel 19.7
9. Voipgrow is gerechtigd limieten en prijzen zoals gesteld in Artikel 13 te wijzigingen en indexeren
10. Onbeperkt Bellen is niet van toepassing op servicenummers, buitenlandse telefoonnummers en speciale betaalde nummers.

20. Vrij bellen

1. Vrijbellen is gelimiteerd. De gesprekslimieten en de tarieven die gelden bij overschrijding van de limiet en gesprekken naar andere bestemmingen dan overeengekomen in de Vrijbellen bundel, zijn opgenomen tarievenoverzicht borend bij de Vrijbellen bundels.
2. De Vrijbellen bundel maakt het mogelijk om een XXX aantal minuten te bellen naar nummers binnen Nederland gedurende één maand.

3. De Vrijbellen bundel is een los aan te schaffen bundel/voorraad belminuten en is niet standaard inbegrepen.
4. De Vrijbellen bundel geldt voor gesprekken vanuit Nederland naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland.
5. In Vrijbellen pakketten worden gesprekken naar Nederlandse speciale nummers en servicenummers uitgesloten. Gebelde speciale nummers en servicenummers worden maandelijks achteraf tegen het actuele tarief van Voipgrow, behoren bij de Vrijbellen bundel, in rekening gebracht.
6. Het afnemen van een Vrijbellen bundel houdt in dat Klant de maandelijks kosten van een vastgesteld aantal belminuten naar vastgestelde bestemmingen afkoopt. Klant is hiervoor abonnementskosten verschuldigd, ongeacht of er feitelijk gebruik van wordt gemaakt of in gebruik is genomen.
7. Abonnementskosten en afkoopkosten van de belminuten worden maandelijks vooruit gefactureerd.
8. Klant is voor de gemaakte gesprekskosten naar een bestemming buiten de Vrijbellen bundel, of bij overschrijding van de limiet, het actuele gesprekstarief verschuldigd welke Voipgrow hanteert voor de aanbiedingsvorm Vrijbellen.
9. Tarieven behorend bij de Vrijbellen bundel, inclusief het buiten de bundel tarief, worden elk jaar verhoogd volgens de CBS prijsindex. Indien de CBS prijsindex negatief is worden de prijzen niet aangepast.
10. Ongebruikte belminuten kunnen niet worden meegenomen naar de volgende maand.
11. Klant dient per vestigingsadres een Vrijbellen bundel af te sluiten. Vrijbellen bundels worden afzonderlijk per locatie ingezet en kunnen niet onderling worden gecombineerd.
12. Indien een Klant dit wenst kunnen afzonderlijke afspraken worden gemaakt op de limitatie en de bestemmingen waarop de vooraf ingekochte belminuten ingezet kunnen worden. Deze worden schriftelijk vastgelegd.
13. Bestemmingen die in de bundels zijn gedefinieerd en actuele informatie zijn terug te vinden in de gebruikersportaal. Klant dient zelf regelmatig de informatie raad te plegen die Voipgrow via haar website of via de gebruikersportaal ter beschikking stelt.
14. Internationale nummers, koop-, service-, satelliet- en informatienummers vallen altijd buiten de bundels en worden volledig in rekening gebracht tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
15. Voipgrow is gerechtigd limieten en prijzen zoals gesteld in Artikel 20 te wijzigingen en indexeren.
16. Vrijbellen bundels worden automatisch vernieuwd tot Klant deze opzegt.
17. De opzegtermijn van een Vrijbellen bundel bedraagt 1 kalendermaand.
18. Zorgeloos vrij bellen is niet hetzelfde als Vrij bellen. Dezelfde voorwaarden zijn van toepassing met als uitzondering de belminuten. Zorgeloos vrij bellen is gelimiteerd tot 500 nationale belminuten naar vast en mobiel per gebruiker. Met een Zorgeloos vrij bellen-abonnement is het niet mogelijk om kosteloos naar betaal- en servicenummers te bellen. Deze kosten worden, naast jouw abonnement, aan jou gefactureerd. Dit geldt voor de volgende nummers: 090x, 066, 0676, 084, 087, 18xy en alle internationale nummers. Het totaal aantal belminuten mag men verdelen onder de gebruikers van de organisatie. Bijvoorbeeld: met 5 Zorgeloos vrij bellen-abonnementen heeft de organisatie een totaalgebruik van 2500 belminuten. De minuten worden automatisch onderling verdeeld. Ophoging van de bundel is niet mogelijk.
19. Gebruik je meer dan de organisatie aan minuten heeft dan worden de gebruikelijk gesprekskosten behorend bij Zorgeloos vrij bellen in rekening gebracht.

21. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Voipgrow en Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Klachten over de schending van de Algemene Voorwaarden dienen gericht te worden aan abuse@Voipgrow.nl.
3. Voipgrow zal de klacht binnen dertig dagen, door middel van een schriftelijke reactie, inhoudelijk beantwoorden.
4. Indien deze termijn niet gehaald wordt, zal Voipgrow aan Klant kenbaar maken binnen welke termijn de klacht alsnog zal worden beantwoord.

5. Uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Voipgrow, dan wel binnen zes maanden na het verstrijken van de datum waarop volgens het bepaalde in het vorige lid had moeten worden gereageerd, kan Klant het geschil aanhangig maken bij de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij partijen alsdan een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.
6. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, dan zullen partijen in onderhandeling treden over een vervangende bepaling die zoveel als mogelijk aansluit bij de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.
7. Voipgrow behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde Diensten waaronder toegewezen of toegekende namen, adressen en codes, waaronder accountgegevens, klantcodes, software, gebruikersnamen, simkaarten, toegangscode's, IP-adressen, en e-mailadressen berusten uitsluitend bij Voipgrow.

22. Wijzigingen voorwaarden

1. Voipgrow kan de Algemene Voorwaarden, de Diensten, de functionaliteiten van de Dienst en de technische wijze waarop de Diensten worden verleend, de (Raam)Overeenkomst, even eventueel overeengekomen Service levels (hoogte van de) vergoedingen wijzigen. Voipgrow maakt zulke wijzigingen minimaal één maand voor invoering daarvan op genoegzame wijze aan de Klant bekend.
2. Een genoegzame bekendmaking is ook een kennisgeving per sms of te kennisgeving geplaatst op of bij de factuur die de Klant ontvangt.
3. Als een wijziging leidt tot een opzegrecht van de Klant dan dient de schriftelijke opzegging uiterlijk tot de wijzigingsdatum naar de klantenservice gestuurd te worden.
4. Het in Artikel 20.3 genoemde beëindigingsrecht is niet van toepassing wanneer de wijzigingen het gevolg is van:
 - a. een wijziging die aantoonbaar in het voordeel is van de Klant;
 - b. een wijziging die noch in het voordeel, noch in het nadeel is van de klant;
 - c. een periodieke prijsverhoging;
 - d. een door de overheid vastgestelde regeling of maatregel die Voipgrow noodzaakt tot het wijzigen van de (Raam)Overeenkomst, zoals ten aanzien van belasting, heffing en/of invoerrechten;
 - e. besluit(en)/beslissingen opgelegd door de overheid, regelgevende instanties, zoals de Autoriteit Consument & Markt of rechtsprekende instanties;
 - f. technische wijzigingen in het Netwerkaansluitpunt, Diensten en/of Producten die door Voipgrow op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht; of
 - g. wijzigingen in een (Raam)Overeenkomst of Dienst op verzoek van de Klant.