

ALGEMENE VOORWAARDEN YOUFONE ZAKELIJK

Voor u liggen de Algemene Voorwaarden voor Youfone Zakelijk. Deze Algemene Voorwaarden gelden alleen als deze door een partner op een overeenkomst voor Zakelijke Mobiele Telefonie van toepassing verklaard zijn. Deze Algemene Voorwaarden kunnen gelden naast andere (algemene) voorwaarden van Partner, bij tegenstrijdigheden prevaleren deze voorwaarden, tenzij er in de Overeenkomst uitdrukkelijk van een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden is afgeweken. Deze Algemene Voorwaarden hebben alleen betrekking op Diensten zoals gedefinieerd in artikel 1.4 van deze Algemene Voorwaarden.

U sluit een overeenkomst met Partner, niet met Youfone Zakelijk of Youfone Nederland. Uw wederpartij is derhalve de Partner.

© 2020 Youfone Zakelijk - alle rechten voorbehouden.

Versie 1.0, december 2020.

Artikel 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden komen woorden voor die aanvangen met hoofdletters. Die woorden hebben te betekenis zoals hieronder in dit artikel gedefinieerd, ongeacht of die woorden in enkel- of meervoud worden gebruikt.

- 1.1. *Afnemer*: de wederpartij van Partner in de Overeenkomst, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 1.2. *Algemene Voorwaarden*: deze algemene voorwaarden.
- 1.3. *Eindgebruiker*: een gebruiker (natuurlijk persoon) van de Diensten, welke gebruiker is toe te rekenen aan Afnemer, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een medewerker.
- 1.4. *Diensten*: Mobiele Telecommunicatiediensten, de functionaliteit van de Portal, en aanverwante diensten.
- 1.5. *Kantooruren*: van 9.00 uur tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) op maandag tot en met vrijdag, nationale feestdagen uitgezonderd.
- 1.6. *Mobiele Telecommunicatiedienst*: de dienst die een Eindgebruiker in staat stelt om mobiel te bellen, gebeld te worden, SMS berichten te ontvangen, SMS berichten te versturen en mobiel internet (data) te gebruiken op een toestel van Gebruiker zelf of een toestel zoals deze door Afnemer aan Eindgebruiker ter beschikking is gesteld.
- 1.7. *Overeenkomst*: de tussen Afnemer en Partner gesloten Overeenkomst ter zake (onder andere) Diensten.
- 1.8. *Partijen*: Partner en Afnemer gezamenlijk.
- 1.9. *Partner*: een officiële Partner van Youfone Zakelijk die door middel van een overeenkomst die Partner met Youfone Zakelijk heeft, Mobiele Telecommunicatiediensten die gebaseerd zijn op de technologie en infrastructuur van Youfone Zakelijk, mag verkopen en voor eigen rekening en risico mag leveren aan zakelijke afnemers, waarbij Partner tevens is geregistreerd als aanbieder van "openbare elektronische communicatiediensten" bij de ACM.
- 1.10. *Overeenkomst*: een voor Diensten of overige diensten van Partner, waarop deze Algemene Voorwaarden en (eventueel) andere (algemene) voorwaarden van Partner van toepassing zijn.
- 1.11. *Portal*: het online beheerportaal die Afnemer in staat stelt om administratieve handelingen te verrichten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, aanmaken (activeren) en verwijderen (deactiveren) van Eindgebruikers, verzoeken indienen ter zake nummerportering(en), downloaden facturen en inzien verbruik, ten tijde van het opmaken van deze Algemene Voorwaarden te vinden op zakelijk.youfone.nl.
- 1.12. *Youfone Nederland*: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Youfone Nederland B.V."

- 1.13. *Youfone Zakelijk*: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67102921, handelend onder de handelsnaam "Youfone Zakelijk".

Artikel 2. ALGEMEEN

- 2.1. Indien en voor zover een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen Partijen van kracht. Partijen komen in dit geval een nieuwe bepaling overeen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.2. Kopjes en nummering van artikelen in deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld om verwijzing naar artikelen te vergemakkelijken en zullen de interpretatie van de betreffende artikelen niet beïnvloeden.
- 2.3. Het is Afnemer niet toegestaan de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst die betrekking hebben op de Diensten aan een derde over te dragen.
- 2.4. Het is Partner toegestaan, waarvoor bij dezen door Afnemer aan Partner toestemming verleend is, om de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst die betrekking hebben op de Diensten aan een derde over te dragen.
- 2.5. Partner is altijd gerechtigd in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven te indexeren conform de overeengekomen indexatiemethode. Indien en voor zover er in de Overeenkomst geen indexatiemethode is vastgelegd, geldt dat de prijzen en tarieven voor de Diensten, in januari van een nieuw kalenderjaar, kunnen worden verhoogd conform Consumentenprijsindex van het CBS (CPI, 2015 = 100).
- 2.6. Het is Partner conform artikel 7.2 van de Telecommunicatiewet toegestaan haar prijzen en tarieven, deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen.
- 2.7. Partner is verplicht de wijzigingen als in voorgaand lid bedoeld ten minste één (1) maand voorafgaand aan de inwerkingtreding kenbaar te maken aan Afnemer. Na bekendmaking is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen. De opzegging dient door Partner van Afnemer voor datum inwerkingtreding van voorgenomen wijzigingen ontvangen te zijn. De opzegging geldt dan tevens voor alle abonnementen die onder de Overeenkomst door Afnemers zijn afgenomen voor haar Gebruikers. De opzegging als in dit lid bedoeld is kosteloos voor alle Partijen. Dit lid geldt uitdrukkelijk niet voor: (i) indexering als bedoeld in artikel 2.5 van deze Algemene Voorwaarden; en (ii) wijzigingen in de (functionaliteit van de) Portal als bedoeld in artikel 4.4 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. GEBRUIK VAN DE DIENSTEN

- 3.1. SIM-kaarten voor abonnementen voor Gebruikers, worden altijd door of namens Partner aan Afnemer verstuurd. Het is de verantwoordelijkheid van Afnemer deze ter beschikking te stellen aan de Gebruikers.
- 3.2. SIM-kaarten blijven te allen tijde eigendom van Partner, Youfone Zakelijk of Youfone.
- 3.3. De Portal kan alleen gebruikt worden met actuele versies van gangbare browsers.
- 3.4. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met de abonnementen van Afnemer (door Gebruikers) worden gemaakt. Is een telefoon gestolen of vermoedt Afnemer misbruik, dan dient de Afnemer het abonnement te blokkeren in de beschikbare Portal.
- 3.5. Youfone Zakelijk kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waar vandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ("Roaming") mogelijk is. Afnemer kan gebruikmaken van de Roaming netwerken, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of netwerk gelden. Youfone Zakelijk staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende netwerk. De voor Roaming (ingaaend en uitgaand elektronisch communicatieverkeer) toepasselijke prijzen en tarieven zijn beschikbaar in de Portal, of in de Overeenkomst.
- 3.6. Afnemer zal zich maximaal inspannen teneinde ervoor zorg te dragen dat zij en haar Gebruikers geen oneigenlijk gebruik van de Diensten zullen maken. Onder oneigenlijk gebruik wordt in

ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de Dienst waardoor de dienst(en) van Partner zouden kunnen worden verstoord en/of worden gehinderd. Oneigenlijk gebruik van de Portal kan leiden tot het (tijdelijk) blokkeren van de toegang tot de portal.

- 3.7. Partner verstrekt Afnemer mobiele telefoonnummer(s). Partner mag toegekende telefoonnummers wijzigen of intrekken, onder meer in het belang van het goed functioneren van de Diensten of op grond van gewijzigde wet- of regelgeving of na een daartoe strekkende aanwijzing van een bevoegd (overheids)orgaan. Partner zal daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de redelijke belangen van de Afnemer.
- 3.8. Afnemer kan Partner verzoeken een bij de Diensten gebruikte telefoonnummers mee te nemen naar een andere aanbieder ("nummerportering"), mits Afnemer voorafgaand aan de daadwerkelijke beëindiging tijdig kenbaar heeft gemaakt dat zij haar telefoonnummers wil meenemen naar haar nieuwe aanbieder en de aanbieder meewerkt aan nummerbehoud. Partner kan nummerportering weigeren zolang Afnemer niet heeft voldaan aan al zijn financiële verplichtingen ter zake door Partner geleverde Diensten.
- 3.9. Afnemer kan ook voor individuele Gebruikers nummerporteringen verzoeken. Bijvoorbeeld in geval Gebruiker een telefoonnummer meeneemt van privé of een vorige werkgever, naar Afnemer. Of in geval Gebruiker zijn of haar telefoonnummer bij ontslag meeneemt naar privé of een nieuwe werkgever. Voor deze nummerporteringen is de laatste zin van vorig lid van toepassing. De nummerporteringen zoals in dit lid bedoeld, kunnen aangevraagd worden in de Portal.
- 3.10. Bij beëindiging van de Overeenkomst komen de telefoonnummers te vervallen, tenzij de Afnemer nummerbehoud heeft aangevraagd.

Artikel 4. KWALITEIT VAN DE DIENSTEN

- 4.1. Youfone Zakelijk maakt gebruik van de technologie en infrastructuur van Youfone Nederland (die het op haar beurt weer betrokken heeft van KPN). Het daarmee samenhangende netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen worden soms gestoord. Dan gaat het om storingen met een oorzaak van buiten af. Partner, Youfone Zakelijk noch Youfone Nederland staan in voor een volledige beschikbaarheid van het netwerk waar de Diensten op gebaseerd zijn. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk weinig of helemaal geen bereik is. Partner doet dan uiteraard haar best om dit zo snel mogelijk op te lossen.
- 4.2. De Diensten worden door Partner geleverd conform de toepasselijke service level agreement van Partner, of bij gebreke waarvan, "best effort" worden geleverd. Waarbij in dat laatste geval geldt dat de Diensten door Partner nimmer beter kunnen worden geleverd, dan dat zij de daar aan ten grondslag liggende diensten, zijnde de diensten die Youfone Zakelijk aan Partner levert, geleverd krijgt.
- 4.3. Voor de Portal geldt dat Partner streeft naar maximale beschikbaarheid tijdens Kantooruren. Echter, de Portal kan buiten werking gesteld worden voor (nood)onderhoud. Voor onderhoud (niet noodonderhoud) geldt dat dit onderhoud tijdig wordt aangekondigd. Afnemer verklaart bij dezen, dat het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de Portal of andere gebreken in de Portal, geen gebreken zijn waarvoor ontbinding kan worden ingeroepen en/of schade kan worden gevorderd, daar de Portal een ondersteunende dienst betreft.
- 4.4. De Portal wordt aan Afnemer "as is" ter beschikking gesteld. Partner bepaalt zelfstandig: (i) de functionaliteit van de Portal; en (ii) het versiebeheer van de portal (de updates en upgrades). Partner spant zich in om er voor te zorgen dat Afnemer altijd over de meest recente functionaliteit kan beschikken in de Portal.

Artikel 5. AANVANG, LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST EN ONTBINDING

- 5.1. De Overeenkomst vangt voor het gedeelte dat betrekking heeft op de Diensten, aan vanaf moment zoals aangegeven in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, op moment dat alle Partijen de Overeenkomst ondertekend hebben.

- 5.2. De Overeenkomst heeft voor het gedeelte dat betrekking heeft op de Diensten een looptijd zoals aangegeven in de Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, een onbepaalde looptijd.
- 5.3. Voor door of namens Afnemer aangemaakte Gebruikers geldt dat het abonnement voor die Gebruiker een looptijd heeft zoals overeengekomen, waarna het abonnement voor onbepaalde tijd wordt verlengd en het abonnement maandelijks, in de Portal, kan worden opgezegd, tegen het einde van een kalendermaand. De looptijd van een abonnement voor een Gebruiker vangt aan op moment dat de Gebruiker gebruik zou kunnen maken van de Mobiele Communicatiedienst, dat is technisch gezien het moment dat het mobiele nummer actief is op het netwerk.
- 5.4. In geval van beëindiging, intrekking of wijziging van de door Youfone Zakelijk of Youfone Nederland benodigde vergunningen ter zake de Diensten, of indien technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken is Partner gerechtigd de Diensten te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- 5.5. Partner is onverlet hetgeen in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
 - a) indien Afnemer structureel toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is;
 - b) indien voor Afnemer aannemelijk is dat Afnemer niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
 - c) indien Afnemer surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van haar onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvelabel blijkt.
- 5.6. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is Partner nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden.
- 5.7. Indien Partijen op het moment van ontbinding van een Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding waaronder mede begrepen ontbinding door Afnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door Partner. Door Partner aan Opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 5.8. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming van Partner in de nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 6. PRIJZEN, TARIEVEN EN FACTURATIE

- 6.1. Voor de Diensten reikt Partner aan Afnemer maandelijks een factuur uit. Afnemer geeft bij dezen toestemming om de factuur digitaal uit te reiken.
- 6.2. De door Partner aan Afnemer uitgereikte facturen dienen betaald te worden conform de betalingsvoorwaarden zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 6.3. De Diensten worden door Partner geleverd in overeenstemming met de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven.

Artikel 7. AANSPRAKELIJKHEID

- 7.1. Partner is voor schade ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst ter zake het gebruik van de Diensten, of voor schade uit enige andere hoofde ontstaan bij gebruik van de Diensten, aansprakelijk voor alleen directe schade met een maximum van wat hetgeen gedurende een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis exclusief BTW aan Afnemer door Partner in rekening is gebracht en door Partner is betaald.

- 7.2. De aansprakelijkheid van Partner voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer is uitgesloten.
- 7.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid, zoals vastgelegd in dit artikel of elders in deze Algemene Voorwaarden, gelden niet bij: (i) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Partner; (ii) in geval er sprake is van een door een Nederlandse rechter vastgestelde reflexwerking aan de zijde van de Afnemer.
- 7.4. Indien en voor zover er sprake is van reflexwerking aan de zijde van de Afnemer, zoals hiervoor bedoeld, is Partner aansprakelijk voor alleen directe schade, en niet voor schade zoals bedoeld in artikel 7.2 van deze Algemene Voorwaarden.
- 7.5. De beperking(en) van de aansprakelijkheid gelden ook voor derden waarvan Partner zich bedient bij het leveren van de Diensten. Die derden, inclusief Youfone Zakelijk en Youfone Nederland, kunnen zich derhalve beroepen op de beperkingen zoals opgenomen in de artikelen 7.1 tot en met 7.4 van deze Algemene Voorwaarden, indien zij rechtstreeks door Afnemer worden aangesproken.
- 7.6. Indien Afnemer succesvol aanspraak maakt op artikel 3.15 van "Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen" of indien Afnemer ingevolge een service level agreement ter zake de Diensten recht heeft op een penalty, boete en/of malus, dan geldt dat een vergoeding geldt als *sole remedy*, derhalve heeft Afnemer geen recht (meer) op andere (schade)vergoedingen. Bij samenloop tussen wettelijke verplichtingen om niet-beschikbaarheid te compenseren en de verplichting tot compensatie uit de Overeenkomst voor niet-beschikbaarheid, bijvoorbeeld op basis van een service level agreement tussen Partner en Afnemer, geldt dat als de compensatie onder de Overeenkomst hoger is dan de wettelijke compensatie, de wettelijke compensatie wordt afgetrokken van de compensatie onder de Overeenkomst. Er bestaat in dat geval derhalve geen recht op dubbele compensatie(s).

Artikel 8. OVERMACHT

- 8.1. Partner is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien Partner zich jegens Afnemer op overmacht beroept, zal Partner Afnemer hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.
- 8.2. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor Partner wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door Partner van haar verplichtingen ten gevolge van DDOS-aanvallen, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, het niet of niet tijdig verkrijgen van de benodigde vergunningen, onder meer voor aanleg, instandhouding en gebruik van het netwerk en/of de radiofrequenties, dan wel het intrekken of wijzigen van dergelijke vergunningen, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij Partner zelf of bij haar leverancier(s). Overmacht aan de zijde van Youfone Zakelijk of Youfone Nederland, levert ook overmacht op voor Partner.
- 8.3. Indien een overmachtssituatie langer dan drie (3) maanden heeft geduurd en Afnemer Partner schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft Afnemer het recht om de Overeenkomst voor het gedeelte dat betrekking heeft op de Diensten door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Partner tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend.

Artikel 9. VERWERKEN PERSOONSgegevens

- 9.1. Partner verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter zake het verwerken van



persoonsgegevens, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemeen Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en de Telecommunicatiewet (Tw).

- 9.2. Met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, is Partner verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld onder de AVG. Derhalve sluiten Partijen geen verwerkersovereenkomst voor het verwerken van persoonsgegevens door Partner in het kader van het leveren van de Diensten.
- 9.3. Afnemer erkent dat Youfone Zakelijk en Youfone verkeersgegevens gebruiken voor analyses ten einde de dienstverlening (continu) te kunnen verbeteren.
