

Deze Algemene Voorwaarden gedateerd 11 augustus 2025 Voice to Voice B.V. geregistreerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Leeuwarden onder nummer 76205193.

1. Begrippen

1. 1 Voice to Voice B.V. (hierna "Voice to Voice") is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd aan de Vuurtorenweg 17^E, 8531 HJ te Lemmer. Onder Voice to Voice wordt mede begrepen iedere rechtsopvolger van Voice to Voice in welke juridische vorm dan ook.
- 1.2 Onder Voice to Voice wordt begrepen de aandeelhouder(s) van Voice to Voice en alle werknemers van Voice to Voice.
- 1.3 In deze algemene voorwaarden wordt onder opdrachtgever begrepen de partij aan wie Voice to Voice de diensten en producten als bedoeld in artikel 1.4 levert.
- 1.4 In deze algemene voorwaarden heeft het begrip "Diensten" de volgende betekenis: alle door Voice to Voice aan een opdrachtgever geleverde producten en diensten, alsmede alle andere door Voice to Voice ten behoeve van een opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder mede begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van een opdrachtgever worden verricht.

2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verleende diensten door Voice to Voice aan haar opdrachtgever, respectievelijk haar rechtsopvolger, al dan niet vastgelegd in aanbiedingen, offertes, overeenkomsten van Voice to Voice of voortvloeiend uit andere eventuele rechtshandelingen tussen Voice to Voice en haar opdrachtgever, respectievelijk haar rechtsopvolger. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 Niet alleen Voice to Voice, maar ook alle personen die bij de uitvoering van enige opdracht van een opdrachtgever zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen. Hetzelfde geldt voor vroegere medewerkers van Voice to Voice, met inbegrip van hun eventuele erfgenamen, indien zij aansprakelijk worden gehouden nadat zij niet meer bij Voice to Voice werkzaam zijn.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever. Tevens zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op een eventuele rechtsopvolger van de opdrachtgever.
- 2.4 Bij het aangaan van een overeenkomst met Voice to Voice, en/of bij gebruikmaking van de een van de diensten van Voice to Voice geeft de opdrachtgever te kennen geheel op de hoogte te zijn van, de inhoud te begrijpen van en volledig akkoord te zijn met deze algemene voorwaarden.
- 2.5 Partijen wijzen uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever van de hand.

- 2.6. Indien en voor zover enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Voice to Voice zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.7. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een overeenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleren de eerstgenoemde bepalingen.
- 2.8. Voice to Voice is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van in werking treden. Voice to Voice zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van in werking treden is medegedeeld, treedt een wijziging jegens de opdrachtgever in werking zodra de wijziging is medegedeeld aan de opdrachtgever.

3. Uitvoering Diensten

- 3.1. Indien Voice to Voice dit nuttig of noodzakelijk acht, is Voice to Voice steeds bevoegd zich bij het verrichten van de Diensten te laten bijstaan door anderen, dan wel de Diensten of een deel ervan te laten uitvoeren door anderen.
- 3.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Voice to Voice aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Voice to Voice worden verstrekt.
- 3.3. Opdrachtgever zal Voice to Voice toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Voice to Voice redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 3.4. Voice to Voice is gerechtigd om naar eigen inzicht derden in te schakelen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en de levering van de Diensten.
- 3.5. Voice to Voice is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 3.6. Voice to Voice heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover Voice to Voice niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
- 3.7. Voice to Voice behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren indien blijkt dat doel of strekking in strijd is met hetzij enige wettelijke of andere van overheidsweg gegeven bepaling, hetzij met de goede naam of de belangen van Voice to Voice. Zulks geldt ook indien de opdracht reeds is aanvaard en/of bevestigd. Weigering van de opdracht wordt eveneens voorbehouden voor het geval dat de inhoud van het te verwerken materiaal of de verwerking als zodanig naar het oordeel van Voice to Voice strijdig is met de goede naam of de belangen van Voice to Voice. Bij weigering, als hierboven bedoeld, kan Voice to Voice niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade voortvloeiende uit het niet uitvoeren van de opdracht.

4. Aansprakelijkheid

- 4.1 Voice to Voice is niet aansprakelijk voor schades die door opdrachtgever en/of enige van haar klanten en/of enige aan haar gelieerde rechtspersonen geleden zijn ten gevolge van de werkzaamheden verricht door Voice to Voice.
- 4.2 De in dit artikel vervatte uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring zijn mede bedongen ten behoeve van werknemers van Voice to Voice en van degenen die door haar voor de uitvoering van de opdracht zijn ingeschakeld.
- 4.3 De opdrachtgever zal Voice to Voice vrijwaren van en schadeloos stellen voor claims van derden jegens Voice to Voice uit hoofde van schades die geleden zijn ten gevolge van de diensten die de Voice to Voice voor de opdrachtgever heeft verricht.
- 4.4 Voor zover dat niet reeds uit de wet voortvloeit, is Voice to Voice in ieder geval niet aansprakelijk indien een tekortkoming van Voice to Voice het gevolg is van overmacht waaronder in elk geval de volgende situaties worden verstaan (deze lijst is niet uitputtelijk):
- arbeidsongeregeldheden bij derden of eventueel onder het eigen personeel;
 - storingen in de elektriciteitsvoorziening, Internet, emailcommunicatie, telefoonverbindingen, in andere communicatieverbindingen of in apparatuur van de bank of van derden;
 - storing bij de Internetprovider, computerproblemen van welke aard dan ook of storing bij de telefoonprovider;
 - epidemieën of pandemieën;
 - oorlogshandeling (ongeacht of deze wel of niet is verklaard) of terrorisme, gewapend conflict, burgerlijke onrust, oproer of opstand (of de specifieke dreigingen van dergelijke handelingen of gebeurtenissen), blokkade, embargo, opstand, sabotage, opzettelijke vernieling, terroristische daden of de specifieke dreigingen van dergelijke handelingen of gebeurtenissen of aan dergelijke handelingen of gebeurtenissen toe te schrijven omstandigheden;
 - industriële acties of arbeidsonlusten, valutarestricties,
 - commerciële restricties, embargo, het handelen of niet handelen van een overheidsinstantie, inclusief eventuele wetswijzigingen, verzuim van een leverancier, een openbaar nutsbedrijf of een 'common carrier' of een computerstoring;
- 4.5 Indien de uitvoering van een opdracht van een opdrachtgever meebrengt dat Voice to Voice een buiten de Europese Unie gevestigde persoon inschakelt, om werkzaamheden in het kader van de gegeven opdracht te verrichten, zal Voice to Voice niet aansprakelijk zijn voor fouten die door deze persoon mochten worden gemaakt.
- 4.6 Voice to Voice kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor, noch verplicht worden tot vergoeden van, schade van welke aard ook, ontstaan aan onder haar beheer gegeven goederen of als gevolg van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verzenden, ontvangen, doorgeven, weergeven en uitvoeren van de verleende diensten.
- 4.7 De aansprakelijkheid van Voice to Voice voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.
- 4.8 Voice to Voice is niet aansprakelijk voor het niet of onvoldoende in acht nemen van gegevens en/of instructies van de opdrachtgever, of voor het daarbij maken van fouten.

5. Overmacht:

- 5.1 Indien een der partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, het callcenter platform, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Voice to Voice door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Voice to Voice kan worden geleverd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, en zullen Partijen in goed overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 5.2 Indien een der partijen ten gevolge van overmacht zijn prestatie langer dan drie maanden opschort, zijn de andere partijen gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.

6. Inspanningsverplichting

Voice to Voice neemt bij de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich (tenzij er uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat er sprake zal zijn van een resultaatsverbintenis) en zal bij het verrichten van haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen en de overeengekomen werkzaamheden naar beste vermogen verrichten.

7. Duur van de overeenkomst

- 7.1 Elke overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde duur van minimaal zes kalendermaanden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 7.2 Een overeenkomst voor bepaalde duur eindigt op de overeengekomen einddatum van rechtswege zonder dat enige opzegging is vereist. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 7.3 Indien partijen een overeenkomst voor onbepaalde duur zijn overeengekomen dient te overeenkomst tegen het einde van een kalendermaand schriftelijk opgezegd te worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden (voor de telefoonservice geldt een andere regeling, zie artikel 16.4).
- 7.4 Indien de opdrachtgever een overeenkomst dusdanig wenst te wijzigen dat de reeds overeengekomen werkzaamheden zullen worden verminderd, dan kan dat schriftelijk worden doorgegeven aan de opdrachtnemer tegen het einde van een kalendermaand. De wijzigingen in de opdracht zullen dan na ommekomst van één kalendermaand in werking treden.
- 7.5 Voice to Voice is bevoegd de overeenkomst onmiddellijk te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

- 7.6 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Voice to Voice op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Voice to Voice de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 7.7 Voice to Voice behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 7.8 De Overeenkomst eindigt automatisch indien een Partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt, of wordt ontbonden.

8. Kosten en betaling

- 8.1 Voor zover voor het verrichten van bepaalde Diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de Diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn begrepen, zal Voice to Voice de opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 8.2 Alle door Voice to Voice genoemde en vermelde bedragen zijn exclusief BTW en in euro's tenzij anders vermeld.
- 8.2 Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- 8.3 De reclametermijn voor bezwaren tegen de wijze waarop werkzaamheden door Voice to Voice zijn verricht of tegen door Voice to Voice verzonden facturen bedraagt 5 werkdagen en dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Het maken van bezwaren heft de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- 8.4 Indien de opdracht een telemarketing opdracht betreft zal na betaling van de laatste factuur van een opdracht het totale bestand naar de opdrachtgever worden verzonden.
- 8.5 Indien de opdrachtgever een aan hem verzonden factuur niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is Voice to Voice gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daardoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
- 8.6 Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over openstaande vorderingen van Voice to Voice ad 5% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volle maand moet worden gerekend. Tevens is Voice to Voice gerechtigd tenminste € 150,00 aan administratiekosten in rekening te brengen.
- 8.7 Ingeval Voice to Voice om haar moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en renten, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom en rente met een minimum van € 75,00.

- 8.8 Voice to Voice is bevoegd haar dienstverlening per direct te staken indien opdrachtgever op enigerlei wijze niet aan haar verplichtingen heeft voldaan, totdat volledige voldoening van deze verplichting heeft plaatsgevonden.
- 8.9 In geval van rechtsopvolging, liquidatie, faillissement, beslag, of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Voice to Voice op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9. Geheimhouding

- 9.1 Voice to Voice is verplicht de door of namens opdrachtgever verschaft gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze verplichting geldt niet voor zover op Voice to Voice een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking of opdrachtgever Voice to Voice van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
- 9.2 Voice to Voice of één van de voor haar werkzame werknemers is, indien hij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens opdrachtgever verschaft gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan hij bij de uitvoering van de opdracht kennis heeft genomen aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijk oordeel van belang kunnen zijn.
- 9.3 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Voice to Voice is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van rapporten, adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Voice to Voice openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt ter inwinning van een deskundigoordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Voice to Voice, op opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of indien opdrachtgever of één van de voor haar werkzame werknemers voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

10. Einde overeenkomst

Alle door opdrachtgever in het kader van de opdracht beschikbaar gestelde bedrijfsmiddelen, correspondentie, aantekeningen en overige informatie die in het kader van de opdracht door Voice to Voice is gegenereerd zullen bij het einde van de overeenkomst door Voice to Voice worden bewaard

11. Vrijwaringen

11. 1. De opdrachtgever vrijwaart Voice to Voice voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt of gebruikt zijn.
- 11.2 Indien opdrachtgever aan Voice to Voice informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten. Bij het ontstaan van directe of indirecte aantoonbare schade zal opdrachtgever aansprakelijk zijn voor alle directe en indirecte schade ontstaan door het gebruik hiervan.

- 11.3 Opdrachtgever vrijwaart Voice to Voice voor alle aanspraken van derden die verband houden met het aangaan en/of uitvoeren van de opdracht.

12. Personeel niet overnemen

- 12.1 De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op geen enkele wijze, medewerkers van Voice to Voice in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, tenzij in goed overleg besproken en schriftelijk goedgekeurd door Voice to Voice.
- 12.2 Voice to Voice zal bij overtreding van het in 12.1 genoemde opdrachtgever door middel van een aangetekend schrijven onmiddellijk sommen tot volledige naleving van hetgeen in 12.1 genoemd is. Voorts zal krijgt de opdrachtgever van de werknemer een direct opvorderbare boete van € 10.000,- (tienduizend euro), onverminderd het recht van Voice to Voice om van de opdrachtgever vergoeding van alle door Voice to Voice ten gevolge van de overtreding geleden schade te vorderen.

13. Wijzigingen van de algemene voorwaarden

Voice to Voice is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. Voice to Voice zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 14.1 Op de rechtsverhouding tussen Voice to Voice en haar opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Ten behoeve van Voice to Voice wordt bedongen dat de rechter te Leeuwarden bevoegd zal zijn van enig geschil dat tussen Voice to Voice en een opdrachtgever mocht ontstaan, kennis te nemen.

Aanvullende voorwaarden voor de telefoonservice van Voice to Voice

Onderstaande bepalingen zijn specifiek van toepassing op de telefoonservice van Voice to Voice. Onderstaande bepalingen moeten als aanvullend worden beschouwd op de bepalingen 1 tot en met 14. Ingeval er sprake is van tegenstrijdige bepalingen prevaleren onderstaande bepalingen.

15. Aard van de dienstverlening

- 15.1 Voice to Voice zal voor de opdrachtgever diensten gaan verrichten met betrekking tot het aannemen van telefonische gesprekken. De opdrachtgever ontvangt daarna een rapportage van de aangenomen telefoongesprekken.
- 15.2 Rapportages van de aangenomen telefoongesprekken worden gedaan op de overeengekomen wijze.
- 15.3 Alle schriftelijke en telefonische mededelingen van Voice to Voice, gedaan aan het laatst opgegeven (email)adres c.q. het laatst daarvoor opgegeven telefoonnummer van de opdrachtgever, worden geacht de opdrachtgever te hebben bereikt.

16. Begin, duur en einde van de overeenkomst

- 16.1 De telefoonservice wordt aangeboden in verschillende soorten abonnementen.
- 16.2 Elke abonnement wordt afgesloten voor onbepaalde tijd, met een minimumperiode van zes kalendermaanden, tenzij beide partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 16.3 Voice to Voice start met haar diensten binnen 24 uur nadat Voice to Voice de opdrachtgever schriftelijk zijn doorschakelnummer heeft meegedeeld.
- 16.4 De Basic en Basic+ abonnementen kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, waarbij minimumperiode (16.2) in acht dient genomen te worden.

De Value, High en Maatwerk abonnementen kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van twee kalendermaanden, waarbij minimumperiode (16.2) in acht dient genomen te worden.
- 16.5 Lagere abonnementen (Basic, Basic+) kunnen per volgende maand omgezet worden in hogere abonnementen (Value, High). Hogere abonnementen (Value, High) kunnen met opzegtermijn van twee maanden omgezet worden in lagere abonnementen (Basic, Basic+).
- 16.6 Rechten en plichten van de abonnee zijn niet aan derden overdraagbaar.
- 16.7 Met het aangaan van het abonnement verklaart de opdrachtgever volledig op de hoogte te zijn van de werking van de doorschakeling.

17. Kosten en betaling

- 17.1 De abonnementskosten van Voice to Voice worden 1 keer per maand vooraf in rekening gebracht. De gesprekskosten en andere bijkomende kosten worden 1 keer per maand achteraf in rekening gebracht. Het bedrag wordt op basis van een incassovolmacht één keer per maand, afhankelijk van het abonnement, van de bankrekening van de opdrachtgever afgeschreven.
- 17.2 Voice to Voice behoudt zich het recht voor de abonnementskosten, aantal gesprekken inclusief, kosten per gesprek en per minuut op elk moment aan te passen als economische omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Deze wijziging wordt schriftelijk via e-mail kenbaar gemaakt. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat, kan deze binnen 5 werkdagen na de prijsstijging rechtsgeldig opzeggen. Gebeurt dit niet, dan wordt hij geacht met de wijziging in te stemmen.
- 17.3 Op alle tarieven vindt er op 1 januari van ieder kalenderjaar een jaarlijkse inflatiecorrectie plaats.

18. Aansprakelijkheid (voor alle bepalingen, zie onder artikel 4)

18. Voice to Voice is nimmer aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van verminking en/of vermissing en/of vertraging bij het doorgeven van berichten. De opdrachtgever vrijwaart Voice to Voice voor iedere aansprakelijkheid van Voice to Voice tegenover derden.