

Ondernemen doe jij. Bereikbaar zijn regelen wij.

- Uitgegeven door: Zonder Zorgen B.V.
- Adres: Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam
- KvK-nummer: 97691100
- Registratie: Geregistreerd bij de Autoriteit Consument & Markt sinds 17 juli 2025
- Versie: 1.0, geldig vanaf 1 oktober 2026

Voordat je begint

Voordat je begint. Dit zijn de spelregels tussen jou en Zonder Zorgen. We hebben ze zo kort en begrijpelijk mogelijk gehouden, want daar zijn we voor. Lees ze rustig door, je vindt hier wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou verwachten.

Zonder Zorgen is een zakelijke dienst. We leveren aan ondernemers, niet aan consumenten. Sluit je deze overeenkomst, dan doe je dat in de uitoefening van je beroep of bedrijf.

Inhoud

1	Wat we bedoelen met bepaalde woorden
2	Wanneer deze voorwaarden gelden
3	Alleen voor ondernemers
4	Hoe de overeenkomst tot stand komt
5	Levering en activering
6	Je telefoonnummer
7	Simkaart en eSIM
8	Normaal gebruik (fair use)
9	Misbruik, fraude en opschorting
10	Bellen naar 112
11	Shomi en andere AI-functionaliteit
12	Persoonsgegevens
13	Tarieven en facturatie

14	Betaling en te late betaling
15	Duur en opzegging
16	Beschikbaarheid, storingen en compensatie
17	Support
18	Wijzigingen in de dienst en deze voorwaarden
19	Aansprakelijkheid
20	Overmacht
21	Intellectueel eigendom
22	Overdracht van de overeenkomst
23	Klachten
24	Tot slot

1 Wat we bedoelen met bepaalde woorden

1. Zonder Zorgen, wij, ons of onze: Zonder Zorgen B.V., gevestigd aan de Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97691100.
2. Je, jij, jou of jouw: de onderneming of ondernemer met wie wij de Overeenkomst sluiten.
3. Dienst: alles wat wij op grond van de Overeenkomst aan je leveren. Denk aan je zakelijke telefoonnummer, de bijbehorende telefonie, Shomi en alle instellingen en aanvullende diensten die je bij ons afneemt.
4. Overeenkomst: het geheel van afspraken tussen jou en ons over de levering van de Dienst, inclusief deze Algemene Voorwaarden, de op onze Website gepubliceerde tarieven en alle andere documenten waar we naar verwijzen.
5. Shomi: onze slimme bereikbaarheidsassistent, die je gesprek opneemt, omzet naar tekst en daar een samenvatting met actiepunten van maakt.
6. Simkaart: de eSIM die wij je ter beschikking stellen om de Dienst te gebruiken. Leveren wij bij uitzondering een fysieke simkaart, dan wordt daar in deze voorwaarden hetzelfde mee bedoeld.
7. Netwerk: het telecommunicatienetwerk waarmee de Dienst wordt geleverd. Dit netwerk is niet van ons, wij nemen het af bij onze leverancier.
8. Website: zonderzorgen.nl en alle bijbehorende subdomeinen.
9. Betaalverzoek: het digitale verzoek tot betaling dat wij je sturen en waarmee je je factuur voldoet.

2 Wanneer deze voorwaarden gelden

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor al onze aanbiedingen en voor elke Overeenkomst die wij met je sluiten.
2. De actuele tarieven en dienstbeschrijvingen op onze Website horen bij de Overeenkomst.
3. Heb je zelf inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden? Die gelden niet. Wij wijzen ze uitdrukkelijk van de hand.
4. Wijkt een afspraak die we schriftelijk met je maken af van deze voorwaarden, dan gaat die afspraak voor.
5. Is een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. We vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige die er zo dicht mogelijk bij in de buurt komt.

3 Alleen voor ondernemers

1. De Dienst is uitsluitend bestemd voor gebruik in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Bij het sluiten van de Overeenkomst verklaar je dat je zakelijk handelt.
2. Je geeft bij je aanvraag je KvK-nummer op. Sta je nog niet ingeschreven omdat je net begint of nog moet inschrijven, dan bevestig je uitdrukkelijk dat je de Dienst zakelijk gaat gebruiken en dat je de Overeenkomst niet als consument sluit.
3. Je levert de Dienst niet door aan derden en stelt de Dienst niet ter beschikking aan gebruikers die als consument kwalificeren.
4. Blijkt dat je bij het aangaan van de Overeenkomst onjuist hebt verklaard, dan mogen wij de Overeenkomst per direct beëindigen.
5. Alle door ons genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij we dat er uitdrukkelijk bij vermelden.

4 Hoe de overeenkomst tot stand komt

1. Je sluit de Overeenkomst door ons bestelproces op de Website volledig te doorlopen, akkoord te gaan met deze voorwaarden en je eerste Betaalverzoek te voldoen.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat je het bestelproces volledig hebt doorlopen en je eerste Betaalverzoek is voldaan. Daarna ontvang je van ons een bevestiging per e-mail. Die bevestiging legt de Overeenkomst vast, maar is niet bepalend voor het moment waarop zij tot stand komt.
3. Wij zijn niet verplicht een Overeenkomst met je te sluiten. We kunnen een aanvraag bijvoorbeeld weigeren als we twijfelen aan de juistheid van je gegevens, aan je betaalgedrag of aan het zakelijke karakter van je gebruik.
4. Wij leggen vast op welk moment en met welke versie van deze voorwaarden je akkoord bent gegaan. Deze vastlegging geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs van jouw kant.
5. Je zorgt dat alle gegevens die je met ons deelt juist en volledig zijn, en geeft wijzigingen direct aan ons door. Dit geldt in het bijzonder voor je naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres, omdat wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens juist en actueel vast te leggen in de systemen van onze leverancier. Zijn deze gegevens onjuist of niet bijgewerkt door een oorzaak die bij jou ligt, dan mogen wij de kosten van herstel bij je in rekening brengen en vrijwaar je ons voor aanspraken en boetes die daaruit voortkomen.

5 Levering en activering

1. Wij doen ons best de Dienst zo snel mogelijk te leveren. Termijnen die wij noemen zijn een indicatie en geen fatale termijnen.
2. Wij leveren de Dienst standaard met een eSIM. Die activeren wij zo snel mogelijk na je betaling. Je kunt ook kiezen voor een fysieke simkaart. Wij sturen die dan per post naar het door jou opgegeven adres en brengen daarvoor eenmalige kosten in rekening volgens de tarieven op onze Website.
3. Voor het gebruik van de Dienst heb je geschikte apparatuur, een werkende internetverbinding en voldoende mobiele dekking nodig. Daar zorg je zelf voor.
4. Wij mogen derden inschakelen bij het leveren van de Dienst.

6 Je telefoonnummer

1. Voor de Dienst heb je een telefoonnummer nodig. Je kiest een nummer bij ons. Of je je bestaande nummer kunt meenemen, staat op onze Website.
2. Op het aanvragen en gebruiken van telefoonnummers is wet- en regelgeving van toepassing die kan veranderen. Wij kunnen daarom niet garanderen dat een aanvraag altijd wordt gehonoreerd of dat een nummer altijd beschikbaar blijft.
3. Wil je je nummer meenemen naar een andere aanbieder, dan werken wij daaraan mee. Voor het meenemen van een nummer kunnen eenmalige kosten gelden volgens de tarieven op onze Website.
4. Bij het overzetten van nummers zijn wij afhankelijk van andere partijen. Wij spannen ons in om dat soepel te laten verlopen, maar zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door vertraging of het mislukken van een nummeroverdracht.
5. Eindigt de Overeenkomst zonder dat je je nummer meeneemt, dan geven wij het nummer vrij volgens de geldende regels. Het nummer is dan niet meer voor je beschikbaar.
6. Koppel je je nummer aan een dienst van een derde partij, bijvoorbeeld WhatsApp Business of een ander platform dat verificatie via je nummer vraagt, dan doe je dat op eigen risico. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan bij beëindiging of wijziging van je nummer.
7. Je bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van je telefoonnummer en voor het naleven van de wet- en regelgeving die daarop van toepassing is.

7 Simkaart en eSIM

1. De Simkaart blijft altijd van ons. Je gaat er zorgvuldig mee om en voorkomt dat anderen er gebruik van kunnen maken.
2. Je bewaart je pincode, pukcode en andere beveiligingscodes zorgvuldig en houdt ze geheim.
3. Raakt je Simkaart of een beveiligingscode kwijt, of vermoed je dat iemand anders er gebruik van maakt? Laat het ons zo snel mogelijk weten, dan blokkeren we hem direct.
4. Wij mogen instellingen van je Simkaart op afstand wijzigen als dat nodig is voor de werking of de veiligheid van de Dienst.
5. Voor het verstrekken van een vervangende Simkaart kunnen wij kosten in rekening brengen volgens de tarieven op onze Website.

8 Normaal gebruik (fair use)

1. De Dienst is bedoeld voor gebruik dat past bij de aard van een zakelijke telefoondienst. Je gebruikt de Dienst op een normale manier en niet op een wijze die ons, het Netwerk of anderen schaadt.
2. De Dienst is bedoeld voor normaal zakelijk gebruik door jou en je medewerkers. Onbeperkt betekent bij ons: onbeperkt binnen wat een normale ondernemer nodig heeft. Als richtlijn hanteren wij per gebruiker per kalendermaand 2.000 belminuten, inkomend en uitgaand samen, en 50 GB data op volle snelheid. Neem je de aanvullende dienst Onbeperkt Shomi af, dan geldt daarvoor een richtlijn van 500 verwerkte gesprekken per maand. Dit zijn richtlijnen en geen harde limieten: wij grijpen pas in als het gebruik daar structureel of fors bovenuit komt. De actuele richtlijnen staan op onze Website en mogen wij aanpassen. Wat je niet gebruikt, vervalt aan het einde van de maand.
3. Bellen en internetten buiten Nederland is bedoeld voor gebruik tijdens reizen. Je verblijft en gebruikt de Dienst overwegend in Nederland. Beoordeeld over een aaneengesloten periode van vier maanden liggen je gebruik en je aanwezigheid hoofdzakelijk in Nederland. Structureel gebruik vanuit het buitenland is niet toegestaan.
4. Je gebruikt de Dienst en de Simkaart in geen geval:
 - a. als SIM-box of GSM-gateway, of voor het routeren van verkeer van derden;
 - b. uitsluitend voor datacommunicatie tussen apparaten (M2M);
 - c. als permanente hotspot of als vervanging van een vaste internetverbinding;
 - d. voor callcenter-, telemarketing- of belcampagnedoelinden;
 - e. voor het geautomatiseerd of massaal opzetten van oproepen of het versturen van grote hoeveelheden gelijksoortige berichten;
 - f. om je voor te doen als een ander nummer of een andere afzender;
 - g. op een manier die strafbaar is, in strijd is met de wet, of hinder of schade veroorzaakt voor ons, voor het Netwerk of voor anderen.
5. Overschrijd je een grens of gebruik je de Dienst in strijd met dit artikel, dan nemen we eerst contact met je op om er samen uit te komen. Lukt dat niet, dan mogen wij het gebruik beperken, de Dienst opschorten, het meerverbruik tegen onze reguliere tarieven in rekening brengen of de Overeenkomst beëindigen.

9 Misbruik, fraude en opschorting

1. Bij een vermoeden van fraude, misbruik of ongebruikelijk hoog verbruik mogen wij de Dienst direct en zonder voorafgaande waarschuwing geheel of gedeeltelijk blokkeren en een tussentijdse factuur voor het openstaande verbruik sturen. Wij informeren je hier zo snel mogelijk over.
2. Wij mogen een verbruikslimiet instellen. Wordt die bereikt, dan blokkeren wij uitgaand verkeer totdat het openstaande verbruik is betaald of tot de volgende kalendermaand.
3. Onze leverancier van het Netwerk mag de toegang van een klant tot het Netwerk bij (vermoede) fraude of strijdig gebruik op elk moment en zonder aankondiging beëindigen. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan en jij verleent op eerste verzoek je medewerking om zo'n situatie op te lossen.
4. Tenzij je aantoont dat het aan ons te wijten is, ben je volledig verantwoordelijk voor al het gebruik en misbruik van je Simkaart, je beveiligingscodes en de Dienst, ook als dat door anderen gebeurt. Je bent dus ook de kosten verschuldigd die daaruit voortkomen. Je verantwoordelijkheid eindigt zodra wij het misbruik hebben geblokkeerd.
5. Tijdens een opschorting blijf je de vaste vergoeding verschuldigd.
6. Wij heffen een opschorting zo snel mogelijk op zodra de reden ervoor is weggenomen.

10 Bellen naar 112

1. Je kunt met de Dienst 112 bellen. Houd er wel rekening mee dat dit anders werkt dan bij een gewone vaste of mobiele aansluiting.
2. Bel je via je mobiele toestel, dan wordt je locatie meegestuurd vanaf dat toestel, net als bij je eigen mobiele nummer.
3. Bel je via je computer of browser, dan wordt het bij ons geregistreerde vestigingsadres van je aansluiting doorgegeven, en dus niet de plek waar je op dat moment bent.
4. Je bent daarom verplicht een juist en volledig vestigingsadres op te geven en een wijziging daarvan direct aan ons door te geven.
5. De Dienst werkt niet zonder stroom, internet of mobiele dekking, en niet tijdens een storing of opschorting. In die gevallen kun je geen 112 bellen. Zorg dat je altijd een alternatief hebt, bijvoorbeeld je eigen mobiele nummer.
6. Laten anderen gebruikmaken van de Dienst, dan informeer je hen over dit artikel.
7. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade doordat een noodoproep niet tot stand komt of doordat een onjuiste locatie wordt doorgegeven, tenzij dit uitsluitend aan ons te wijten is. Is de locatie onjuist doordat jouw gegevens niet juist of niet actueel waren, dan komt dat voor jouw rekening.

11 Shomi en andere AI-functionaliiteit

1. Om een samenvatting te kunnen maken neemt Shomi je gesprek op. Die opname wordt automatisch omgezet naar tekst, het transcript, en daaruit genereert een AI-component een samenvatting met actiepunten. Je kunt de opname zelf terugluisteren en downloaden.
2. Shomi is in elk pakket beschikbaar. Je activeert Shomi zelf, per gesprek. Zonder aanvullende dienst betaal je per minuut dat Shomi actief is, volgens de tarieven op onze Website. Met de aanvullende dienst Onbeperkt Shomi vervalt dat tarief en is het gebruik onbeperkt, binnen de richtlijnen van artikel 8.
3. Wij bewaren niets langer dan nodig. De opname wordt 30 dagen bewaard. In die periode kun je hem terugluisteren en downloaden. Het transcript, waarin ook de samenvatting staat, wordt maximaal 180 dagen bewaard. Transcripties van voicemailberichten worden maximaal 90 dagen bewaard. Daarna worden ze automatisch verwijderd.
4. Je gesprekken en samenvattingen worden niet gebruikt om AI-modellen te trainen of te verbeteren, en evenmin voor productontwikkeling buiten de levering van de Dienst.
5. De opname en het transcript zijn alleen toegankelijk voor de gebruiker die het gesprek heeft gevoerd. Wij hebben daar als aanbieder geen toegang toe. Alleen een beperkte groep geautoriseerde beheerders van onze leverancier kan erbij als dat noodzakelijk is voor beheer, onderhoud of het oplossen van storingen. Die toegang is strikt beperkt en wordt gelogd.
6. Je moet je gesprekspartner vooraf informeren. Omdat het gesprek wordt opgenomen, ben je wettelijk verplicht iedereen in het gesprek daar vooraf over te informeren. Dit geldt bij elk gesprek waarin je Shomi activeert, ook als je de samenvatting alleen voor jezelf gebruikt en niet met anderen deelt. Je vertelt daarbij:
 - a. dat het gesprek wordt opgenomen en omgezet naar tekst;
 - b. waarvoor je dat doet, bijvoorbeeld om een gespreksverslag of samenvatting te maken.
7. Wij geven je hiervoor een kant-en-klare voorbeeldtekst en helpen je graag met het inrichten ervan. De verantwoordelijkheid om je gesprekspartners te informeren blijft bij jou liggen. Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden en van toezichthouders die voortkomen uit het niet of onvolledig informeren van je gesprekspartners.
8. Je gebruikt het transcript en de samenvatting alleen voor het doel dat je hebt aangekondigd. Wil je ze later voor een ander doel gebruiken, dan beoordeel je zelf of dat is toegestaan en of je de betrokkenen opnieuw moet informeren.
9. Deel je een samenvatting of transcript verder, bijvoorbeeld per e-mail of door het naar een CRM-systeem te sturen, dan ben jij daarvoor verantwoordelijk. Deel alleen wat nodig is en alleen met mensen die het voor hun werk nodig hebben.
10. Shomi is een hulpmiddel. Samenvattingen komen automatisch tot stand en kunnen onvolledig of onjuist zijn. Je blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de inhoud voordat je erop vertrouwt of deze met anderen deelt. Een samenvatting is geen bindend of authentiek verslag van een gesprek.
11. Wij garanderen niet dat Shomi altijd beschikbaar is, foutloos werkt of steeds dezelfde kwaliteit levert. Shomi wordt geheel of gedeeltelijk geleverd met behulp van diensten van derden. Voor zover dat het geval is, blijven de artikelen 16, 18, 19 en 20 onverkort van toepassing.

Zo vertel je het je beller

“Voor de kwaliteit van onze dienstverlening wordt dit gesprek opgenomen en automatisch samengevat. Heb je daar bezwaar tegen, laat het me even weten.” Deze melding kun je aan het begin van je gesprek uitspreken. Vraag ons gerust om mee te denken over een variant die bij jou past.

12 Persoonsgegevens

1. Wij verwerken persoonsgegevens volgens de geldende privacywetgeving. Hoe wij dat doen, lees je in onze privacyverklaring op de Website.
2. Voor de inhoud van je gesprekken, de transcripten en de samenvattingen ben jij verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker in de zin van de AVG. Dit artikel geldt als verwerkersovereenkomst tussen ons.
3. Wij verwerken deze gegevens uitsluitend om de Dienst aan je te leveren en volgens jouw instructies, en niet voor eigen doeleinden. Het gaat in ieder geval om telefoonnummers, gespreksopnames, transcripten en samenvattingen, en daarmee mogelijk om persoonsgegevens van jouw klanten en relaties.
4. Jij bepaalt de rechtsgrond voor deze verwerking, informeert je gesprekspartners zoals beschreven in artikel 11, en bepaalt welke van je medewerkers gebruik mogen maken van opname en transcriptie.
5. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om deze gegevens te beveiligen en leggen geheimhouding op aan iedereen die er toegang toe heeft.
6. Wij schakelen voor de levering van de Dienst andere partijen in als subverwerker. Op dit moment zijn dat onze telecomleverancier en de partijen die zij inzet voor spraakherkenning en AI-verwerking. De actuele lijst sturen wij je op verzoek toe. Verwerking vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte, met uitzondering van één leverancier van spraakherkenning in het Verenigd Koninkrijk, waarvoor een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie geldt. Onze leverancier maakt voor haar diensten gebruik van Europese datacenters. Wijzig de lijst met subverwerkers, dan:
 - a. informeren wij je minimaal 21 dagen voordat de wijziging ingaat;
 - b. kun je binnen die termijn bezwaar maken;
 - c. mag je de Overeenkomst kosteloos beëindigen, met inachtneming van de opzegtermijn van 30 dagen uit artikel 15.
7. Krijg je een verzoek van iemand die zijn gegevens wil inzien, corrigeren of laten verwijderen, dan helpen wij je daar redelijkerwijs bij. Bij een datalek informeren wij je zonder onredelijke vertraging.
8. De bewaartermijnen voor opnames, transcripten en samenvattingen staan in artikel 11. Je kunt op elk moment vragen om eerdere verwijdering. Gegevens die wij op grond van de Telecommunicatiewet of andere wetgeving moeten bewaren, bijvoorbeeld verkeersgegevens en facturatiegegevens, bewaren wij zolang die verplichting duurt.
9. Voor het mobiele netwerkverkeer zelf, waaronder verkeersgegevens en gegevens die op grond van wettelijke verplichtingen worden vastgelegd, is onze telecomleverancier zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Wat dat betekent, lees je in onze privacyverklaring.
10. Je staat ervoor in dat je de gegevens die je met ons deelt rechtmatig hebt verkregen en dat het verwerken ervan volgens de Overeenkomst is toegestaan.
11. Wij zijn wettelijk verplicht mee te werken aan verzoeken van bevoegde autoriteiten, waaronder aftapverzoeken en informatieverzoeken op grond van de Telecommunicatiewet. Je verleent ons daarbij op eerste verzoek je medewerking.

13 Tarieven en facturatie

1. De actuele tarieven staan op onze Website. Je betaalt een vaste maandelijkse vergoeding voor je pakket en, als je daarvoor kiest, voor aanvullende diensten. Daarnaast betaal je voor verbruik dat buiten je pakket valt.
2. De vaste vergoeding factureren wij vooruit. Verbruik factureren wij achteraf, op de eerstvolgende maandfactuur.
3. Je eerste betaling. Bij je aanvraag betaal je direct één maand vooruit, gerekend vanaf de dag waarop je betaling binnen is. Zonder betaling leveren wij niet: je betaling geldt als je akkoord met de Overeenkomst.
4. Je tweede betaling. Op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin je eerste betaling binnenkwam, ontvang je eenmalig een overbruggingsfactuur. Die loopt vanaf het einde van je eerste periode tot en met de laatste dag van de daaropvolgende kalendermaand. Daarmee lopen we gelijk met de kalender.
5. Daarna. Vanaf dat moment ontvang je elke eerste dag van de maand een factuur voor die maand.
6. Wij noemen de bedragen van je eerste en tweede betaling in het bestelproces, voordat je je bestelling afrondt.
7. Facturen stellen wij elektronisch beschikbaar. Je ontvangt ze per e-mail.
8. Klopt er iets niet aan je factuur? Laat het ons binnen 30 dagen na de factuurdatum weten. Een betwisting schort je betalingsverplichting niet op.
9. Wij mogen onze tarieven jaarlijks aanpassen op basis van de Consumentenprijsindex van het CBS. Ook mogen wij tarieven aanpassen als een prijswijziging van onze leverancier daartoe aanleiding geeft. Bij een verhoging informeren wij je minimaal één maand van tevoren. Ben je het niet eens met een verhoging die verder gaat dan de indexatie, dan mag je de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

Een voorbeeld

Je meldt je aan op 15 maart voor het pakket van € 10,- per maand. Je betaalt op 15 maart € 10,- voor de periode 15 maart tot en met 14 april. Op 1 april ontvang je een overbruggingsfactuur van € 15,33 voor de periode 15 april tot en met 31 mei. Vanaf 1 juni betaal je elke eerste van de maand € 10,-. Alle bedragen zijn exclusief btw.

14 Betaling en te late betaling

1. Je betaalt via een Betaalverzoek dat wij je per e-mail sturen. Een Betaalverzoek is zeven dagen geldig.
2. Al onze facturen zijn direct opeisbaar. De termijn van zeven dagen geldt als fatale termijn: betaal je niet binnen die termijn, dan ben je zonder ingebrekestelling in verzuim.
3. Betaal je niet op tijd, dan sturen wij je een herinnering en een nieuw Betaalverzoek. Blijft betaling daarna uit, dan mogen wij achtereenvolgens uitgaand verkeer blokkeren, de Dienst volledig opschorten en de Overeenkomst beëindigen. Je blijft in alle gevallen het verschuldigde bedrag verschuldigd. Wij informeren je per e-mail voordat wij een van deze stappen zetten.
4. Ben je in verzuim, dan ben je de wettelijke handelsrente verschuldigd en komen alle redelijke kosten van invordering, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, voor jouw rekening.
5. Alle vorderingen van ons op jou zijn onmiddellijk opeisbaar als je faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, je surseance van betaling aanvraagt of krijgt, of je bedrijfsactiviteiten worden beëindigd of geliquideerd.
6. Verrekening van vorderingen is niet toegestaan.
7. Wij mogen je vragen zekerheid te stellen voor de nakoming van je betalingsverplichtingen, bijvoorbeeld als je verbruik veel hoger is dan verwacht of als je eerder te laat betaalde. Geef je die zekerheid niet, dan mogen wij de Dienst opschorten.

15 Duur en opzegging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en gaat in op de dag dat wij je bestelling bevestigen.
2. Je kunt de Overeenkomst op elk moment opzeggen. De opzegtermijn is 30 dagen: de Overeenkomst eindigt 30 dagen na de dag waarop wij je opzegging ontvangen.
3. Opzeggen kan eenvoudig per e-mail of via WhatsApp. Wij bevestigen je opzegging en de einddatum altijd per e-mail.
4. Je laatste factuur loopt tot en met de einddatum. Heb je toch al betaald voor een periode na de einddatum, dan betalen wij dat deel naar rato aan je terug.
5. Na de einddatum sturen wij je een slotfactuur voor het verbruik en eventuele andere kosten die nog niet zijn gefactureerd. Ook die betaal je via Betaalverzoek.
6. Wij kunnen de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
7. Wij mogen de Overeenkomst per direct en zonder ingebrekestelling beëindigen als:
 - a. je in verzuim bent met een wezenlijke verplichting, waaronder betaling;
 - b. er sprake is van fraude of misbruik als bedoeld in artikel 9;
 - c. je faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, je surseance van betaling aanvraagt of krijgt, of je bedrijfsactiviteiten worden beëindigd of geliquideerd;
 - d. blijkt dat je bij het aangaan van de Overeenkomst onjuist hebt verklaard over het zakelijke karakter van je gebruik;
 - e. wij de Dienst niet langer op de overeengekomen wijze kunnen leveren, bijvoorbeeld door een wijziging bij onze leverancier of in wet- en regelgeving.
8. Na beëindiging kun je de Dienst niet meer gebruiken en deactiveren en verwijderen wij je eSIM-profiel. Zorg dat je op tijd regelt dat je je nummer meeneemt als je dat wilt behouden.

16 Beschikbaarheid, storingen en compensatie

1. Wij doen ons uiterste best om de Dienst beschikbaar te houden, maar kunnen ononderbroken beschikbaarheid niet garanderen. Wij zijn hierbij mede afhankelijk van netwerken en diensten van derden.
2. Onderhoud voeren wij zoveel mogelijk 's nachts uit. Spoedonderhoud kunnen wij op elk moment uitvoeren zonder dit vooraf aan te kondigen.
3. Duurt een storing in de Dienst langer dan twaalf aaneengesloten uren, dan heb je recht op één gratis servicedag per aangevangen periode van 24 uur dat de storing voortduurt. Eén servicedag is gelijk aan een dertigste deel van je maandelijkse vergoeding, met een minimum van € 1,- per storing.
4. Meld je een storing bij ons, dan verrekenen wij de compensatie met een van je volgende facturen of betalen wij het bedrag aan je terug. Je hoeft daar verder niets ingewikkelds voor te doen, een bericht is genoeg.
5. Er bestaat geen recht op compensatie als de onderbreking het gevolg is van:
 - a. een oorzaak in je eigen apparatuur, internetverbinding of stroomvoorziening;
 - b. vooraf aangekondigd onderhoud;
 - c. opschorting van de Dienst wegens wanbetaling, misbruik of fraude;
 - d. een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.
6. Deze compensatie komt in de plaats van iedere andere vergoeding wegens het niet beschikbaar zijn van de Dienst.
7. Meld een storing altijd bij ons, ook als je vermoedt dat wij er al van weten. Zonder melding kunnen wij een storing niet aan jouw aansluiting koppelen en bestaat er geen recht op compensatie.

17 Support

1. Wij helpen je graag. Onze support is bereikbaar via de kanalen en op de tijden die op onze Website staan.
2. Wij streven ernaar je vraag binnen een redelijke termijn af te handelen. Hoe lang dat duurt, hangt af van de aard van de vraag.
3. Blijkt een probleem te zijn veroorzaakt door iets dat aan jouw kant ligt, dan mogen wij de kosten van onderzoek of herstel bij je in rekening brengen.

18 Wijzigingen in de dienst en deze voorwaarden

1. Wij mogen de Dienst aanpassen om fouten op te lossen, functionaliteit toe te voegen of prestaties te verbeteren. Ook mogen wij onderdelen van de Dienst wijzigen of stoppen, bijvoorbeeld om technische, bedrijfseconomische of wettelijke redenen of doordat onze leverancier iets wijzigt.
2. Wij mogen deze Algemene Voorwaarden wijzigen.
3. Wijzigingen die merkbaar nadelig voor je zijn, kondigen wij minimaal één maand van tevoren per e-mail aan. Ben je het er niet mee eens, dan kun je de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Laat je dat binnen die maand weten, dan vervalt de opzegtermijn van artikel 15.
4. Blijf je de Dienst na de ingangsdatum gebruiken, dan geldt dat als akkoord met de wijziging.
5. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving mogen wij zonder aankondiging doorvoeren, zonder dat daar een opzegrecht uit voortvloeit.

19 Aansprakelijkheid

1. Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
2. Onder directe schade verstaan wij uitsluitend: schade aan stoffelijke zaken, redelijke kosten om ons tot nakoming aan te manen, redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, en redelijke kosten die je hebt gemaakt om directe schade te voorkomen of te beperken.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Daaronder vallen in ieder geval gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van gegevens en uitdrukkelijk ook schade doordat je een oproep, opdracht of klant hebt gemist als gevolg van het niet, niet tijdig of niet goed functioneren van de Dienst.
4. Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat je in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade aan ons hebt betaald, met een maximum van € 500,- per gebeurtenis en € 2.500,- per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
5. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding, en niet bij dood of lichamelijk letsel.
6. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortkomt uit:
 - a. storingen, wijzigingen of beëindigingen bij onze leverancier of in het Netwerk;
 - b. het niet of niet goed tot stand komen van een noodoproep;
 - c. het gebruik van Shomi of andere AI-functionaliteit, waaronder onjuiste of onvolledige samenvattingen;
 - d. het overzetten of vrijgeven van telefoonnummers;
 - e. onjuiste, onvolledige of niet-actuele gegevens die je aan ons hebt verstrekt;
 - f. gebruik of misbruik van je Simkaart of beveiligingscodes door jou of door derden.
7. Onze aansprakelijkheid ontstaat alleen als je ons uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk in gebreke stelt, met een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving en een redelijke termijn om alsnog na te komen, en wij ook na die termijn tekortschieten.
8. Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden, waaronder je eigen klanten en toezichthouders, die verband houden met jouw gebruik van de Dienst of met het niet nakomen van je verplichtingen uit de Overeenkomst.

20 Overmacht

1. Wij hoeven onze verplichtingen niet na te komen als wij daartoe door overmacht verhinderd zijn, en zijn niet aansprakelijk voor schade die daaruit voortvloeit.
2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij: storingen in stroom, internet of de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen, malware, overheidsmaatregelen, en het geval waarin onze leverancier ons, om welke reden dan ook, niet in staat stelt na te komen.

21 Intellectueel eigendom

1. Alle rechten op de Dienst, de bijbehorende software, Shomi, onze merken en onze content liggen bij ons of bij onze licentiegevers.
2. Je krijgt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Dienst.
3. Informatie die jij via de Dienst opslaat of verwerkt, blijft van jou.
4. Stuur je ons feedback of een suggestie, dan mogen wij die vrij gebruiken om de Dienst te verbeteren.

22 Overdracht van de overeenkomst

1. Je geeft ons bij het aangaan van de Overeenkomst op voorhand toestemming om de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. Denk aan een overname van onze onderneming of bedrijfsactiviteiten, of aan overdracht aan onze leverancier om de continuïteit van je dienstverlening te waarborgen als wij daartoe zelf niet meer in staat zijn.
2. Wij informeren je vooraf over zo'n overdracht. De voorwaarden waaronder je de Dienst afneemt blijven daarbij ongewijzigd.
3. Je mag de Overeenkomst niet zonder onze schriftelijke toestemming overdragen aan een ander.

23 Klachten

1. Ben je ergens niet tevreden over? Laat het ons binnen twee maanden weten via de contactgegevens op onze Website. Wij reageren binnen 30 dagen en houden je op de hoogte van de afhandeling.
2. Komen we er samen niet uit, dan kun je je geschil voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

24 Tot slot

1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen leggen wij voor aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, voor zover regels van dwingend recht niet anders bepalen.
3. De door ons ontvangen of opgeslagen versie van elektronische communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs van jouw kant.
4. Wij stellen deze voorwaarden voor het sluiten van de Overeenkomst aan je beschikbaar in het bestelproces, zodat je ze kunt lezen, opslaan en afdrukken. De meest actuele versie staat altijd op onze Website. Op verzoek sturen wij je kosteloos een exemplaar toe.

Vragen over deze voorwaarden?

Stel ze gerust. We leggen ze graag uit in gewone taal, dat is tenslotte waarom we bestaan.
Zonder Zorgen B.V. · Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam · KvK 97691100 ·
zonderzorgen.nl

Zonder Zorgen B.V. · Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Leidschendam · KvK 97691100