

Telecom-addendum VoxIQ

Aanvullende voorwaarden voor elektronische communicatiediensten van Lantronics ICT B.V., tevens handelend onder de naam VoxIQ, bij de NLdigital Voorwaarden 2025.

Versie 1.0, juli 2026

Artikel 1 – Definities

- 1.1** Leverancier: Lantronics ICT B.V., gevestigd aan Buitendijks 42, 3356 LX Papendrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98116002, tevens handelend onder de naam VoxIQ, en als aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten geregistreerd bij de Autoriteit Consument en Markt (registratie d.d. 7 juni 2026, volgnummer 20260706-00000053046).
- 1.2** Telecommunicatiedienst: de door Leverancier onder de naam VoxIQ geleverde vaste telefoniedienst (VoIP) via de door Leverancier beheerde telefonie-infrastructuur, inclusief bijbehorende nummers, gespreksafhandeling en de AI-receptionistfunctionaliteit.
- 1.3** AI-receptionist: de spraakgestuurde, geautomatiseerde gespreksafhandeling (werkend onder de naam Iris) die inkomende oproepen beantwoordt, informatie verstrekt, afspraken inplant en oproepen doorschakelt.
- 1.4** Verkeersgegevens: gegevens die worden verwerkt voor het overbrengen van communicatie of de facturering daarvan, waaronder gespreksrecords (CDR's).
- 1.5** Kleinzakelijke klant: een klant zijnde een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, dan wel een onderneming waar de wet aan consumenten toekomende bescherming op van overeenkomstige toepassing verklaart.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1** Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Leverancier zijn de NLdigital Voorwaarden 2025 van toepassing, zoals gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Deze worden op verzoek kosteloos toegezonden en zijn beschikbaar op de website van Leverancier.
- 2.2** Voor zover de overeenkomst betrekking heeft op de Telecommunicatiedienst geldt aanvullend dit Telecom-addendum. Bij strijdigheid tussen dit addendum en de NLdigital Voorwaarden 2025 gaat het bepaalde in dit addendum voor.
- 2.3** Bij strijdigheid tussen dit addendum en dwingendrechtelijke bepalingen uit de Telecommunicatiewet of daarop gebaseerde regelgeving, gaat de wet voor.

Artikel 3 – De Telecommunicatiedienst

- 3.1** Leverancier levert de vaste telefoniedienst als eigen dienst via de door hem beheerde telefonie-infrastructuur. Mobiele telefonie wordt door Leverancier uitsluitend wederverkocht; daarop zijn de voorwaarden van de betreffende netwerkaanbieder van toepassing en Leverancier treedt daarvoor niet op als aanbieder in de zin van de Telecommunicatiewet.
- 3.2** De Telecommunicatiedienst is een VoIP-dienst en functioneert uitsluitend bij een werkende stroomvoorziening en internetverbinding op de locatie van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor deze voorzieningen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3** De specificaties van de dienst, waaronder aantallen nummers, gelijktijdige gesprekken en de configuratie van de AI-receptionist, worden vastgelegd in de overeenkomst of orderbevestiging.

Artikel 4 – Duur, verlenging en opzegging

- 4.1** In afwijking van artikel 4.2 van de NLdigital Voorwaarden 2025 geldt voor de Telecommunicatiedienst: na afloop van de initiële contractsduur wordt de overeenkomst voor onbepaalde tijd voortgezet en kan de klant die consument of Kleinzakelijke klant is de overeenkomst te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 4.2** Voor overige zakelijke klanten wordt de overeenkomst na de initiële contractsduur telkens verlengd met een periode van twaalf maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, met een opzegtermijn van drie maanden.
- 4.3** Opzegging geschiedt schriftelijk of per e-mail. Leverancier bevestigt de opzegging en de einddatum schriftelijk.

Artikel 5 – Nummerbehoud (portabiliteit)

- 5.1** De klant heeft het recht om bij beëindiging van de overeenkomst zijn telefoonnummer(s) mee te nemen naar een andere aanbieder, overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke regels en de gebruikelijke brancheprocedures voor nummerportabiliteit.
- 5.2** Leverancier verleent volledige medewerking aan een porteringsverzoek en zal een portering niet blokkeren of vertragen anders dan op wettelijk toegestane gronden, zoals aantoonbare openstaande verplichtingen die portering in de weg staan.
- 5.3** Bij inkomende portering (nummerbehoud richting Leverancier) spant Leverancier zich in de onderbreking van de dienstverlening tot een minimum te beperken.

Artikel 6 – Storingen, onderhoud en toegang tot 112

- 6.1** Storingen kunnen worden gemeld bij de servicedesk van Leverancier via de in de overeenkomst vermelde kanalen. Leverancier neemt storingsmeldingen op werkdagen tijdens kantooruren in behandeling, tenzij een afwijkend serviceniveau (SLA) schriftelijk is overeengekomen.
- 6.2** Gepland onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd en buiten kantooruren uitgevoerd.
- 6.3** Via de Telecommunicatiedienst kan het alarmnummer 112 worden bereikt. De klant is ervan op de hoogte dat (i) 112-bereikbaarheid vervalt bij uitval van stroom of internet op de locatie, en (ii) de aan de nummers gekoppelde locatie-informatie gebaseerd is op het door de klant opgegeven adres; de klant is verplicht adreswijzigingen onverwijld door te geven.
- 6.4** Nomadisch gebruik van de dienst (gebruik op een andere locatie dan het opgegeven adres) kan tot gevolg hebben dat hulpdiensten onjuiste locatie-informatie ontvangen.

Artikel 7 – Verkeersgegevens, privacy en wettelijke verplichtingen

- 7.1** Leverancier verwerkt Verkeersgegevens voor zover noodzakelijk voor het overbrengen van communicatie, facturering, verkeersbeheer, fraudebestrijding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. De grondslagen, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen zijn nader beschreven in de privacyverklaring op de website van Leverancier.
- 7.2** Verkeersgegevens ten behoeve van facturering worden bewaard zolang de factuur in rechte kan worden betwist of de betaling in rechte kan worden gevorderd, en worden daarna verwijderd of geanonimiseerd.
- 7.3** Leverancier voldoet aan wettelijke verplichtingen jegens bevoegde autoriteiten, waaronder verplichtingen tot het verstrekken van gegevens op grond van de Telecommunicatiewet en

aanverwante regelgeving. De leverplicht van Leverancier is beperkt tot gegevens uit de eigen telefonie-infrastructuur van Leverancier.

- 7.4** Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van de klant of derden als gevolg van het voldoen aan een wettelijke verplichting of een bevel van een bevoegde autoriteit.

Artikel 8 – AI-gespreksverwerking (VoxIQ / Iris)

- 8.1** Inkomende gesprekken die door de AI-receptionist worden afgehandeld, worden ten behoeve van de dienstverlening technisch verwerkt, waaronder omzetting van spraak naar tekst en geautomatiseerde beantwoording. Voor zover schriftelijk overeengekomen worden gesprekken tevens opgenomen of getranscribeerd ten behoeve van kwaliteitsbewaking en configuratie van de AI-receptionist.
- 8.2** Leverancier maakt bij de AI-gespreksverwerking gebruik van zorgvuldig geselecteerde subverwerkers. Een actueel overzicht van subverwerkers en de bijbehorende verwerkingslocaties is opgenomen in de verwerkersdocumentatie van Leverancier. Artikel 32 van de NLDigital Voorwaarden 2025 is van overeenkomstige toepassing.
- 8.3** De klant is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor het, waar wettelijk vereist, informeren van bellers over de inzet van geautomatiseerde gespreksafhandeling en eventuele opname of transcriptie van gesprekken. Leverancier stelt daarvoor op verzoek een standaard aankondigingstekst beschikbaar.
- 8.4** Op de AI-receptionist is artikel 37 van de NLDigital Voorwaarden 2025 (Artificiële Intelligentie) onverkort van toepassing. De klant draagt zorg voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van de AI-receptionist binnen zijn organisatie. Leverancier staat er niet voor in dat de uitkomsten van de AI-receptionist onder alle omstandigheden juist of volledig zijn; de AI-receptionist is niet bestemd voor het verstrekken van medisch, juridisch of financieel advies.
- 8.5** Bij spoedeisende of daartoe geconfigureerde situaties schakelt de AI-receptionist door naar een door de klant aangewezen medewerker of nummer. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van deze doorschakelconfiguratie en de bereikbaarheid van de aangewezen bestemming.

Artikel 9 – Tarieven en tariefwijzigingen

- 9.1** De tarieven voor de Telecommunicatiedienst bestaan uit periodieke abonnementsvergoedingen en, voor zover van toepassing, gebruiksafhankelijke gesprekskosten volgens de overeengekomen tarieflijst.
- 9.2** In aanvulling op artikel 3.5 van de NLDigital Voorwaarden 2025 geldt voor de Telecommunicatiedienst: Leverancier kondigt tariefwijzigingen ten minste één maand voor inwerkingtreding aan. Indien een wijziging ten nadele van de klant is, heeft de klant die consument of Kleinzakelijke klant is het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij de wijziging voortvloeit uit een contractueel overeengekomen indexering of uit wet- of regelgeving.
- 9.3** Facturatie van gebruiksafhankelijke kosten geschiedt maandelijks achteraf op basis van de gespreksrecords uit de administratie van Leverancier; abonnementsvergoedingen worden maandelijks vooraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 10 – Slotbepalingen

- 10.1** Leverancier mag dit addendum wijzigen. Wijzigingen worden ten minste één maand voor inwerkingtreding aangekondigd. Artikel 9.2 van dit addendum is op wijzigingen ten nadele van de klant van overeenkomstige toepassing.
- 10.2** Op dit addendum is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen geldt het bepaalde in artikel 18 van de NLdigital Voorwaarden 2025.
- 10.3** Dit addendum is gepubliceerd op voxiq.nl en wordt voorafgaand aan het sluiten van iedere overeenkomst aan de klant ter beschikking gesteld.