

Algemene voorwaarden

Voor IT-beheer, clouddiensten, licenties, hardware en projecten van RayFlexCom B.V.

Versie

1.0

Publicatie

10-10-2026

Geldig vanaf

10-10-2026 voor
nieuwe klanten; 1
januari 2027 voor
bestaande

KvK

62151177

Documentgegevens

Titel	Algemene voorwaarden RayFlexCom B.V.
Versienummer	1.0
Auteur	R.A. Rothengatter
Datum publicatie	10-10-2026
Goedgekeurd door	R.A. Rothengatter
Geldigheid	Voor nieuwe offertes en overeenkomsten vanaf 10-10-2026 (datum van publicatie). Voor overeenkomsten die daarvóór zijn gesloten vanaf 1 januari 2027; tot die datum gelden daarvoor de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van 1 oktober 2014 (artikel 2.7).
Samenhang	Deze voorwaarden horen bij de Dienstenbeschrijving en tarieven en de verwerkersovereenkomst van RayFlexCom B.V. Bij strijd geldt de rangorde van artikel 2.4 .
Onderneming	RayFlexCom B.V. · Zutphenseweg 4a, 7418 AJ Deventer · KvK 62151177 · btw NL854689230B01 · 085 - 1307 200 · algemeen@rayflex.com

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging
1.0	10-10-2026	Volledig herziene voorwaarden: nieuwe indeling in drie delen, afgestemd op de Dienstenbeschrijving en tarieven 2027 en op actuele wet- en regelgeving, waaronder de AVG, de Cyberbeveiligingswet (NIS2), de Dataverordening en de Digitaledienstenverordening.

Leeswijzer

Deel A

Gelden voor iedere offerte en overeenkomst: van uitvoering, betaling en looptijd tot beveiliging, privacy en aansprakelijkheid.

Deel B

Gelden aanvullend voor de diensten die u afneemt: IT-beheer, clouddiensten, licenties, hardware, projecten, telefonie en domeinnamen.

Deel C

Klachten, communicatie, wijziging van deze voorwaarden, consumenten en geschillen.

In deze voorwaarden staat 'wij' voor RayFlexCom en 'u' voor de opdrachtgever. Wat een dienst precies inhoudt en wat die kost, staat in de dienstenbeschrijving; deze voorwaarden regelen de spelregels daaromheen. Verwijzingen naar artikelen zijn klikbaar, en het pijltje linksboven op iedere pagina brengt u terug naar de inhoudsopgave.

Inhoudsopgave

In het kort	4
--------------------	----------

Deel A · Algemene bepalingen

1	Definities	5
2	Toepasselijkheid en rangorde	5
3	Offertes en totstandkoming van de overeenkomst	6
4	Uitvoering, zorgplicht en advies	6
5	Uw medewerking en verantwoordelijkheden	7
6	Prijzen en tarieven	7
7	Facturering en betaling	8
8	Termijnen en levering	8
9	Wijzigingen en meerwerk	9
10	Looptijd, opzegging en beëindiging	9
11	Exit: overdracht en gegevens na beëindiging	10
12	Informatiebeveiliging en wetgeving voor uw organisatie	10
13	Persoonsgegevens	11
14	Inzet van kunstmatige intelligentie	11
15	Geheimhouding	11
16	Intellectueel eigendom	12
17	Aansprakelijkheid	12
18	Vrijwaring	13
19	Overmacht	13
20	Geen overname van medewerkers	14

Deel B · Aanvullende bepalingen per soort dienst

21	IT-beheer en support	14
22	Clouddiensten, hosting en back-up	15
23	Overstappen bij clouddiensten (Dataverordening)	15
24	Aanvaardbaar gebruik en meldingen van misbruik	16
25	Licenties en diensten van derden	16
26	Hardware en andere zaken	17
27	Projecten, advies en programmeerwerk	17
28	Telefonie- en datadiensten	18
29	Domeinnamen en e-maildiensten	19

Deel C · Slotbepalingen

30	Klachten	19
31	Communicatie en bewijs	19
32	Overdracht van rechten en verplichtingen	19
33	Wijziging van deze voorwaarden	20
34	Consumenten	20
35	Toepasselijk recht en geschillen	20
36	Overige bepalingen	20

Ontvangstbevestiging	21
-----------------------------	-----------



In het kort

Algemene voorwaarden zijn er om misverstanden te voorkomen. Wij hebben ze zo helder mogelijk opgeschreven. Dit zijn de belangrijkste afspraken op één pagina.



Eén set afspraken

Deze voorwaarden gelden voor al onze offertes en overeenkomsten. Wat een dienst inhoudt en kost, staat in de dienstenbeschrijving ([artikel 2](#)).



Deskundig en zorgvuldig

Wij werken volgens ons ISO 27001-gecertificeerde managementsysteem. Streeftijden zijn streeftijden, geen garanties ([artikel 4](#)).



Advies serieus nemen

Wij waarschuwen u schriftelijk voor risico's. Volgt u een advies niet op, dan ligt het risico bij u ([artikel 4](#)).



Samen werken

U zorgt voor tijdige informatie en toegang, en meldt nieuwe apparatuur, software en clouddiensten vooraf bij ons aan ([artikel 5](#)).



Betalen binnen 14 dagen

Periodieke diensten factureren wij maandelijks. Bij een betalingsachterstand mogen wij na aankondiging opschorten ([artikel 7](#)).



Looptijd per kalenderjaar

Opzeggen kan tot één maand voor het einde van de looptijd, bij een kalenderjaarcontract dus uiterlijk 30 november ([artikel 10](#)).



Uw data blijft van u

Bij vertrek dragen wij de toegang tot uw omgeving over en kunt u uw gegevens ophalen ([artikelen 11 en 23](#)).



Heldere aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade, tot wat onze verzekering uitkeert en verder tot vaste maxima, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid ([artikel 17](#)).

Let op

Deze samenvatting helpt bij het lezen, maar is niet volledig. Bindend is de tekst van de artikelen ([artikel 36.3](#)).

**Deel A**

Algemene bepalingen

Gelden voor iedere offerte en overeenkomst: van uitvoering, betaling en looptijd tot beveiliging, privacy en aansprakelijkheid.

1 Definities

Begrip	Betekenis
RayFlexCom, wij, ons	RayFlexCom B.V., gevestigd in Deventer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62151177, ook handelend onder de namen RayFlexCom en rayflex.com.
Opdrachtgever, u	De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ons een overeenkomst sluit of wil sluiten, of aan wie wij een offerte uitbrengen.
Overeenkomst	Iedere afspraak tussen u en ons over de levering van diensten of producten, met de bijbehorende offerte, dienstenbeschrijving, verwerkersovereenkomst en deze voorwaarden.
Dienstenbeschrijving	De door ons uitgegeven Dienstenbeschrijving en tarieven die geldt op het moment van de levering. Daarin staan per dienst de inhoud, de abonnementen, de tarieven en aanvullende voorwaarden.
Diensten	Alle diensten die wij leveren, zoals IT-beheer en support, clouddiensten, hosting, back-up, telefonie, domeinnaamregistratie, advies, projecten en programmeerwerk.
Producten	Hardware, software, licenties en andere zaken die wij leveren.
Diensten en producten van derden	Diensten, software, licenties en producten van andere leveranciers die wij leveren of inzetten, zoals die van Microsoft, Acronis, WithSecure en de telefonieprovider.
Telefonie- en datadiensten	Iedere dienst waarin telefonie of een dataverbinding is inbegrepen, zoals VoIP-telefonie, 4G Backup en losse 4G-simkaarten (zie artikel 28).
Duurovereenkomst	Een overeenkomst waarbij wij gedurende een periode diensten leveren, zoals een beheerabonnement, een clouddienst of een licentie met een looptijd.
Beveiligingsincident	Een incident door (een vermoeden van) kwaadwillend handelen of onbevoegde toegang, zoals een malware-uitbraak, ransomware of een gecompromitteerd account. Een storing zonder zo'n oorzaak is geen beveiligingsincident.
Schriftelijk	Op papier of per e-mail.
Kantooruren, werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van Nederlandse feestdagen.
Consument	Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Begrippen die in de dienstenbeschrijving zijn omschreven, zoals incident, service call, change, project, werkplek en gebruiker, hebben in deze voorwaarden dezelfde betekenis. Begrippen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zoals persoonsgegevens, verwerking en inbreuk in verband met persoonsgegevens, hebben de betekenis uit de AVG.

2 Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1** Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten van RayFlexCom en voor alle werkzaamheden en leveringen die daaruit voortvloeien.



- 2.2** Inkoop- of andere algemene voorwaarden van u gelden niet. Wij wijzen de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk van de hand.
- 2.3** Afspraken die afwijken van deze voorwaarden gelden alleen als wij die schriftelijk hebben bevestigd, en alleen voor de overeenkomst waarvoor ze zijn gemaakt.
- 2.4** Zijn documenten met elkaar in strijd, dan gaat het eerstgenoemde document voor:
- a. de getekende overeenkomst of de door u aanvaarde offerte, voor zover daarin uitdrukkelijk iets anders is afgesproken;
 - b. de verwerkersovereenkomst, uitsluitend voor de verwerking van persoonsgegevens;
 - c. de dienstenbeschrijving;
 - d. deze voorwaarden.
- 2.5** Een afwijking van [artikel 17](#) (aansprakelijkheid) geldt alleen als die in de getekende overeenkomst of offerte uitdrukkelijk als afwijking van dat artikel is aangeduid. Dat geldt ook voor aansprakelijkheidsbepalingen in een verwerkersovereenkomst en in andere documenten die u aanlevert.
- 2.6** Hebben wij eerder op basis van deze voorwaarden met u gecontracteerd, dan gelden zij ook voor latere overeenkomsten, ook als wij er dan niet opnieuw naar verwijzen.
- 2.7** Deze voorwaarden gelden voor offertes en overeenkomsten vanaf de datum van publicatie. Voor overeenkomsten die daarvóór zijn gesloten, gelden zij vanaf 1 januari 2027; tot die datum blijven daarvoor de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van RayFlexCom van 1 oktober 2014 gelden, die deze voorwaarden daarna vervangen. Een verwijzing in een offerte, overeenkomst of de dienstenbeschrijving naar de 'algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden' of de 'algemene voorwaarden' van RayFlexCom geldt als verwijzing naar deze voorwaarden.

3 Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1** Onze offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat. Wij mogen een vrijblijvende offerte nog onverwijld na de aanvaarding herroepen.
- 3.2** Een offerte is gebaseerd op de informatie die u ons geeft. U staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mogen wij de prijs, planning en voorwaarden aanpassen.
- 3.3** Kennelijke vergissingen of fouten in een offerte of op onze website, zoals een verkeerde prijs of een rekenfout, binden ons niet.
- 3.4** Een samengestelde offerte verplicht ons niet een deel ervan uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Wijkt uw aanvaarding af van de offerte, dan komt de overeenkomst alleen tot stand als wij die afwijking schriftelijk aanvaarden.
- 3.5** De overeenkomst komt tot stand zodra wij uw schriftelijke aanvaarding van de offerte hebben ontvangen, of, als dat eerder is, zodra wij met uw instemming met de uitvoering beginnen.
- 3.6** Wie namens u een offerte aanvaardt of een overeenkomst sluit, verklaart daartoe bevoegd te zijn. Ontbreekt die bevoegdheid, dan staat die persoon daar zelf voor in (artikel 3:70 BW).
- 3.7** Wij mogen een opdracht zonder opgaaf van redenen weigeren.

4 Uitvoering, zorgplicht en advies

- 4.1** Wij voeren de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorg die van een goed en deskundig IT-dienstverlener mag worden verwacht, en volgens ons ISO 27001-gecertificeerde managementsysteem. Onze verplichtingen zijn inspanningsverplichtingen, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.
- 4.2** Reactie-, streef-, oplos- en levertijden in de dienstenbeschrijving, een offerte of een andere afspraak zijn streeftijden. Het zijn geen fatale termijnen en geen garanties, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken.



- 4.3** Wij bepalen hoe wij de overeenkomst uitvoeren, welke medewerkers wij inzetten en welke tooling wij gebruiken, zoals beheer-, monitoring-, beveiligings- en back-upsoftware. Wij mogen werkzaamheden laten uitvoeren door zorgvuldig geselecteerde derden. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn niet van toepassing.
- 4.4** Wij adviseren u, gevraagd en ongevraagd, over risico's voor de beveiliging en continuïteit van uw IT-omgeving, bijvoorbeeld over verouderde hardware en software of ontbrekende maatregelen. Belangrijke adviezen en waarschuwingen leggen wij schriftelijk vast.
- 4.5** Volgt u een advies of waarschuwing van ons niet of niet tijdig op, of besluit u een door ons geadviseerde maatregel niet te nemen, zoals een back-up, multifactorauthenticatie, een beveiligingsupdate of vervanging, dan zijn de gevolgen daarvan voor uw rekening en risico. Wij kunnen u vragen dat besluit schriftelijk te bevestigen.
- 4.6** Wij mogen weigeren een verzoek of opdracht uit te voeren als die naar ons redelijk oordeel de beveiliging, stabiliteit of rechtmatigheid van uw omgeving of van onze dienstverlening onaanvaardbaar aantast, of als die in strijd is met wet- en regelgeving, licentievoorwaarden of onze ISO 27001-verplichtingen. Wij lichten zo'n weigering toe.
- 4.7** Bij een (dreigend) beveiligingsincident of een andere spoedeisende situatie mogen wij direct de maatregelen nemen die naar ons redelijk oordeel nodig zijn om schade te voorkomen of te beperken, zoals het blokkeren van accounts, het intrekken van sessies, het isoleren van apparaten of het tijdelijk afsluiten van verbindingen, ook zonder uw voorafgaande toestemming. Wij informeren u daarover zo snel mogelijk. De kosten volgen de dienstenbeschrijving.

5 Uw medewerking en verantwoordelijkheden

- 5.1** U geeft ons tijdig alle informatie, toegang (fysiek en op afstand), accounts, rechten, goedkeuringen en medewerking die wij redelijkerwijs nodig hebben. Gebeurt dat niet, dan mogen wij de uitvoering opschorten en de extra tijd en kosten in rekening brengen zoals in de dienstenbeschrijving staat.
- 5.2** U staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de informatie, gegevens, opdrachten en instructies die u of uw medewerkers ons geven. Wij mogen afgaan op opdrachten van de contactpersonen die bij ons als bevoegd bekend zijn, volgens de regeling voor bevoegde contactpersonen in de dienstenbeschrijving.
- 5.3** U houdt zich aan de afspraken in de dienstenbeschrijving, waaronder die over het vooraf aanmelden van apparatuur, software en clouddiensten (geen shadow-IT), het gebruik van individuele accounts en het doorvoeren van wijzigingen via ons beheerproces.
- 5.4** U staat ons toe op de beheerde systemen de software en agents te installeren en te gebruiken die nodig zijn voor beheer, monitoring, beveiliging en back-up, en daarbij logging en technische gegevens te verzamelen en te verwerken volgens de verwerkersovereenkomst.
- 5.5** Werken wij bij u op locatie, dan zorgt u voor een veilige werkplek die voldoet aan de geldende arboregels, voor toegang tot de benodigde ruimten en voor voorzieningen zoals stroom en internet.
- 5.6** U bent zelf verantwoordelijk voor:
- het gebruik dat uw organisatie en medewerkers maken van de diensten en producten;
 - de inhoud van uw gegevens en communicatie;
 - de naleving van wet- en regelgeving die voor uw organisatie geldt, zoals de AVG, de Cyberbeveiligingswet en sectorspecifieke normen;
 - geldige licenties voor software die u zelf aanschaft of laat installeren;
 - een back-up van gegevens die niet onder een back-updienst van ons vallen.

6 Prijzen en tarieven

- 6.1** Alle prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.



- 6.2** Voor beheerabonnementen, uurtarieven, toeslagen, voorrijkosten en aanvullende diensten gelden de tarieven en rekenregels uit de dienstenbeschrijving, tenzij in de overeenkomst anders is afgesproken. Ook de jaarlijkse aanpassing van tarieven en voorwaarden, binnen en buiten een meerjarencontract, verloopt zoals in de dienstenbeschrijving staat.
- 6.3** Prijzen van diensten en producten van derden, zoals licenties, cloudopslag, telefonie en hardware, volgen de prijzen van de leverancier. Wijzigingen daarvan, ook door wisselkoersen of heffingen, mogen wij doorberekenen, ook tussentijds. Wij vermelden zo'n wijziging vooraf of op de factuur.
- 6.4** Stijgen na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de levering, prijsbepalende factoren waarop wij geen invloed hebben, zoals inkooprijzen, heffingen of wisselkoersen, dan mogen wij de prijs dienovereenkomstig verhogen.
- 6.5** Werk op basis van nacalculatie berekenen wij aan de hand van onze tijdregistratie, met de regels voor minimale afname, toeslagen en voorrijkosten uit de dienstenbeschrijving.
- 6.6** Een begroting, ureschatting of voorcalculatie is een schatting en geen vaste prijs, tenzij uitdrukkelijk een vaste prijs is afgesproken. Verwachten wij een aanzienlijke overschrijding, dan melden wij dat zo snel mogelijk.

7 Facturering en betaling

- 7.1** Periodieke vergoedingen, zoals beheerabonnementen en clouddiensten, factureren wij maandelijks; wij mogen die vooraf factureren. Verbruik en nacalculatie factureren wij achteraf, op basis van het werkelijke gebruik en de bestede tijd. Hardware en licenties met een looptijd mogen wij bij bestelling factureren, projecten volgens het schema in de offerte of anders maandelijks naar voortgang.
- 7.2** U betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum, zonder korting, verrekening of opschorting, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Wij mogen betaling via automatische incasso verlangen.
- 7.3** Bezwaar tegen een factuur maakt u schriftelijk en gemotiveerd binnen de betalingstermijn. Een bezwaar schort de betaling van het niet betwiste deel niet op.
- 7.4** Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder ingebrekestelling in verzuim. U bent dan vanaf de vervaldatum een rente verschuldigd van 1% per maand, waarbij een deel van een maand als een hele maand geldt, of de wettelijke handelsrente als die hoger is.
- 7.5** Na verzuim bent u ook buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40 per factuur. Komt het tot een gerechtelijke procedure, dan bent u ook de werkelijke proceskosten verschuldigd, ook voor zover die hoger zijn dan een proceskostenveroordeling.
- 7.6** Wij mogen vóór of tijdens de uitvoering vooruitbetaling of zekerheid verlangen als daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld bij bestellingen van hardware en licenties, bij een nieuwe klantrelatie of bij een betalingsachterstand. Zolang u daaraan niet voldoet, mogen wij de uitvoering opschorten.
- 7.7** Is een factuur niet op tijd betaald, dan mogen wij de dienstverlening na een schriftelijke aankondiging met een termijn van ten minste zeven dagen geheel of gedeeltelijk opschorten totdat alles is betaald. De vergoedingen blijven tijdens de opschorting verschuldigd. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door een rechtmatige opschorting.
- 7.8** Betalingen strekken eerst tot voldoening van de kosten, daarna van de rente en daarna van de oudste openstaande facturen.
- 7.9** Is de overeenkomst met meer dan één (rechts)persoon gesloten, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming ervan.

8 Termijnen en levering

- 8.1** Alle termijnen die wij noemen, zijn indicatief en geen fatale termijnen. Overschrijding geeft u geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij u ons schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om



alsnog na te komen en wij ook binnen die termijn toerekenbaar tekortschieten.

8.2 Termijnen gaan pas in als wij alle benodigde informatie, toegang, materialen en eventuele (aan)betalingen hebben ontvangen. Zij worden verlengd met de vertraging die ontstaat door wijzigingen, meerwerk, het uitblijven van uw medewerking of leveringsproblemen bij onze leveranciers.

8.3 Wij mogen in gedeelten leveren en ieder deel afzonderlijk factureren.

9 Wijzigingen en meerwerk

9.1 Verzoeken om de overeenkomst of uw IT-omgeving te wijzigen, behandelen wij volgens het changeproces in de dienstenbeschrijving. Een wijziging van de overeenkomst bindt ons pas als wij die schriftelijk hebben bevestigd.

9.2 Werk dat buiten de overeengekomen omvang valt (meerwerk), bijvoorbeeld door wijzigingen op uw verzoek, onjuiste of onvolledige informatie of omstandigheden die bij het sluiten van de overeenkomst niet bekend waren, berekenen wij volgens de geldende tarieven. Waar mogelijk informeren wij u vooraf over de gevolgen voor prijs en planning.

9.3 Is meerwerk nodig om acute schade of een beveiligingsrisico te voorkomen en kunnen wij u niet tijdig bereiken, dan mogen wij het uitvoeren en volgens de geldende tarieven in rekening brengen.

9.4 Vermindert u na het sluiten van de overeenkomst de omvang van een opdracht (minderwerk), dan mogen wij de kosten die wij al hebben gemaakt of waartoe wij ons hebben verplicht, en de voor u gereserveerde capaciteit, in rekening brengen.

10 Looptijd, opzegging en beëindiging

10.1 Looptijd, verlenging en opzegging van een duurovereenkomst zijn geregeld in de overeenkomst en de dienstenbeschrijving. Is daar niets geregeld, dan loopt een duurovereenkomst tot en met 31 december van het lopende jaar en wordt die telkens stilzwijgend verlengd met een kalenderjaar, tenzij een van beide partijen uiterlijk één maand vóór het einde schriftelijk opzegt.

10.2 Diensten en producten van derden met een eigen looptijd, zoals licenties met een jaarverplichting, domeinnamen en cloudabonnementen, lopen door tot het einde van hun eigen looptijd, ook als de overeenkomst eerder eindigt. De vergoeding daarvoor blijft verschuldigd.

10.3 U kunt een duurovereenkomst niet tussentijds opzeggen, tenzij de overeenkomst of de dienstenbeschrijving dat toestaat; artikel 7:408 lid 1 BW is uitgesloten. Eindigt de overeenkomst toch voortijdig, op uw verzoek of doordat wij haar beëindigen op grond van lid 5 onder a tot en met e, dan bent u de vergoeding voor voortijdige beëindiging verschuldigd zoals in de dienstenbeschrijving staat.

10.4 U kunt de overeenkomst alleen ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een wezenlijke verplichting, nadat u ons schriftelijk en gedetailleerd in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn van ten minste 30 dagen om de tekortkoming te herstellen, en wij ook dan nog tekortschieten.

10.5 Wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang schriftelijk opzeggen of ontbinden, zonder ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn, als:

- a. u surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, failliet wordt verklaard of een schuldsaneringsregeling op u van toepassing wordt, voor zover de wet dat toelaat;
- b. uw onderneming wordt beëindigd of uw rechtspersoon wordt ontbonden;
- c. u na een ingebrekestelling uw (betalings)verplichtingen niet nakomt;
- d. beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van uw vermogen;
- e. u de diensten gebruikt in strijd met de wet of met [artikel 24](#);
- f. een leverancier van een dienst of product van derden de levering aan ons beëindigt of wezenlijk wijzigt; dan uitsluitend voor het deel dat daardoor wordt geraakt, en wij zoeken waar mogelijk een gelijkwaardig alternatief.



- 10.6** Ontbinding werkt niet terug. Wat wij vóór de ontbinding hebben gepresteerd en de bijbehorende betalingsverplichtingen blijven bestaan. Bedragen die wij vóór de ontbinding hebben gefactureerd, worden direct opeisbaar.

11 Exit: overdracht en gegevens na beëindiging

- 11.1** Eindigt de overeenkomst, dan werken wij mee aan een zorgvuldige overdracht aan u of aan een door u aangewezen partij. Wij dragen in elk geval de toegang over tot uw Microsoft 365-tenant en tot de andere omgevingen en accounts die uw eigendom zijn, zodat u uw bedrijfsvoering kunt voortzetten.
- 11.2** Niet overgedragen worden onze interne methodiek, scripts, templates, beleidsdefinities, beheerconfiguraties en documentatie (zie [artikel 16](#) en de dienstenbeschrijving). De inrichting die op dat moment in uw omgeving aanwezig is, mag u blijven gebruiken.
- 11.3** Overige exitwerkzaamheden, zoals migratieondersteuning, kennisoverdracht aan een nieuwe partij en het verwijderen van onze tooling, voeren wij uit tegen het projecttarief, op basis van een ureschatting. Staan er facturen open, dan mogen wij vooruitbetaling verlangen. Voor clouddiensten gaat [artikel 23](#) voor.
- 11.4** Na het einde van de overeenkomst verwijderen wij onze beheer-, monitoring-, beveiligings- en back-upsoftware, of maken wij die onbruikbaar. Vanaf dat moment bent u zelf verantwoordelijk voor de beveiliging en back-up van uw omgeving. Zorg daarom tijdig voor vervanging.
- 11.5** Gegevens die wij voor u bewaren, zoals back-ups en gehoste gegevens, kunt u tot 30 dagen na het einde van de overeenkomst laten ophalen. Daarna mogen wij ze definitief verwijderen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt of schriftelijk iets anders is afgesproken. Het tijdig ophalen of laten overzetten van uw gegevens is uw verantwoordelijkheid.

12 Informatiebeveiliging en wetgeving voor uw organisatie

- 12.1** Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om uw systemen en gegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de risico's, en in lijn met ons ISO 27001-gecertificeerde managementsysteem.
- 12.2** Volledige beveiliging bestaat niet. Wij staan er niet voor in dat systemen en gegevens vrij zijn van kwetsbaarheden, malware of inbreuken, of dat beveiligingsmaatregelen iedere aanval herkennen of tegenhouden.
- 12.3** Stellen wij een beveiligingsincident vast dat uw systemen of gegevens raakt, dan informeren wij u zonder onredelijke vertraging. Voor inbreuken in verband met persoonsgegevens gelden de termijnen en afspraken uit de verwerkersovereenkomst.
- 12.4** U meldt beveiligingsincidenten, en vermoedens daarvan, direct bij ons en werkt mee aan onderzoek en afhandeling. U bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling en melding van incidenten en datalekken aan toezichthouders, betrokkenen en andere instanties, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en, als de Cyberbeveiligingswet op uw organisatie van toepassing is, het bevoegde CSIRT. Wij ondersteunen u daarbij op verzoek.
- 12.5** Valt uw organisatie onder de Cyberbeveiligingswet (NIS2), de AVG, NEN 7510, DORA of andere regelgeving met eisen aan leveranciers, dan informeert u ons daarover. Wij werken in redelijkheid mee aan uw verplichtingen, bijvoorbeeld door vragenlijsten te beantwoorden, informatie te geven over onze maatregelen en certificering en u te ondersteunen bij incidentmeldingen. Werk dat verder gaat dan het verstrekken van ons ISO 27001-certificaat en onze standaarddocumentatie, berekenen wij tegen het geldende tarief. Voor audits gelden de afspraken in de dienstenbeschrijving.
- 12.6** Aanvullende eisen die u op grond van zulke regelgeving aan ons stelt, zoals afwijkende meldtermijnen, rapportages, certificeringen of auditrechten, gelden alleen als wij die schriftelijk hebben aanvaard. Zij kunnen leiden tot een aanpassing van de prijs.



13 Persoonsgegevens

- 13.1** Voor zover wij bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor u verwerken, zijn wij verwerker en bent u verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Partijen leggen dat vast in een verwerkersovereenkomst. Zolang er geen getekende verwerkersovereenkomst is, maakt onze model-verwerkersovereenkomst deel uit van de overeenkomst. U kunt het model bij ons opvragen.
- 13.2** Het actuele overzicht van onze subverwerkers staat op rayflex.com/subverwerkers.
- 13.3** U staat ervoor in dat de verwerkingen die u ons opdraagt rechtmatig zijn en dat u een geldige grondslag heeft voor de persoonsgegevens die u ons laat verwerken.
- 13.4** Voor persoonsgegevens die wij voor onze eigen doeleinden verwerken, zoals contactbeheer en facturatie, zijn wij zelf verwerkingsverantwoordelijke. Daarover leest u meer in ons privacy statement op rayflex.com.
- 13.5** De beperkingen van [artikel 17](#) gelden ook voor aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst en de AVG, voor zover de wet dat toestaat.
- 13.6** Om uw omgeving te kunnen beheren en beveiligen, is het noodzakelijk dat onze systemen gegevens vastleggen over het gebruik ervan, zoals wie zich wanneer en vanaf welk IP-adres, welke locatie en welk apparaat aanmeldt, meldingen van beveiligingssoftware en, bij telefonie, gespreksgegevens. Dat is een vast onderdeel van onze dienstverlening. Wij gebruiken die gegevens alleen voor beheer, beveiliging, het onderzoeken van incidenten en het oplossen van storingen, en niet om het gedrag of de prestaties van uw medewerkers te beoordelen. Wij bewaren ze niet langer dan daarvoor nodig is, volgens de verwerkersovereenkomst. Als verwerkingsverantwoordelijke zorgt u ervoor dat uw medewerkers hierover zijn geïnformeerd en, waar nodig, dat uw ondernemingsraad heeft ingestemd. Vraagt u ons zulke gegevens te verstrekken of te analyseren, bijvoorbeeld bij een vermoeden van misbruik door een medewerker, dan doen wij dat alleen op schriftelijk verzoek van een change-bevoegde contactpersoon, tegen het geldende tarief, en bent u verantwoordelijk voor de rechtmatigheid daarvan.

14 Inzet van kunstmatige intelligentie

- 14.1** Wij mogen bij de uitvoering van de overeenkomst hulpmiddelen met kunstmatige intelligentie (AI) inzetten, bijvoorbeeld voor analyse, het herkennen van dreigingen, documentatie en ondersteuning. Dat gebeurt onder menselijke controle en met inachtneming van onze verplichtingen voor geheimhouding en informatiebeveiliging en van de verwerkersovereenkomst.
- 14.2** Wij voeren uw vertrouwelijke gegevens niet in AI-diensten in die deze gegevens gebruiken om hun modellen te trainen.
- 14.3** U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik dat uw organisatie maakt van AI-toepassingen, zoals Microsoft Copilot, voor de verplichtingen die de AI-verordening aan gebruikers van AI-systemen stelt en voor de beslissingen die u op basis van de uitkomsten neemt. Wij staan niet in voor de juistheid van uitkomsten van AI-toepassingen van derden.

15 Geheimhouding

- 15.1** Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dat is aangegeven of als dat volgt uit de aard van de informatie.
- 15.2** Hoe wij met uw vertrouwelijke informatie omgaan, staat ook in de dienstenbeschrijving. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend.
- 15.3** Onze offertes, werkwijzen, scripts en documentatie zijn vertrouwelijk. U deelt die niet met derden, zoals andere IT-dienstverleners, zonder onze schriftelijke toestemming. Delen met uw eigen adviseurs, accountants en auditors die tot geheimhouding verplicht zijn, is toegestaan voor zover dat nodig is.



- 15.4** De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar is of zonder toedoen van de ontvanger openbaar wordt, die de ontvanger al rechtmatig had, of die de ontvanger op grond van de wet of een rechterlijke of bestuurlijke beslissing moet verstrekken. In dat laatste geval informeert de ontvanger de ander zo mogelijk vooraf.
- 15.5** De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de overeenkomst gelden zolang de informatie vertrouwelijk is.

16 Intellectueel eigendom

- 16.1** Alle intellectuele eigendomsrechten op scripts, software, configuraties, templates, beleidsdefinities, documentatie, adviezen, rapportages, werkwijzen en andere materialen die wij ontwikkelen of gebruiken, berusten bij ons of onze licentiegevers, ook als die materialen speciaal voor u zijn gemaakt, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- 16.2** U krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om die materialen binnen uw eigen organisatie te gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn geleverd. Dat recht ontstaat zodra u de bijbehorende vergoeding heeft betaald. Materialen en inrichting die als resultaat van een betaalde opdracht in uw omgeving aanwezig zijn, mag u ook na het einde van de overeenkomst blijven gebruiken voor uw eigen organisatie.
- 16.3** Wij mogen kennis, ervaring en werkwijzen die wij bij de uitvoering opdoen, ook voor andere opdrachtgevers gebruiken, zonder daarbij vertrouwelijke informatie van u te gebruiken.
- 16.4** Voor software en diensten van derden gelden de licentievoorwaarden van die derden (zie [artikel 25](#)).

17 Aansprakelijkheid

- 17.1** Onze totale aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, wegens onrechtmatige daad of op welke andere grond ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot ten hoogste de bedragen in lid 2 tot en met 4.
- 17.2** Valt de schade onder de dekking van onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, zoals schade door dood, letsel of beschadiging van zaken, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.
- 17.3** Valt de schade niet onder die dekking, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste zes keer de gemiddelde maandvergoeding (exclusief btw) die u ons in de zes maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis verschuldigd was voor de dienst waarop de schade betrekking heeft, en bij een eenmalige opdracht of levering tot ten hoogste de prijs (exclusief btw) van die opdracht of levering. Daarbij geldt het beheerabonnement als één dienst, en iedere aanvullende dienst, zoals back-up of telefonie, als een afzonderlijke dienst. Onze aansprakelijkheid bedraagt in dat geval nooit meer dan € 25.000 per gebeurtenis en € 50.000 per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 17.4** Voor schade door dood of lichamelijk letsel geldt lid 3 niet. Keert de verzekeraar voor zulke schade niet uit, dan is onze aansprakelijkheid daarvoor beperkt tot € 1.250.000 per gebeurtenis.
- 17.5** Onder directe schade verstaan wij uitsluitend:
- a. materiële schade aan zaken;
 - b. de redelijke kosten om onze prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, behalve als de overeenkomst wordt ontbonden;
 - c. de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover die betrekking hebben op directe schade;
 - d. de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover u aantoont dat die tot beperking van directe schade hebben geleid;
 - e. bij verlies of beschadiging van gegevens waarvan wij als dienst de back-up verzorgen: de redelijke kosten van het terugzetten van de laatst beschikbare back-up.
- 17.6** Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder valt in elk geval: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, omzetverlies, schade door bedrijfsstagnatie of -onderbreking, reputatieschade, schade



door aanspraken van derden (waaronder uw klanten), verlies, beschadiging of openbaarmaking van gegevens (behalve de kosten genoemd in lid 5 onder e), losgeld en andere betalingen aan aanvallers, en boetes en dwangsommen van toezichthouders.

17.7 Wij zijn evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. storingen, tekortkomingen of wijzigingen bij diensten en producten van derden, zoals Microsoft en cloud-, telecom- en internetproviders, behalve voor zover wij die schade daadwerkelijk op die leverancier kunnen verhalen;
- b. onjuiste of onvolledige informatie, opdrachten of instructies van u of uw medewerkers;
- c. het niet of niet tijdig opvolgen van onze adviezen of waarschuwingen;
- d. wijzigingen die door u of door derden buiten ons beheerproces zijn doorgevoerd;
- e. onderdelen die niet bij ons in beheer zijn, of situaties die de dienstenbeschrijving van onze verantwoordelijkheid uitsluit;
- f. maatregelen die wij in redelijkheid nemen bij een (dreigend) beveiligingsincident of een andere spoedeisende situatie, of een rechtmatige opschorting;
- g. het gebruik van beheerdersaccounts of lokale beheer- en installatierechten die op uw verzoek aan u of uw medewerkers zijn toegekend (zie [artikel 21](#)).

17.8 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding.

17.9 Onze aansprakelijkheid ontstaat alleen als u ons direct en schriftelijk in gebreke stelt, met een zo volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming en een redelijke termijn om die te herstellen, en wij ook na die termijn toerekenbaar tekortschieten. Dat geldt niet als nakoming blijvend onmogelijk is.

17.10 U meldt schade zo snel mogelijk schriftelijk aan ons, in elk geval binnen 30 dagen nadat u die heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Later gemelde schade komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij u aantoont dat u die niet eerder kon melden. U neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken.

17.11 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ons vervalt twaalf maanden nadat u met de schade bekend werd of daarmee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

17.12 Onze medewerkers en de derden die wij bij de uitvoering inschakelen, kunnen zich tegenover u op dit artikel beroepen.

18 Vrijwaring

- 18.1** U vrijwaart ons voor aanspraken van derden, waaronder uw medewerkers, klanten, leveranciers en licentiegevers, en voor boetes die toezichthouders ons opleggen, voor zover die verband houden met:
- a. gebruik van de diensten of producten door u of uw gebruikers in strijd met de overeenkomst, de wet of licentievoorwaarden;
 - b. gegevens, inhoud, opdrachten of instructies die u ons geeft;
 - c. het gebruik van gedeelde accounts of van onderdelen die niet bij ons zijn aangemeld;
 - d. schade waarvoor wij volgens deze voorwaarden tegenover u niet aansprakelijk zijn.

18.2 De vrijwaring omvat ook de redelijke kosten van verweer, waaronder de kosten van juridische bijstand.

18.3 Wij informeren u zo snel mogelijk over een aanspraak waarvoor wij een beroep op deze vrijwaring doen.

19 Overmacht

- 19.1** Wij zijn niet tot nakoming verplicht als wij daartoe verhinderd zijn door overmacht. Onder overmacht verstaan wij, naast wat de wet en rechtspraak daaronder verstaan, iedere omstandigheid waarop wij redelijkerwijs geen invloed hebben, waaronder:



- a. storingen of uitval van diensten van derden waarvan wij afhankelijk zijn, zoals Microsoft en cloud-, hosting-, telecom- en internetproviders;
- b. storingen in het elektriciteitsnet, internet of andere communicatienetwerken;
- c. cyberaanvallen, zoals DDoS-aanvallen, ransomware en misbruik van nog onbekende kwetsbaarheden, ondanks de passende beveiligingsmaatregelen die wij hebben getroffen;
- d. tekortkomingen van onze toeleveranciers en leveringsproblemen of tekorten bij fabrikanten;
- e. maatregelen van overheden, sancties en im- en exportbeperkingen;
- f. epidemieën en pandemieën;
- g. brand, overstroming, extreme weersomstandigheden, staking, oproer, terrorisme, oorlog en oorlogsdreiging.

19.2 Tijdens overmacht worden onze verplichtingen opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het deel dat door de overmacht wordt geraakt, zonder over en weer tot schadevergoeding verplicht te zijn.

19.3 Wat wij vóór of tijdens de overmacht al hebben gepresteerd, mogen wij naar verhouding factureren.

19.4 Werk dat wij op uw verzoek doen om de gevolgen van overmacht te beperken of te herstellen, zoals herstel na een storing bij een derde of na een cyberaanval, berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving.

20 Geen overname van medewerkers

20.1 Tijdens de overeenkomst en tot twaalf maanden na het einde ervan neemt u geen medewerkers van ons in dienst die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn of in de zes maanden daarvoor betrokken waren. U laat hen ook niet op een andere manier, direct of indirect, voor u werken, bijvoorbeeld als zelfstandige of via een derde, tenzij wij daarvoor schriftelijk toestemming geven.

20.2 Dit geldt niet als een medewerker zelf, zonder dat u diegene heeft benaderd, reageert op een openbare vacature van uw organisatie.

20.3 Handelt u in strijd met lid 1, dan verbeurt u aan ons per medewerker een direct opeisbare boete gelijk aan het laatst bij ons geldende bruto jaarsalaris van die medewerker, inclusief vakantietoeslag. Op uw verzoek laten wij de hoogte daarvan door onze accountant bevestigen. De boete treedt in de plaats van schadevergoeding.

Deel B

Aanvullende bepalingen per soort dienst

Gelden aanvullend voor de diensten die u afneemt: IT-beheer, clouddiensten, licenties, hardware, projecten, telefonie en domeinnamen.

21 IT-beheer en support

21.1 Inhoud, omvang, servicevoorwaarden en tarieven van onze beheerabonnementen (RayFlex-Standaard en RayFlex-Compleet) en van onze andere diensten staan in de dienstenbeschrijving en de overeenkomst. Werk dat daar niet als inbegrepen staat, valt buiten het abonnement en berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving.

21.2 Ons beheer omvat uitsluitend de onderdelen die bij ons zijn aangemeld, door ons in beheer zijn genomen en voldoen aan de minimale eisen in de dienstenbeschrijving.

21.3 Wordt een onderdeel niet meer ondersteund door de fabrikant of door onze beheer- en beveiligingssystemen, of voldoet het niet meer aan de minimale eisen, dan mogen wij vervanging verplicht stellen. Totdat de vervanging is uitgevoerd, valt het onderdeel buiten onze dienstverlening en verantwoordelijkheid.



- 21.4** De aantallen beheerde onderdelen en gebruikers stellen wij vast volgens de telregels in de dienstenbeschrijving. Blijken er meer onderdelen of gebruikers in gebruik te zijn dan wij hebben gefactureerd, bijvoorbeeld door apparatuur die niet is aangemeld, dan mogen wij het verschil over ten hoogste twaalf maanden nafactureren.
- 21.5** Wij mogen de tooling die wij voor beheer, beveiliging en back-up gebruiken, vervangen door een gelijkwaardig of beter alternatief, zoals in de dienstenbeschrijving staat.
- 21.6** U heeft recht op een eigen beheerdersaccount in de omgevingen die wij voor u beheren, zoals uw Microsoft 365-tenant. Het account is persoonsgebonden en beveiligd met multifactorauthenticatie. Bij een beveiligingsrisico mogen wij het tijdelijk blokkeren. Voor het gebruik en misbruik van het account bent u zelf verantwoordelijk ([artikel 17.7](#) onder g).
- 21.7** Wijzig u, of een derde in uw opdracht, configuraties van door ons beheerde onderdelen buiten ons beheerproces om en brengt dat de beveiliging of werking in gevaar, dan mogen wij die wijziging na overleg met u terugdraaien, of direct bij een acuut beveiligingsrisico. Voor de gevolgen van zulke wijzigingen zijn wij niet verantwoordelijk ([artikel 17.7](#) onder d).
- 21.8** Wij raden af om medewerkers lokale beheer- of installatierechten op werkplekken te geven. Wilt u dat toch, dan leggen wij uw verzoek en ons advies schriftelijk vast ([artikel 4.5](#)); voor de gevolgen, zoals een besmetting met malware, zijn wij niet verantwoordelijk ([artikel 17.7](#) onder g). Herstel in de situaties van lid 6 tot en met 8 berekenen wij tegen het projecttarief, ook bij RayFlex-Compleet.

22 Clouddiensten, hosting en back-up

- 22.1** Voor clouddiensten, hosting, back-up, telefonie en andere diensten die wij via eigen infrastructuur of die van derden leveren, streven wij naar een hoge beschikbaarheid. Wij garanderen geen ononderbroken of foutloze werking, tenzij uitdrukkelijk een beschikbaarheidspercentage is afgesproken.
- 22.2** Wij mogen onderhoud uitvoeren dat de beschikbaarheid tijdelijk beperkt. Gepland onderhoud doen wij waar mogelijk buiten kantooruren en met een vooraankondiging. Noodzakelijk spoedonderhoud, zoals het dichten van een kritieke kwetsbaarheid, mogen wij direct uitvoeren.
- 22.3** Back-ups maken en controleren wij volgens de afgenomen back-updienst en de dienstenbeschrijving, met de daar beschreven frequentie, bewaartermijnen en controles. Wij spannen ons in om gegevens bij een calamiteit volledig te herstellen, maar staan er niet voor in dat iedere back-up volledig en foutloos herstelbaar is.
- 22.4** U bepaalt, op ons advies, welke systemen en gegevens onder de back-up vallen en welke bewaartermijnen gelden. Gegevens die niet onder de afgenomen back-updienst vallen, zijn uw eigen verantwoordelijkheid.
- 22.5** Gebruik boven een afgesproken quotum of bundel berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving.

23 Overstappen bij clouddiensten (Dataverordening)

- 23.1** Dit artikel geldt voor zover wij een dataverwerkingsdienst leveren in de zin van de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854), zoals hosting van (virtuele) servers, cloudopslag en back-up in de cloud. Bij strijd met andere bepalingen van deze voorwaarden, de dienstenbeschrijving of de overeenkomst gaat dit artikel voor.
- 23.2** U kunt ons schriftelijk vragen om over te stappen naar een andere aanbieder of naar uw eigen infrastructuur, of om uw exporteerbare gegevens en digitale activa te verwijderen. De opzegtermijn daarvoor is twee maanden.
- 23.3** Na afloop van de opzegtermijn ronden wij de overstap af binnen een overgangsperiode van ten hoogste 30 kalenderdagen. Is dat technisch niet haalbaar, dan laten wij u dat binnen 14 werkdagen na uw verzoek gemotiveerd weten en noemen wij een alternatieve overgangsperiode van ten hoogste zeven maanden. U kunt de overgangsperiode eenmaal verlengen met een periode die u passend vindt.
- 23.4** Tijdens de overgangsperiode blijft de overeenkomst voor de betreffende dienst van kracht. Wij bieden redelijke ondersteuning, handelen met de nodige zorg voor de continuïteit, informeren u over bekende risico's voor de continuïteit en houden een hoog beveiligingsniveau in stand.



- 23.5** Exporteerbare gegevens en digitale activa zijn de gegevens die u in de dienst heeft opgeslagen of die door uw gebruik van de dienst zijn ontstaan, zoals bestanden, databases, back-ups, virtuele machines en, voor zover beschikbaar, de configuratie van uw eigen omgeving binnen die dienst. Niet exporteerbaar zijn gegevens die specifiek zijn voor de interne werking van onze dienst, zoals onze beheer-, monitoring- en beveiligingsgegevens en logboeken, onze methodiek, scripts en templates, en gegevens waarvan de export de beveiliging van onze dienst of van andere klanten in gevaar brengt of bedrijfsgeheimen of intellectueel eigendom van ons of van derden openbaar maakt.
- 23.6** U kunt uw gegevens ophalen gedurende ten minste 30 kalenderdagen na afloop van de overgangsperiode. Daarna verwijderen wij alle exporteerbare gegevens en digitale activa volledig, mits de overstap is afgerond en tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.
- 23.7** De overeenkomst voor de betreffende dienst eindigt na de geslaagde afronding van de overstap, of, als u geen overstap wenst maar verwijdering, aan het einde van de opzegtermijn. Wij bevestigen u het einde. Een vergoeding voor voortijdige beëindiging volgens de overeenkomst of de dienstenbeschrijving blijft verschuldigd, voor zover de Dataverordening dat toestaat.
- 23.8** Vanaf 12 januari 2027 brengen wij voor de handelingen die de Dataverordening voor een overstap voorschrijft geen overstapkosten in rekening. Vóór die datum berekenen wij ten hoogste de kosten die rechtstreeks met de overstap samenhangen. De gewone vergoeding voor de dienst tijdens de overgangsperiode en aanvullend werk dat u ons vraagt, zoals het inrichten van de omgeving bij een nieuwe aanbieder, vallen daar niet onder; die berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving.
- 23.9** Voor diensten die grotendeels op maat voor u zijn ingericht en niet op grote schaal worden aangeboden, en voor test- en proefversies, gelden de uitzonderingen van artikel 31 van de Dataverordening. Wij informeren u vooraf als een dienst daaronder valt.

24 Aanvaardbaar gebruik en meldingen van misbruik

- 24.1** U gebruikt onze diensten niet, en laat uw gebruikers ze niet gebruiken, voor activiteiten die in strijd zijn met de wet, de openbare orde of rechten van derden. Daaronder valt in elk geval het verspreiden van spam, malware of illegale inhoud, het maken van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, het binnendringen in of verstoren van systemen van anderen, en gebruik dat de stabiliteit of beveiliging van onze infrastructuur of die van andere klanten in gevaar brengt.
- 24.2** Iedereen kan vermoedelijk illegale inhoud of misbruik van onze diensten melden via algemeen@rayflex.com. Dit adres is ook ons contactpunt voor autoriteiten en voor afnemers van onze diensten in de zin van de Digitaledienstenverordening (DSA). U kunt ons in het Nederlands en het Engels benaderen.
- 24.3** Meldingen worden door een medewerker zorgvuldig, objectief en zonder onnodige vertraging beoordeeld.
- 24.4** Hebben wij gegronde redenen om aan te nemen dat sprake is van illegale inhoud, misbruik of een ernstig beveiligingsrisico, of vraagt een bevoegde instantie daarom, dan mogen wij inhoud ontoegankelijk maken, verzending beperken of de betrokken dienst geheel of gedeeltelijk blokkeren. Wij informeren u daarover met opgave van redenen, tenzij de wet of een bevoegde instantie dat verbiedt.
- 24.5** Tegen zo'n beslissing kunt u bezwaar maken via de klachtenprocedure ([artikel 30](#)). Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door maatregelen die wij in redelijkheid op grond van dit artikel nemen.

25 Licenties en diensten van derden

- 25.1** Voor diensten en producten van derden gelden naast deze voorwaarden de (licentie)voorwaarden van die derden. U aanvaardt die voorwaarden en houdt u eraan. Wij sturen ze u op verzoek toe of wijzen u de vindplaats.
- 25.2** Voor Microsoft-licenties en -clouddiensten die wij via het Cloud Solution Provider-programma van Microsoft leveren, geldt de Microsoft Customer Agreement. Met uw bestelling aanvaardt u die en machtigt u ons om de aanvaarding namens u aan Microsoft te bevestigen.



- 25.3** Wij geven voor diensten en producten van derden geen verdergaande toezeggingen, garanties of service dan de leverancier zelf aan ons geeft.
- 25.4** Licenties en diensten van derden met een vaste looptijd of afnameverplichting, zoals Microsoft-licenties met een jaarcommitment, zijn verschuldigd voor de volledige looptijd, ook als u ze eerder niet meer gebruikt of de overeenkomst eerder eindigt. Verlagen van aantallen of opzeggen kan alleen per verlengdatum of binnen de annuleringstermijn van de leverancier, en alleen als u ons dat tijdig schriftelijk laat weten.
- 25.5** Wijzigt of beëindigt een leverancier een dienst, product of licentievorm, dan mogen wij de overeenkomst voor dat onderdeel daaraan aanpassen. Waar mogelijk bieden wij een gelijkwaardig alternatief.
- 25.6** Licenties zijn persoons- of apparaatgebonden volgens de voorwaarden van de leverancier en mogen niet worden gedeeld. De gevolgen van onjuist licentiegebruik, waaronder naheffingen na een licentie-audit door een leverancier, zijn voor uw rekening, tenzij die het gevolg zijn van een fout van ons. Aan zo'n audit werken wij tegen het geldende tarief mee.

26 Hardware en andere zaken

- 26.1** Wij leveren zaken op het afgesproken afleveradres. Het risico van verlies of beschadiging gaat op u over op het moment van aflevering, of zodra de zaken voor u klaarstaan als u ze ophaalt.
- 26.2** Geleverde zaken blijven ons eigendom totdat u alles heeft betaald wat u ons op grond van deze of andere overeenkomsten verschuldigd bent, inclusief rente en kosten. Zolang het eigendom niet is overgegaan, mag u de zaken niet verpanden, vervreemden of op een andere manier bezwaren, behalve in de normale uitoefening van uw bedrijf. Bij verzuim mogen wij de zaken terugnemen; u geeft ons daarvoor toegang.
- 26.3** U controleert de zaken direct bij aflevering. Zichtbare gebreken en tekorten meldt u binnen acht dagen na aflevering schriftelijk, andere gebreken binnen veertien dagen nadat u ze heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Doet u dat niet, dan gelden de zaken als in goede staat ontvangen. Een melding schort uw betalingsverplichting niet op.
- 26.4** Op hardware en software van derden geven wij geen andere garantie dan de garantie van de fabrikant of leverancier, die wij aan u doorgeven. De garantie vervalt bij onjuist of onoordeelkundig gebruik, bij reparatie of wijziging door anderen dan ons en bij schade door externe oorzaken, zoals blikseminslag, overspanning, vocht, vallen of stoten. Na reparatie of vervanging begint de garantietermijn niet opnieuw.
- 26.5** Wij begeleiden garantieclaims. Werkzaamheden daarvoor, zoals diagnose, het aanmelden van de claim, het in- en uitbouwen en het verzenden, berekenen wij volgens de dienstenbeschrijving, tenzij die onder uw abonnement vallen.
- 26.6** Zaken nemen wij alleen retour na onze voorafgaande schriftelijke toestemming, onbeschadigd en in de originele verpakking. Speciaal voor u bestelde zaken en geactiveerde software of licenties nemen wij niet retour. Wij mogen kosten voor retournering in rekening brengen.
- 26.7** Apparatuur die wij bij een dienst ter beschikking stellen zonder die aan u te verkopen, zoals de 4G-router bij 4G Backup, blijft ons eigendom. U gaat er zorgvuldig mee om. Na het einde van de dienst levert u de apparatuur binnen 14 dagen in goede staat bij ons in. Doet u dat niet, of is de apparatuur beschadigd of verloren, dan betaalt u de restwaarde: de aanschafprijs, lineair afgeschreven over 36 maanden vanaf de ingebruikname.

27 Projecten, advies en programmeerwerk

- 27.1** Projecten en normal changes voeren wij uit op basis van een offerte of urenschatting die u vooraf heeft aanvaard, zoals in de dienstenbeschrijving staat.
- 27.2** Is een acceptatietest afgesproken, dan test u het resultaat binnen tien werkdagen na oplevering. Het resultaat geldt als geaccepteerd zodra u het schriftelijk goedkeurt, als u niet binnen die termijn gemotiveerd en schriftelijk gebreken meldt, of zodra u het in productie neemt. Kleine gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan aan acceptatie niet in de weg. Zonder afgesproken acceptatietest geldt het resultaat als geaccepteerd bij oplevering.



- 27.3** Gebreken die u bij de acceptatie redelijkerwijs niet kon ontdekken en die u binnen drie maanden na acceptatie schriftelijk meldt, herstellen wij kosteloos als zij aan ons zijn toe te rekenen. Daarna, en voor gebreken door wijzigingen van u of van derden, berekenen wij herstel volgens de geldende tarieven.
- 27.4** Adviezen, scans (zoals een IT-scan of Security QuickScan), audits, rapportages en ontwerpen zijn gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar is. Zij geven geen volledig beeld van alle risico's. U blijft verantwoordelijk voor de besluiten die u op basis daarvan neemt.
- 27.5** Programmeerwerk, zoals scripts, automatiseringen en aanpassingen aan bestaande code, voeren wij uit naar beste vermogen. Wij staan er niet voor in dat software foutloos of zonder onderbreking werkt. Het aanpassen van verouderde (legacy) code en het oplossen van problemen in webapplicaties gebeurt op basis van best effort. U test het resultaat voordat u het in gebruik neemt.
- 27.6** Annuleert u een opdracht of project, dan bent u verschuldigd: de al bestede uren, de kosten die wij al hebben gemaakt of waartoe wij ons hebben verplicht (zoals bestelde zaken en licenties) en 25% van de prijs van het nog niet uitgevoerde deel als vergoeding voor gereserveerde capaciteit.

28 Telefonie- en datadiensten

- 28.1** Telefonie- en datadiensten leveren wij in samenwerking met de telefonieprovider en de netwerkaanbieder. Daarvoor gelden ook hun voorwaarden, die wij u op verzoek toesturen.
- 28.2** Internettelefonie werkt alleen met een werkende internetverbinding en stroomvoorziening. Bij een storing of uitval kunnen ook alarmnummers zoals 112 onbereikbaar zijn, en bij gebruik op een andere locatie kan aan de hulpdiensten een verkeerde locatie worden doorgegeven. Zorg daarom altijd voor een alternatief, zoals een mobiele telefoon.
- 28.3** U beveiligt toestellen, simkaarten, apps en accounts en houdt inloggegevens en pincodes geheim. Alle verbruikskosten via uw nummers, simkaarten, accounts en toestellen, zoals gesprekken, data en roaming, zijn voor uw rekening, ook bij misbruik door derden, zoals belfraude of het gebruik van een verloren of gestolen simkaart, tenzij het misbruik het gevolg is van een aan ons toe te rekenen tekortkoming in de beveiliging van het platform. Verlies of diefstal van een simkaart of toestel meldt u direct; tot de blokkade zijn de kosten voor u. Bij een vermoeden van misbruik mogen wij de dienst direct geheel of gedeeltelijk blokkeren.
- 28.4** Telefoonnummers worden toegekend volgens de regels van de Telecommunicatiewet; u wordt daardoor geen eigenaar van een nummer. Bij een overstap kunt u uw nummers meenemen volgens de geldende regels voor nummerbehoud.
- 28.5** Voor telefonie- en datadiensten gelden de dwingende regels van hoofdstuk 7 van de Telecommunicatiewet. Waar deze voorwaarden (zoals [artikel 10](#) en [artikel 33](#)), de dienstenbeschrijving of de overeenkomst daarvan afwijken, gaan die regels voor. Dat betekent onder meer:
- na afloop van de eerste contractperiode kunt u de dienst op ieder moment kosteloos opzeggen, met een opzegtermijn van ten hoogste één maand;
 - wijzigingen wij de tarieven of voorwaarden van de dienst, ook door een prijswijziging van de leverancier, dan informeren wij u daarover ten minste een maand vooraf, en kunt u de dienst binnen een maand na die kennisgeving kosteloos opzeggen;
 - bij zo'n opzegging bent u alleen een vergoeding verschuldigd voor door ons geleverde eindapparatuur, zoals toestellen, die u houdt.
- 28.6** Telefonie- en datadiensten zijn aparte diensten. Neemt u ze samen met andere diensten af, zoals IT-beheer, dan gelden de regels van lid 5 alleen voor de telefonie- en datadiensten. Opzegging daarvan laat de overige overeenkomst onverlet. Bent u een micro- of kleine onderneming of een organisatie zonder winstoogmerk, dan zijn de artikelen 7.1, leden 1 tot en met 4 en 6 (informatie en contractsamenvatting), en 7.3aa, leden 1 en 3 (bundels), van de Telecommunicatiewet niet van toepassing, voor zover u daarmee uitdrukkelijk heeft ingestemd, bijvoorbeeld door aanvaarding van een offerte of de dienstenbeschrijving waarin dat staat, of in een afzonderlijke verklaring.



- 28.7** Voor dataverbindingen staan de geschatte maximale download- en uploadsnelheid, eventuele volumelimieten of fair use en het verkeersbeheer in de dienstenbeschrijving of de prijslijst (Verordening (EU) 2015/2120).
- 28.8** Zegt u een telefonie- of datadienst op binnen de eerste contractperiode, anders dan na een wijziging als bedoeld in lid 5 onder b, dan bent u de maandvergoedingen voor de rest van die periode verschuldigd. Een dataverbinding beëindigen of schorten wij alleen op om de redenen die de Telecommunicatiewet toestaat (artikel 7.6a), zoals wanbetaling, faillissement, fraude of een risico voor de veiligheid van het netwerk; [artikel 10.5](#) geldt daarvoor alleen binnen die grenzen.

29 Domeinnamen en e-maildiensten

- 29.1** Domeinnamen registreren wij op uw naam, tenzij anders is afgesproken. Voor registratie en gebruik gelden de regels van de betreffende registry, zoals SIDN voor .nl-domeinnamen, en van de registrar. U verstrekt juiste en volledige houdergegevens en houdt die actueel. Wij mogen die gegevens controleren en, voor zover de wet dat voorschrijft, aan registries en andere rechthebbenden verstrekken. U staat ervoor in dat de gekozen domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van derden.
- 29.2** Verlenging en opzegging van domeinnamen verlopen zoals in de dienstenbeschrijving staat. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van een domeinnaam door niet tijdige betaling of opzegging, door onjuiste houdergegevens of door een beslissing van een registry of geschillenbeslechtsinstantie.
- 29.3** U gebruikt e-maildiensten, zoals onze dienst voor uitgaande mail, niet voor ongevraagde commerciële communicatie in strijd met de Telecommunicatiewet of voor andere vormen van misbruik. U blijft verantwoordelijk voor de inhoud van uw e-mail en voor de naleving van de regels voor e-mailmarketing en de AVG. Bij misbruik of een risico voor de reputatie van onze infrastructuur mogen wij de verzending beperken of blokkeren.

Deel C

Slotbepalingen

Klachten, communicatie, wijziging van deze voorwaarden, consumenten en geschillen.

30 Klachten

- 30.1** Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Klachten behandelen wij volgens de klachtenprocedure in de dienstenbeschrijving. U kunt een klacht indienen via klachten@rayflex.com.
- 30.2** Een klacht schort uw betalingsverplichtingen niet op.

31 Communicatie en bewijs

- 31.1** Mededelingen doen wij schriftelijk of via de contactgegevens die u ons heeft gegeven. U zorgt ervoor dat uw contactgegevens en die van uw bevoegde contactpersonen actueel zijn.
- 31.2** Onze administratie, tijdregistratie, logbestanden en meldingenregistratie gelden als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs.

32 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 32.1** U mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst alleen met onze schriftelijke toestemming aan een ander overdragen.



- 32.2** Wij mogen onze vorderingen aan een derde overdragen. Wij mogen de overeenkomst ook overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een partij die onze onderneming of een deel daarvan overneemt; u geeft daarvoor nu al toestemming. Wij informeren u over zo'n overdracht.

33 Wijziging van deze voorwaarden

- 33.1** Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging geldt ook voor lopende overeenkomsten. Wij maken een wijziging ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk bekend. Wijzigingen per 1 januari kondigen wij uiterlijk 1 november aan, samen met de nieuwe dienstenbeschrijving.
- 33.2** Is een wijziging wezenlijk in uw nadeel, dan kunt u de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging; bij een wijziging per 1 januari doet u dat uiterlijk 30 november. Dat recht heeft u niet als de wijziging voortvloeit uit wet- of regelgeving of uit een wijziging bij een leverancier van diensten of producten van derden. Binnen een meerjarencontract geldt de regeling voor aanpassingen in de dienstenbeschrijving.
- 33.3** De actuele versie van deze voorwaarden staat op rayflex.com. Wij sturen u die op verzoek kosteloos toe.

34 Consumenten

- 34.1** Onze diensten zijn bedoeld voor organisaties. Sluit een consument toch een overeenkomst met ons, dan gelden deze voorwaarden met inachtneming van het dwingende consumentenrecht. Bepalingen die voor een consument op de zwarte of grijze lijst staan (artikelen 6:236 en 6:237 BW) of die anderszins in strijd zijn met dwingend recht, gelden niet voor zover zij de consument benadelen.
- 34.2** Voor consumenten geldt in elk geval:
- prijzen vermelden wij inclusief btw;
 - bij te late betaling is de wettelijke rente verschuldigd, en incassokosten zijn pas verschuldigd na een kosteloze aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen, volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
 - stijgt een prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de consument de overeenkomst ontbinden;
 - de wettelijke rechten bij non-conformiteit en een eventueel wettelijk herroepingsrecht blijven onverlet;
 - de consument kan een geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

35 Toepasselijk recht en geschillen

- 35.1** Op alle offertes en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
- 35.2** Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
- 35.3** Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel. Wij mogen een geschil ook voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

36 Overige bepalingen

- 36.1** Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke. Komt een beroep op een beperking van aansprakelijkheid in een concreet geval niet toe, dan geldt de beperking die in dat geval wel toelaatbaar is.
- 36.2** Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de overeenkomst te blijven gelden, zoals die over geheimhouding, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, vrijwaring, exit, medewerkers en geschillen, blijven na het einde van kracht.



- 36.3** Koppen, de samenvatting 'In het kort' en toelichtingen zijn alleen bedoeld voor het leesgemak. Bindend is de tekst van de artikelen.
- 36.4** Bij verschil tussen de Nederlandse tekst en een vertaling geldt de Nederlandse tekst.
- 36.5** Maken wij niet direct gebruik van een recht, dan doen wij daarmee geen afstand van dat recht.

Ontvangstbevestiging

Wij sturen deze voorwaarden mee met iedere offerte. Met de ondertekening hieronder, of met de aanvaarding van een offerte waarin naar deze voorwaarden wordt verwezen, bevestigt u dat u deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst heeft ontvangen.

Organisatie

Naam

Functie

Datum

Handtekening