

ALGEMENE VOORWAARDEN

RAP-IT

Wie is RAP-IT ?

RAP-IT is een eenmanszaak met adres Kloppersingel 173, 2021 CW Haarlem. RAP-IT is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34300216.

Wat doet RAP-IT ?

RAP-IT verleent ICT consultancy en dienstverlening.

Wat lees je hier?

Dit zijn de algemene voorwaarden (**Voorwaarden**). Je kunt deze Voorwaarden ook vinden op <https://RAP-IT.nl> (**Website**). Op onze Website staat ook de **Privacy Policy**. Neem de tijd om deze zorgvuldig door te lezen, het bevat belangrijke informatie over hoe RAP-IT uw gegevens verzamelt en gebruikt.

Wanneer wij naar **jou** verwijzen in deze Voorwaarden, bedoelen wij jou als gebruiker van de dienstverlening van RAP-IT.

Vragen?

Mocht je vragen hebben over deze Voorwaarden of onze dienstverlening, aarzel dan niet contact op te nemen.

1. Toepasselijkheid Voorwaarden

- 1.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst die RAP-IT met jou sluit.
- 1.2. RAP-IT behoudt zich het recht voor om de Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Je stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze Voorwaarden van toepassing zal zijn.
- 1.3. Afspraken die afwijken van deze Voorwaarden zijn alleen van toepassing als deze **schriftelijk** (ook via e-mail) door ons zijn overeengekomen.

2. Dienstverlening, advies

- 2.1. RAP-IT verleent IT-oplossingen op het gebied van internet, netwerk, telefoon, email en soft- en hardware (de **Dienstverlening**). Alle diensten en faciliteiten die RAP-IT aan jou aanbiedt, worden hierna de **Diensten** genoemd.
- 2.2. De Dienstverlening van RAP-IT is altijd gebaseerd op een inspanningsverplichting en nooit op een resultaatsverplichting, tenzij anders overeengekomen.

- 2.3. Als onderdeel van de Dienstverlening verleent RAP-IT advies. Het jouw eigen verantwoordelijkheid om te bepalen welke actie jij of RAP-IT zal ondernemen op basis van het advies. Elke (zakelijke) beslissing die met gebruikmaking van het advies wordt genomen is geheel voor eigen verantwoordelijkheid en RAP-IT is daarvoor niet aansprakelijk.

3. **Offerte en Overeenkomst**

- 3.1. Voordat RAP-IT de Dienstverlening uitvoert stuurt RAP-IT jou een offerte. Alle door RAP-IT gemaakte offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders afgesproken.
- 3.2. In de offerte geeft RAP-IT een overzicht van de Diensten en de bijbehorende prijsindicaties.
- 3.3. RAP-IT biedt abonnementen en maatwerk aan. Welke onderdelen van de Dienstverlening vallen binnen een abonnement en wat onder maatwerk wordt gespecificeerd in de offerte. Jij kan kiezen of je een abonnement wil afsluiten of dat je alleen maatwerk wil afnemen.

4. **Overeenkomst**

- 4.1. Als jij de offerte schriftelijk bevestigt komt er een **Overeenkomst** tot stand tussen jou en RAP-IT.
- 4.2. De Overeenkomst komt tot stand voor een onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.3. Als je een Overeenkomst hebt gesloten ga je akkoord met het uitvoeren van de Dienstverlening volgens de in de offerte benoemde prijsindicaties. RAP-IT stuurt niet per Dienst die moet worden uitgevoerd een aparte offerte.

5. **Abonnementen en maatwerk**

- 5.1. De looptijd van het abonnement (**Abonnementsperiode**) wordt overeengekomen via de offerte. Het abonnement gaat in vanaf de datum van schriftelijke bevestiging van de offerte.
- 5.2. Na afloop van de Abonnementsperiode, wordt het abonnement stilzwijgend verlengd, steeds voor de periode van 1 jaar.
- 5.3. Je kunt jouw abonnement opzeggen voor het einde van de Abonnementsperiode. Opzeggen kan via email naar info@rap-it.nl.
- 5.4. Als er maatwerk moet gebeuren dat buiten de prijsindicaties valt zoals benoemd in de offerte, dan stuurt RAP-IT daarvoor een aparte offerte.

6. Uitvoering Dienstverlening

- 6.1. RAP-IT zal de Dienstverlening naar haar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Apparatuur

- 6.2. Je bent zelf verantwoordelijk voor het ter beschikking hebben van de juiste (elektronische) apparatuur zodat RAP-IT haar Dienstverlening kan uitvoeren, tenzij anders afgesproken in de Overeenkomst. Overleg met RAP-IT over de keuze van de apparatuur voor een optimale beveiliging en ondersteuning.
- 6.3. Als RAP-IT op grond van de Overeenkomst apparatuur aan jou verkoopt, gaat het eigendom pas over op het moment waarop jij aan al jouw betalingsverplichtingen hebt voldaan.
- 6.4. Voor garantie, onderhoud en functioneren van door RAP-IT geleverde apparatuur gelden de garantievoorzwaarden van de leverancier. Herstel buiten het kader van deze garantie zal door RAP-IT bij jou in rekening worden gebracht.

Beveiliging

- 6.5. RAP-IT doet haar best om jouw IT-systemen zo goed mogelijk te beveiligen, maar kan niet garanderen dat er geen hacks plaatsvinden. RAP-IT is dan ook niet aansprakelijk voor hacks, tenzij dit aan grove schuld of bewuste roekeloosheid van RAP-IT te wijten is.

Abonnementen

- 6.6. Als onderdeel van de Dienstverlening biedt RAP-IT aan om o.a. telefonie, internet en licentie abonnementen (zoals Microsoft) voor jou af te sluiten. Hiervoor zal RAP-IT om een voorschot vragen. Als jij dit voorschot niet op tijd betaald, is RAP-IT niet verantwoordelijk voor schade als jij geen toegang tot een van deze Diensten hebt.

7. Opschorting

- 7.1. RAP-IT mag de Overeenkomst opschorten als RAP-IT door omstandigheden (die buiten zijn invloedsfeer liggen of waarvan RAP-IT niet op de hoogte was) tijdelijk zijn verplichtingen niet kan nakomen.
- 7.2. RAP-IT mag nakoming van de Overeenkomst opschorten als jij jouw verplichtingen niet, niet volledig of niet op tijd nakomt of als jij niet tijdig de noodzakelijke informatie verstrekt. Jij moet RAP-IT dan schadevergoeding betalen of schadeloos stellen.

8. Opzegging Overeenkomst

- 8.1. De Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan **schriftelijk** worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand na aankomende factuur.
- 8.2. Als er een Overeenkomst voor bepaalde tijd is afgesproken, kan deze niet tussentijds worden opgezegd.
- 8.3. De Overeenkomst kan door RAP-IT direct worden opgezegd in de volgende gevallen:
- a. als jij failliet bent of in surseance van betaling verkeerdt;
 - b. als jij wordt ontbonden of geliquideerd;

- c. als jij (natuurlijk persoon) onder curatele gesteld wordt of overlijdt; of
- d. als er sprake is van een andere omstandigheid waardoor jij niet langer vrijelijk over jouw vermogen kan beschikken.

9. Prijs [Tarieven?](#)

- 9.1. Alle door RAP-IT gecommuniceerde prijzen zijn **exclusief** eventuele onkosten en btw.
- 9.2. RAP-IT mag de prijzen voor de Dienstverlening jaarlijks verhogen in overeenstemming met de CBS Consumentenprijsindex.
- 9.3. RAP-IT mag de prijs ook tussentijds verhogen als er onvoorziene en kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden na de totstandkoming van de opdracht.
- 9.4. Als RAP-IT genoodzaakt is om de prijs te verhogen door de omstandigheden genoemd in artikel 9.4 [\(dit is 9.4?\)](#), dan mag jij de Overeenkomst opzeggen. Reeds gemaakte kosten of uren worden in rekening gebracht en je hebt dan geen recht op compensatie of schadevergoeding.

10. Betaling en incassokosten

- 10.1. Als je een abonnement hebt afgesloten, dan moet je aan ons een geldig betaalmiddel verstrekken. Wij zullen dan maandelijks of jaarlijks rond de Startdatum het bedrag voor het gebruik van de Dienstverlening afschrijven via jouw betaalmiddel.
- 10.2. In geval van maatwerk zullen wij facturen sturen. Onze facturen hebben een betaaltermijn van 7 of 14 dagen.
- 10.3. Voor het leveren van apparatuur of het afsluiten van abonnementen voor jou (telefoon, internet etc.) kan RAP-IT vragen om een voorschot.
- 10.4. Als je niet op tijd aan jouw betalingsverplichting voldoet, zal RAP-IT eerst een betaalherinnering sturen. Als de betaling niet binnen de gestelde betalingstermijn wordt voldaan, ben je in verzuim. In dat geval ben je de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat je in verzuim bent tot het moment dat je het volledig verschuldigde bedrag voldoet.
- 10.5. Als je in verzuim bent, ben je tevens aan RAP-IT alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Bij een openstaand bedrag tot EUR 267 zullen deze kosten EUR 40 zijn. Bij een hoger bedrag worden de incassokosten berekend aan de hand van het openstaande bedrag.

11. Derden

RAP-IT mag werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaalde persoon) zijn niet van toepassing.

12. Overmacht

- 12.1. RAP-IT hoeft haar verplichtingen niet na te komen als er sprake is van overmacht. Er is sprake van overmacht bij:

- a. iedere omstandigheid waardoor een leverancier van RAP-IT of andere betrokken derde niet volledig of niet tijdig aan diens verplichtingen voldoet of kan voldoen;
 - b. bij storingen in energievoorziening, internet- of telefoonverbindingen of andere essentiële systemen bij RAP-IT of haar toeleverancier; en
 - c. storingen door een kabelbreuk of hack aanval.
- 12.2. RAP-IT kan tijdens de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt dan 3 maanden dan mogen beide partijen de opdracht ontbinden, zonder dat ze schadevergoeding verplicht zijn.
- 12.3. Als RAP-IT zijn verplichtingen deels is nagekomen en als het nagekomen gedeelte zelfstandig waarde heeft, mag RAP-IT het nagekomen deel factureren.

13. Onderzoek, klachten

- 13.1. Alles wat RAP-IT aan jou levert (zoals apparatuur), moet jij onderzoeken op het moment dat jij het ter beschikking krijgt. Jij moet onderzoeken of de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde klopt met hetgeen is overeengekomen en of het voldoet aan de eisen die zijn overeengekomen.
- 13.2. Eventuele zichtbare gebreken moeten binnen 7 dagen na levering schriftelijk aan RAP-IT worden medegedeeld. Eventuele niet zichtbare gebreken moet je binnen 7 dagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan RAP-IT mededelen. De melding moet een gedetailleerde omschrijving van het gebrek bevatten.
- 13.3. Als vaststaat dat de apparatuur gebrekkig is en dit op tijd is gemeld, dan zal RAP-IT de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn vervangen, herstellen of vergoeden.
- 13.4. Jij moet eventuele klachten over onze Dienstverlening schriftelijk en binnen 7 dagen melden. Heet tijdig indienen van een klacht schort niet jouw betalingsverplichting op. Als je te laat een klacht meldt, komt jou geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 13.5. Als komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten van RAP-IT die daardoor zijn ontstaan (zoals onderzoekskosten) geheel voor jouw rekening.

14. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 14.1. RAP-IT is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door ondeskundig of onrechtmatig gebruik van de Diensten door jou of derden.
- 14.2. RAP-IT is niet aansprakelijk voor schade die jij hebt geleden door het opvolgen van het advies van RAP-IT. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de acties die je neemt op basis van het advies van RAP-IT.
- 14.3. RAP-IT is niet aansprakelijk in het geval van overmacht, zoals uiteengezet is in het artikel 12.
- 14.4. RAP-IT is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat RAP-IT is uitgegaan van door jou verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 14.5. RAP-IT is alleen aansprakelijk voor jouw directe schade, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van RAP-IT.

- 14.6. Als RAP-IT toch aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid steeds beperkt tot maximaal jouw jaarlijkse abonnementsprijs, of als je geen abonnement hebt, jou gemiddelde jaarlijkse factuurwaarde.
- 14.7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van RAP-IT.
- 14.8. De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen RAP-IT is één jaar.
- 14.9. Jij zult RAP-IT vrijwaren en gevrijwaard houden voor alle vorderingen van derden zoals, maar niet beperkt tot boetes, kosten, schade, enz. met betrekking tot enig gebruik van de Diensten door jou.

15. Geheimhouding en privacy

- 15.1. RAP-IT is verplicht al jouw vertrouwelijke informatie geheim te houden. Onder vertrouwelijke informatie verstaan wij alle informatie waarvan jij hebt aangegeven dat deze vertrouwelijk is of waarvan het uit de aard van de informatie voortvloeit.
- 15.2. RAP-IT beschermt jouw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens kun je lezen in onze Verwerkingsovereenkomst.
https://www.rap-it.nl/wp-content/uploads/2018/09/Verwerkingsovereenkomst_RAP-IT.pdf

16. Intellectuele eigendom

- 16.1. Wij (of onze licentiegevers of toeleveranciers) zijn exclusief eigenaar van alle bestaande en toekomstige intellectuele-eigendomsrechten, zoals auteursrechten, merkrechten, modelrechten, octrooirechten, broncode en know-how, die rusten op of voortvloeien uit de Diensten en de Website.
- 16.2. Je krijgt alleen het recht de geleverde Diensten te gebruiken. Je kan geen aanspraak maken op de in artikel 16.1 genoemde intellectuele-eigendomsrechten. Het recht tot gebruik van de Diensten is niet exclusief en het is niet toegestaan het recht tot gebruik van de Diensten over te dragen of in licentie te geven.

17. Slotbepalingen

- 17.1. Als een deel van deze Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van deze Voorwaarden. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
- 17.2. Het is niet toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of deze Voorwaarden toe te wijzen of over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAP-IT.
- 17.3. Bij een tegenstrijdigheid tussen een Overeenkomst en deze Voorwaarden gaan de bepalingen uit de Overeenkomst voor op de bepaling uit deze Voorwaarden.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Nederlands recht is van toepassing op deze Voorwaarden en de Overeenkomst. De rechtbank Amsterdam is bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen of vorderingen die voortvloeien uit deze Voorwaarden.

