

ALGEMENE VOORWAARDEN

Waarop wij onze diensten leveren

Versie 2026.4 · geldig vanaf 1 november 2026

Deze voorwaarden gelden voor alles wat wij voor u doen: beheer en support, de verkoop van apparatuur, hosting en domeinen, telefonie, en projecten zoals een netwerk of een website. Zij zijn zo kort en zo begrijpelijk gehouden als het onderwerp toelaat. Waar iets in uw nadeel werkt, staat dat er gewoon in — dan weet u waar u aan toe bent voordat er iets misgaat, in plaats van erna.

UITGEGEVEN DOOR	Digisens , eenmanszaak van D. Schraa · Kryptonstraat 7, 7463 PB Rijssen · KvK 73823465
VERSIE	2026.4
GELDIG VANAF	8 september 2026
VINDPLAATS	digisens.nl/algemene-voorwaarden , en op verzoek per e-mail
OPBOUW	Deel I geldt altijd. Deel II tot en met VI gelden alleen voor de dienst waarop zij betrekking hebben.

Inhoud

Deel I — Algemene bepalingen

1	Definities	3
2	Toepasselijkheid en rangorde	3
3	Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst	4
4	Prijzen en tarieven	4
5	Facturatie en betaling	5
6	Uitvoering en uw medewerking	5
7	Meerwerk en wijzigingen	6
8	Termijnen	7
9	Duur, verlenging en opzegging	7
10	Geheimhouding	7
11	Intellectuele eigendom	7
12	Persoonsgegevens en beveiliging	9
13	Garantie, klachten en verval van rechten	9
14	Aansprakelijkheid	10
15	Vrijwaring	11
16	Overmacht	12
17	Opschorting en ontbinding	12
18	Derden, overdracht en personeel	12
19	Wijziging van deze voorwaarden	12
20	Toepasselijk recht, geschillen en slotbepalingen	13

Deel II tot en met VI — Bepalingen per dienst

II	Beheer, support en SLA-diensten	14
III	Verkoop en verhuur van apparatuur	15
IV	Hosting, domeinnamen, cloud en licenties	17
V	Telefonie en abonnementen	19
VI	Projecten, webontwikkeling en installaties	20

Hoe u dit leest. Deel I geldt voor alles wat wij voor u doen. Deel II tot en met VI bevatten aanvullende bepalingen per soort dienst en gelden alleen wanneer u die dienst van ons afneemt; wijkt zo'n bepaling af van deel I, dan gaat de specifieke bepaling vóór. Heeft u een Service Level Agreement met ons, dan gaan de afspraken daarin over servicetijden, reactietijden en de omvang van het beheer vóór op deze voorwaarden (artikel 2).

DEEL I Algemene bepalingen

Artikel 1 — Definities

Begrip	Betekenis
Digisens	Digisens, de eenmanszaak van D. Schraa, gevestigd aan de Kryptonstraat 7 te Rijssen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73823465. In deze voorwaarden ook “wij” of “ons”.
Opdrachtgever	De partij met wie wij een overeenkomst sluiten of aan wie wij een aanbieding doen. In deze voorwaarden ook “u”.
Overeenkomst	Iedere afspraak tussen ons, ongeacht de vorm: een ondertekende opdrachtbevestiging, een geaccepteerde aanbieding, een Service Level Agreement, of een opdracht die u per e-mail of telefonisch geeft en die wij uitvoeren.
SLA	Een Service Level Agreement: een aparte overeenkomst waarin staat welke systemen wij beheren, binnen welke tijden wij bereikbaar zijn en hoe snel wij reageren.
Diensten	Alles wat wij voor u verrichten: beheer, support, advies, installatie, projecten, hosting, telefonie en aanverwante werkzaamheden.
Apparatuur	Hardware die wij aan u leveren, verhuren of voor u installeren.
Meerwerk	Werkzaamheden die buiten de overeengekomen omvang vallen en die wij op uw verzoek uitvoeren.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.
Schriftelijk	Op papier of per e-mail. Een bericht via een ticket in ons systeem geldt ook als schriftelijk.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, opdracht en overeenkomst tussen ons, en voor alles wat daaruit voortvloeit.
- 2.2 Uw eigen inkoop- of andere voorwaarden gelden niet, ook niet wanneer wij die niet uitdrukkelijk van de hand wijzen. Wilt u dat uw voorwaarden wél gelden, dan spreken wij dat schriftelijk af.
- 2.3 Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:
- een door ons beiden ondertekende opdrachtbevestiging, uitsluitend voor het onderwerp dat zij regelt;
 - de verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft;
 - de Service Level Agreement;
 - de bepalingen uit deel II tot en met VI van deze voorwaarden;
 - de bepalingen uit deel I van deze voorwaarden.

- 2.4 Afwijken van deze voorwaarden kan, maar alleen schriftelijk. Een afwijking geldt uitsluitend voor het geval waarvoor die is afgesproken.
- 2.5 Is een bepaling ongeldig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Wij vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige die zo dicht mogelijk bij de bedoeling blijft.
- 2.6 Deze voorwaarden zijn beschikbaar op onze website en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Wij verstrekken ze bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 3 — Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij wij een andere termijn noemen.
- 3.2 Een aanbieding is gebaseerd op de informatie die u ons heeft gegeven. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mogen wij de aanbieding aanpassen. Wij melden dat vóórdat wij verder gaan.
- 3.3 Een kennelijke vergissing in een aanbieding — een verschreven bedrag, een verkeerd aantal — bindt ons niet.
- 3.4 De overeenkomst komt tot stand zodra u de aanbieding schriftelijk accepteert, of zodra wij op uw verzoek met de uitvoering beginnen. Voor kleine opdrachten en supportvragen is een opdracht per e-mail, telefoon of ticket voldoende.
- 3.5 Wij voeren werkzaamheden die extra kosten meebrengen alleen uit na opdracht van een persoon die daartoe namens u bevoegd is. Heeft u ons een lijst met gemachtigden gegeven, dan houden wij ons daaraan. Bij een storing die uw bedrijf stillegt, handelen wij eerst en overleggen wij zo snel mogelijk daarna over de kosten.

Artikel 4 — Prijzen en tarieven

- 4.1 Alle prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- 4.2 Wij werken op basis van een uurtarief, een vast bedrag per periode, of een vaste prijs per opdracht. Wat voor u geldt, staat in de aanbieding of in de SLA.
- 4.3 Bij werk op uurbasis rekenen wij per eenheid van 15 minuten, met een minimum van 15 minuten per melding. Op de factuur staat per regel waaraan de tijd is besteed.
- 4.4 Voor werk buiten onze reguliere werktijden gelden toeslagen. De hoogte daarvan staat in de aanbieding of in de SLA. Werk buiten werktijden plannen wij altijd in overleg, of het volgt uit een storing die u als spoedeisend heeft gemeld.
- 4.5 Wij herzien onze tarieven eenmaal per jaar, met ingang van 1 januari, en kondigen een wijziging minimaal één maand vooraf schriftelijk aan.
- 4.6 Verhogen onze leveranciers hun prijzen — denk aan licenties, abonnementen, verbruik of apparatuur — dan mogen wij die verhoging aan u doorgeven. Wij melden dat zo snel mogelijk, met vermelding van de reden en de ingangsdatum. Gaat het om een verhoging van meer dan 10% op een doorlopende dienst, dan mag u die dienst binnen 30 dagen na onze melding opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.
- 4.7 Reistijd en voorrijkosten brengen wij niet in rekening, tenzij in de aanbieding anders staat.

Artikel 5 — Facturatie en betaling

- 5.1 Doorlopende diensten factureren wij periodiek; overig werk factureren wij achteraf.
- 5.2 De betalingstermijn is **14 dagen** na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- 5.3 Betaling gebeurt zonder korting, opschorting of verrekening. Bent u het met een factuurregel niet eens, meld dat dan binnen de betalingstermijn; wij zoeken het uit en corrigeren als wij ernaast zitten. Het onbetwiste deel blijft intussen wel opeisbaar.
- 5.4 Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder aanmaning in verzuim. Vanaf dat moment is de wettelijke handelsrente verschuldigd, en komen de buitengerechterlijke incassokosten voor uw rekening conform de wettelijke staffel.
- 5.5 Blijft betaling na een schriftelijke aanmaning uit, dan mogen wij onze werkzaamheden opschorten. Wij kondigen dat minimaal **zeven dagen** vooraf aan, zodat u nog kunt betalen of maatregelen kunt nemen. Wij schorten nooit op wanneer daardoor een acuut veiligheidsrisico of onherstelbaar dataverlies zou ontstaan.
- 5.6 Bij een opdracht boven **€ 2.500** mogen wij een aanbetaling of tussentijdse facturatie verlangen. Bij twijfel over uw kredietwaardigheid mogen wij zekerheid vragen voordat wij verder gaan.
- 5.7 Al onze vorderingen zijn onmiddellijk opeisbaar bij faillissement, surseance, beslag of beëindiging van uw onderneming.

Artikel 6 — Uitvoering en uw medewerking

- 6.1 Wij voeren de overeenkomst uit naar beste kunnen en met de zorg die van een vakkundig ICT-dienstverlener mag worden verwacht. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is onze verbintenis een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 6.2 Wij werken bij voorkeur op afstand. Dat is sneller en goedkoper. Is werk ter plaatse nodig of vraagt u erom, dan komen wij naar uw locatie.
- 6.3 U zorgt ervoor dat wij ons werk kunnen doen. Dat betekent in de praktijk:
- u geeft ons tijdig de informatie, toegang en beheerrechten die wij nodig hebben, en houdt die in stand;
 - u geeft ons toegang tot uw locatie, serverruimte en werkplekken wanneer dat nodig is, onder normale arbeidsomstandigheden;
 - er is bij een storing iemand bereikbaar die kan meekijken, testen en beslissen;
 - uw apparatuur staat in een geschikte ruimte en op een deugdelijke stroomvoorziening;
 - u beschikt over de licenties die nodig zijn voor de software die u gebruikt;
 - u meldt ons vooraf wanneer u zelf of een derde iets aan de omgeving verandert.
- 6.4 Komt u deze medewerking niet na, dan zijn wij niet gehouden aan afgesproken termijnen of reactietijden. Extra kosten die daaruit voortvloeien, mogen wij aan u doorbelasten. Wij melden dat vooraf zodra wij het zien aankomen.
- 6.5 U bent verantwoordelijk voor de inhoud, de juistheid en de rechtmatigheid van uw gegevens, en voor het gebruik dat uw medewerkers van onze diensten maken.
- 6.6 Adviseren wij u schriftelijk om apparatuur of software te vervangen, bij te werken of te beveiligen, en volgt u dat advies niet op, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Wij blijven u wel helpen; de tijd die dat kost, is dan meerwerk.

Artikel 7 — Meerwerk en wijzigingen

- 7.1** Vraagt u ons om werk dat buiten de overeengekomen omvang valt, dan is dat meerwerk. Wij voeren meerwerk uit na uw opdracht en factureren het apart.
- 7.2** Verwachten wij dat een verzoek meer dan een halve dag werk kost, dan geven wij vooraf een kostenindicatie. Voor kleiner werk geldt geen drempel: wij melden het wanneer een klus groter uitpakt dan verwacht.
- 7.3** Een wijziging met impact op de planning, de prijs of het risico leggen wij schriftelijk vast, inclusief de terugvaloptie, en voeren wij pas uit na uw akkoord.
- 7.4** Werkzaamheden die voortvloeien uit een wijziging die u of een derde zonder onze voorafgaande instemming heeft uitgevoerd, zijn meerwerk.

Artikel 8 — Termijnen

- 8.1 Genoemde termijnen zijn indicatief en nooit fataal, tenzij wij een termijn uitdrukkelijk en schriftelijk als fataal hebben benoemd.
- 8.2 Dreigen wij een termijn niet te halen, dan melden wij dat zodra wij het zien, met de reden en een nieuwe verwachting. Wij noemen liever een datum die wij halen dan een datum die u wilt horen.
- 8.3 Termijnen schuiven op zolang wij wachten op informatie, toegang of een beslissing van u, of op een derde partij zoals een leverancier, provider of fabrikant.

Artikel 9 — Duur, verlenging en opzegging

- 9.1 Een overeenkomst voor doorlopende diensten wordt aangegaan voor **12 maanden**, tenzij anders overeengekomen, en wordt daarna stilzwijgend verlengd met perioden van 12 maanden.
- 9.2 Opzeggen gebeurt schriftelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van **drie maanden** voor het einde van de lopende periode.
- 9.3 Abonnementen en licenties die wij bij een leverancier voor u afnemen, kennen de looptijd en opzegtermijn van die leverancier. Wij kunnen die niet korter maken dan wij zelf hebben. Wij melden u die termijnen voordat u de dienst afneemt.
- 9.4 Een opdracht voor een afgebakend project eindigt bij oplevering. Zegt u zo'n opdracht tussentijds op, dan vergoedt u het tot dat moment verrichte werk en de kosten die wij al hebben gemaakt of niet meer kunnen afwenden.
- 9.5 Bij het einde van de overeenkomst werken wij mee aan een nette overdracht aan u of aan een door u aan te wijzen partij. Wij stellen de documentatie, instellingen en toegangsgegevens van uw omgeving beschikbaar en dragen die waar nodig in eigendom over. De uren die wij aan de overdracht besteden, factureren wij tegen het geldende uurtarief. Wij houden gegevens of toegang nooit achter als drukmiddel.

Artikel 10 — Geheimhouding

- 10.1 Wij behandelen alle informatie over uw onderneming die wij bij de uitvoering tegenkomen als vertrouwelijk, en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 10.2 Deze verplichting geldt ook voor de personen die wij inschakelen, en blijft gelden na het einde van de overeenkomst.
- 10.3 Wij mogen uw naam en logo noemen als referentie op onze website of in ons materiaal, mits u daar niet schriftelijk bezwaar tegen heeft gemaakt. Inhoudelijke informatie over uw omgeving delen wij nooit.

Artikel 11 — Intellectuele eigendom

- 11.1 De rechten op software, scripts, documentatie, ontwerpen en andere werken die wij ontwikkelen of gebruiken, blijven bij ons of bij onze leverancier. U krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst en voor het doel waarvoor het bedoeld is.
- 11.2 Software van derden — een besturingssysteem, een bedrijfsapplicatie, een licentie — gebruikt u onder de voorwaarden van die leverancier. Wij verstrekken die voorwaarden op verzoek.
- 11.3 Uw eigen gegevens, bestanden en content blijven van u. Wij verkrijgen daarop geen enkel recht en gebruiken die niet voor eigen doeleinden.

-
- 11.4** Levert u ons materiaal aan — teksten, afbeeldingen, gegevens — dan staat u ervoor in dat u dat mag gebruiken en dat u het aan ons mag verstrekken.
- 11.5** Wij mogen de algemene kennis en ervaring die wij bij een opdracht opdoen, blijven gebruiken bij ander werk, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van u wordt gedeeld.

Artikel 12 — Persoonsgegevens en beveiliging

- 12.1 Verwerken wij bij het uitvoeren van de overeenkomst persoonsgegevens voor u, dan bent u verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker in de zin van de AVG. Wij sluiten daarvoor een afzonderlijke **verwerkersovereenkomst**, die dan onderdeel uitmaakt van de afspraken tussen ons en die vóórgaat op deze voorwaarden voor zover het persoonsgegevens betreft.
- 12.2 Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beschermen. Welke dat zijn, staat in de verwerkersovereenkomst. Wat passend is, hangt af van de stand van de techniek en van de risico's; wij mogen maatregelen aanpassen zolang het beschermingsniveau daardoor niet lager wordt.
- 12.3 Volledige beveiliging bestaat niet. Wij kunnen niet garanderen dat uw omgeving nooit wordt getroffen door een aanval, een kwetsbaarheid of misbruik van een account. Wij spannen ons in dat te voorkomen, en wanneer het gebeurt om de schade zo klein mogelijk te houden.
- 12.4 Constateren of vermoeden wij een datalek in uw omgeving, dan melden wij dat binnen 24 uur bij uw contactpersoon. De afweging of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens of bij betrokkenen nodig is, maakt u.
- 12.5 Bij een gegrond vermoeden van inbraak, ransomware of misbruik van een account mogen wij direct maatregelen nemen om verdere schade te voorkomen — een systeem afsluiten, van het netwerk halen of een account blokkeren — ook als wij u op dat moment niet kunnen bereiken. Wij informeren u onmiddellijk daarna.
- 12.6 Herstel na een aanval, infectie of dataverlies is meerwerk, tenzij de oorzaak aan ons is toe te rekenen.

Artikel 13 — Garantie, klachten en verval van rechten

- 13.1 Blijkt werk dat wij hebben verricht gebrekkig, dan herstellen wij dat kosteloos, mits u het gebrek tijdig meldt en het aan ons is toe te rekenen. Herstel gaat vóór schadevergoeding.
- 13.2 Blijkt een storing die wij eerder als opgelost hebben gemeld terug te komen zonder dat er iets in uw omgeving is gewijzigd, dan pakken wij die op zonder opnieuw te factureren. Wij werken niet op basis van “no cure, no pay”, maar wij vinden het ook niet redelijk om u tweemaal te laten betalen voor werk dat de eerste keer niet afdoende was.
- 13.3 Op geleverde apparatuur geldt de garantie van de fabrikant. Wij bemiddelen kosteloos bij de afhandeling daarvan; komen wij daarvoor op locatie, dan brengen wij die tijd in rekening.
- 13.4 Klachten over onze diensten of over een factuur meldt u binnen **14 dagen** na ontdekking, en in ieder geval binnen **twee maanden** na het verrichten van het werk of de factuurdatum. Een tijdige klacht schort uw betalingsverplichting niet op.
- 13.5 Iedere vordering op ons vervalt **twaalf maanden** nadat die is ontstaan, tenzij u binnen die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.
- 13.6 Geen garantie geldt wanneer het gebrek het gevolg is van onjuist of ondeskundig gebruik, wijzigingen door u of een derde zonder onze instemming, achterstallig onderhoud, het niet opvolgen van ons schriftelijke advies, of een oorzaak van buitenaf.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid

Waarom dit artikel er zo uit ziet

Wij beheren systemen waarvan uw bedrijf afhankelijk is. Gaat daar iets mis, dan kan de schade veel groter zijn dan wat u ons betaalt. Een kleine onderneming kan dat risico niet onbeperkt dragen, en een aansprakelijkheid die wij niet kunnen dragen helpt u niets: dan staat er straks een bedrag op papier dat niemand betaalt. Wij begrenzen onze aansprakelijkheid daarom tot wat onze verzekering dekt. Wat wij níet beperken, is onze verplichting om een fout te herstellen.

- 14.1** Wij zijn aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aan ons toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- 14.2** Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in dat geval daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met ons eigen risico. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.3** Keert de verzekering om welke reden dan ook niet uit, dan is onze aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat u in de **twalf maanden** voorafgaand aan de gebeurtenis aan ons heeft betaald voor de dienst waarop de schade betrekking heeft, met een maximum van **€ 25.000** per gebeurtenis en **€ 50.000** per kalenderjaar.
- 14.4** Onder *directe schade* verstaan wij uitsluitend:
- de redelijke kosten om onze prestatie aan de overeenkomst te laten voldoen;
 - de redelijke kosten om vast te stellen wat de oorzaak en de omvang van de schade is;
 - de redelijke kosten om de schade te voorkomen of te beperken;
 - de redelijke kosten om verloren gegevens terug te zetten uit een beschikbare back-up.
- 14.5** Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand, verlies van goodwill of reputatieschade, en schade door verlies van gegevens voor zover die uit een beschikbare back-up kan worden hersteld.
- 14.6** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
- onjuiste, onvolledige of te late informatie van uw kant;
 - het niet nakomen van uw medewerkingsplicht uit artikel 6;
 - het niet opvolgen van een schriftelijk advies van ons over vervanging, updates of beveiliging;
 - wijzigingen door u of een derde zonder onze voorafgaande instemming;
 - een storing, tekortkoming of prijswijziging bij een leverancier, provider of fabrikant;
 - een aanval of infectie van buitenaf, waaronder ransomware, phishing en gerichte inbraak;
 - het handelen van uw medewerkers, waaronder misbruik van accounts of het omzeilen van beveiligingsmaatregelen;
 - overmacht als bedoeld in artikel 16.
- 14.7** Wij kunnen nooit meer beschikbaarheid, ondersteuning of garantie toezeggen dan onze eigen leveranciers ons toezeggen. Voor diensten van derden gelden hun voorwaarden en hun garanties.
- 14.8** Voorwaarde voor iedere aanspraak is dat u de schade zo snel mogelijk na ontdekking schriftelijk bij ons meldt, en dat u ons een redelijke gelegenheid geeft de tekortkoming te herstellen.

- 14.9** De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant, en niet voor zover de wet zich daartegen verzet.
- 14.10** Wij hebben een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor ICT-dienstverleners. Op uw verzoek laten wij u zien welke dekking die biedt, zodat u kunt beoordelen wat artikel 14.2 in de praktijk betekent. Wij houden die verzekering in stand zolang deze overeenkomst duurt.

Artikel 15 — Vrijwaring

- 15.1** U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die verband houden met uw gegevens, uw content, uw gebruik van onze diensten of het handelen van uw medewerkers.
- 15.2** U vrijwaart ons voor aanspraken die het gevolg zijn van het ontbreken van een grondslag voor een verwerking van persoonsgegevens die u ons heeft opgedragen, of van het niet informeren van de betrokkenen daarover.

Artikel 16 — Overmacht

- 16.1** Wij zijn niet gehouden aan enige verplichting wanneer wij daarin worden gehinderd door een omstandigheid die niet aan ons is toe te rekenen.
- 16.2** Daaronder valt onder meer: uitval van internet, stroom of telecommunicatie; storingen en tekortkomingen bij leveranciers, providers, hosting- of clouddiensten; cyberaanvallen en verstoringen die niet met redelijke maatregelen te voorkomen waren; brand, water- en stormschade; diefstal en inbraak; epidemieën en overheidsmaatregelen; staking; en het uitblijven van levering van apparatuur of onderdelen door schaarste of transportproblemen.
- 16.3** Duurt de overmacht langer dan **60 dagen**, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn. Wat al is geleverd, blijft verschuldigd.

Artikel 17 — Opschorting en ontbinding

- 17.1** Komt u een verplichting niet na, dan mogen wij onze werkzaamheden opschorten of de overeenkomst ontbinden, nadat wij u schriftelijk in gebreke hebben gesteld en u een redelijke termijn hebben gegeven om het te herstellen.
- 17.2** Wij mogen de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang ontbinden bij uw faillissement of surseance, bij beëindiging of overdracht van uw onderneming, of bij beslag op een aanzienlijk deel van uw vermogen.
- 17.3** Wij mogen een dienst onmiddellijk opschorten wanneer voortzetting een acuut veiligheidsrisico oplevert voor u, voor ons of voor derden, of wanneer een leverancier ons daartoe verplicht. Wij informeren u zo snel mogelijk en beperken de opschorting tot wat nodig is.
- 17.4** Bij ontbinding zijn de bedragen voor het tot dat moment verrichte werk onmiddellijk opeisbaar. Bepalingen die naar hun aard doorlopen — geheimhouding, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, overdracht bij einde — blijven ook na het einde van de overeenkomst gelden.

Artikel 18 — Derden, overdracht en personeel

- 18.1** Wij mogen bij de uitvoering derden inschakelen. Wij blijven tegenover u verantwoordelijk voor het werk dat zij in onze opdracht verrichten.
- 18.2** Wij treden graag op als uw aanspreekpunt richting leveranciers van software, internet of telefonie. Die coördinatie voeren wij uit op basis van ons uurtarief, en wij kunnen geen oplostijden garanderen voor storingen die bij een derde thuishoren.
- 18.3** Rechten en verplichtingen uit de overeenkomst mag u niet zonder onze schriftelijke instemming aan een derde overdragen. Wij mogen dat wel, bij overdracht of inbreng van onze onderneming; wij melden dat vooraf en uw rechten blijven daarbij ongewijzigd.
- 18.4** De personen die wij inzetten, blijven onder onze leiding werken. U geeft hen geen zelfstandige opdrachten buiten de overeenkomst om.

Artikel 19 — Wijziging van deze voorwaarden

- 19.1** Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging melden wij minimaal **drie maanden** voor de ingangsdatum schriftelijk, met vermelding van wat er verandert. Die termijn is gelijk aan de opzegtermijn

die voor u geldt op grond van artikel 9.2: wij kunnen de spelregels dus niet sneller veranderen dan u eruit kunt stappen.

- 19.2** Is een wijziging voor u wezenlijk nadelig, dan mag u de overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging, zonder kosten voor die opzegging. Zegt u niet op, dan gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf die datum.
- 19.3** Een wijziging die voortvloeit uit gewijzigde wetgeving of uit een aanwijzing van een toezichthouder, geldt zonder opzegrecht, omdat wij die niet kunnen vermijden.

Artikel 20 — Toepasselijk recht, geschillen en slotbepalingen

- 20.1** Op de overeenkomst en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 20.2** Wij lossen een geschil eerst samen op. Lukt dat niet, dan leggen wij het voor aan de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel.
- 20.3** Onze administratie geldt als bewijs van de verrichte werkzaamheden en de bestede tijd, behoudens tegenbewijs.
- 20.4** Doen wij een keer geen beroep op een bepaling uit deze voorwaarden, dan verliezen wij daarmee niet het recht dat later wel te doen.

DEEL II **Beheer, support en SLA-diensten**

Dit deel geldt wanneer wij uw ICT-omgeving beheren of ondersteunen, met of zonder een afzonderlijke Service Level Agreement.

- II.1** Wat wij beheren, binnen welke tijden wij bereikbaar zijn en hoe snel wij reageren, staat in de SLA of in de aanbieding. Is daarover niets afgesproken, dan verrichten wij support op basis van beschikbaarheid tijdens onze reguliere werktijden, zonder gegarandeerde reactietijd.
- II.2** Beheer geldt uitsluitend voor de systemen die in de SLA of de aanbieding staan en die zijn opgenomen in ons monitoringsysteem. Komt er iets bij, meld dat dan: wat wij niet weten, kunnen wij niet beheren of bewaken.
- II.3** Wij hebben voor het beheer eigen beheeraccounts nodig op de betreffende systemen. Zonder die toegang kunnen wij niet beheren en gelden geen reactietijden.
- II.4** Onderhoud dat merkbare hinder kan geven, voeren wij uit in een afgesproken onderhoudsvenster en kondigen wij vooraf aan. Bij een acuut veiligheidsrisico kunnen wij direct ingrijpen; wij stemmen dat af of informeren u onmiddellijk daarna.
- II.5** Buiten het beheer vallen in ieder geval: functioneel en applicatiebeheer van software van derden, opleiding en instructie van gebruikers, het verwijderen van virussen en malware en het herstel daarna, herstel van dataverlies, verhuizingen, en het inrichten van een nieuwe werkplek, server of gebruiker vanaf nul. Wij helpen u daarmee graag; dat is meerwerk.
- II.6** Maken wij back-ups voor u, dan staan de frequentie, de bewaartermijn en de bestemming in de SLA of de aanbieding. Wij controleren of de back-up slaagt en testen periodiek of herstel werkt. Een back-up is geen archief: gegevens die ouder zijn dan de bewaartermijn zijn niet meer terug te halen.
- II.7** Wij kunnen niet garanderen dat een herstel altijd volledig slaagt. Wij spannen ons daarvoor in en melden u eerlijk wat er wel en niet terug te halen is.
- II.8** Meldingen dient u in via de kanalen die in de SLA of de aanbieding staan. Een melding via een ander kanaal — een appje, een persoonlijk mailadres, een gesprek op locatie — wordt niet geregistreerd, en daarop kunnen wij geen reactietijd waarmaken.

DEEL III Verkoop en verhuur van apparatuur

Dit deel geldt wanneer wij apparatuur aan u verkopen, verhuren, installeren of repareren.

III.A Levering en risico

- III.1 Levertijden zijn indicatief en afhankelijk van onze leveranciers. Wij melden een vertraging zodra wij die zien.
- III.2 Het risico voor de apparatuur gaat op u over op het moment van aflevering op de afgesproken locatie, of op het moment dat u de apparatuur bij ons in ontvangst neemt.
- III.3 U controleert de apparatuur bij ontvangst op zichtbare gebreken en op de juiste aantallen, en meldt afwijkingen binnen **vijf werkdagen**.
- III.4 Zakelijke aankopen kennen geen wettelijk recht van retour. Retourneren kan alleen na onze instemming en onder de voorwaarden van onze leverancier; eventuele kosten daarvan komen voor uw rekening.

III.B Eigendomsvoorbehoud

- III.5 Geleverde apparatuur blijft ons eigendom totdat u alles wat u daarvoor verschuldigd bent, volledig heeft betaald.
- III.6 Zolang het eigendomsvoorbehoud geldt, mag u de apparatuur niet verkopen, verpanden of bezwaren. U bewaart de apparatuur zorgvuldig en verzekerd, en meldt ons direct wanneer een derde er beslag op legt.
- III.7 Betaalt u niet, dan mogen wij de apparatuur terughalen. U geeft ons daarvoor toegang tot de locatie waar de apparatuur zich bevindt. De kosten van terughalen komen voor uw rekening.

III.C Garantie en reparatie

- III.8 Op nieuwe apparatuur geldt de garantie van de fabrikant, met de termijn en de voorwaarden die de fabrikant stelt. Wij geven zelf geen aanvullende garantie, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.
- III.9 Wij melden een garantiegeval aan bij de leverancier, sturen op wanneer dat nodig is en houden u op de hoogte. Daarvoor brengen wij geen kosten in rekening. Werkzaamheden op locatie, het inrichten van vervangende apparatuur en het terugzetten van gegevens zijn wel betaald werk.
- III.10 Bij reparatie is dataverlies nooit uitgesloten. U bent zelf verantwoordelijk voor een actuele back-up voordat u apparatuur bij ons inlevert. Wij maken op verzoek een kopie; dat is betaald werk.
- III.11 Blijkt bij onderzoek dat er geen gebrek is, of valt het gebrek buiten de garantie, dan brengen wij onze onderzoekstijd in rekening. Wij melden dat vóórdat wij verder gaan.
- III.12 Apparatuur die na reparatie of onderzoek gereed staat en die na twee schriftelijke verzoeken gedurende **drie maanden** niet is opgehaald, mogen wij verwijderen of vernietigen.

III.D Verhuur

- III.13 Verhuurde apparatuur blijft ons eigendom. U gebruikt die zorgvuldig, uitsluitend voor het doel waarvoor die bestemd is, en geeft die bij het einde van de huur compleet en in goede staat terug.

- III.14** Schade, verlies of diefstal tijdens de huurperiode komt voor uw rekening, behoudens normale slijtage. U meldt dat direct.

DEEL IV Hosting, domeinnamen, cloud en licenties

Dit deel geldt voor webhosting, e-mail, domeinnamen, clouddiensten zoals een cloudwerkplek of online back-up, en voor licenties en abonnementen die wij voor u afnemen.

IV.A Hosting en clouddiensten

- IV.1 Wij spannen ons in voor een goede beschikbaarheid, maar garanderen geen ononderbroken beschikbaarheid. Is over beschikbaarheid een percentage afgesproken, dan staat dat in de SLA of de aanbieding, en geldt dat uitsluitend voor de onderdelen die wij zelf in beheer hebben.
- IV.2 Onderhoud aan hosting- en clouddiensten kondigen wij zoveel mogelijk vooraf aan en voeren wij zoveel mogelijk buiten kantooruren uit. Spoedonderhoud bij een veiligheidsrisico kan zonder aankondiging.
- IV.3 U gebruikt de dienst niet voor onrechtmatige doeleinden, niet voor het verzenden van ongevraagde berichten, en niet op een manier die de dienst voor anderen verstoort. Wij mogen bij misbruik of bij een klacht van een derde de dienst opschorten; wij informeren u zo snel mogelijk en beperken de maatregel tot wat nodig is.
- IV.4 Is er een eerlijk-gebruik of een verbruikslimiet afgesproken, dan melden wij het wanneer u die structureel overschrijdt, en overleggen wij over een passender pakket voordat wij iets doorbelasten.
- IV.5 Bij het einde van de dienst stellen wij uw gegevens in een gangbaar formaat aan u beschikbaar. Wij verwijderen ze daarna binnen **30 dagen**, behoudens de bewaartermijn van bestaande back-ups. Vraag een export dus aan vóór de einddatum.

IV.B Domeinnamen

- IV.6 Een domeinnaam registreren wij op uw naam, tenzij anders afgesproken. De domeinnaam is en blijft van u.
- IV.7 Op de registratie zijn de regels van de betreffende registratie-instantie van toepassing, zoals die van SIDN voor .nl-domeinen. Wij kunnen niet garanderen dat een aangevraagde domeinnaam ook daadwerkelijk wordt of blijft toegekend, en zijn niet aansprakelijk voor een beslissing van de registratie-instantie.
- IV.8 Verlengen doen wij tijdig, zolang de betreffende dienst loopt en u aan uw betalingsverplichtingen voldoet. Wilt u een domeinnaam niet verlengen, meld dat dan minimaal **twee maanden** voor de verloopdatum: daarna is het bij de registratie-instantie meestal niet meer te stoppen.
- IV.9 U staat ervoor in dat een door u gekozen domeinnaam geen recht van een derde schendt, en vrijwaart ons voor aanspraken daarover.
- IV.10 Beheren wij uw domeinnaam maar niet uw website, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor de inhoud, het onderhoud, de beveiliging of de beschikbaarheid van die website. Wij voeren op verzoek DNS-wijzigingen door; dat is meerwerk.

IV.C Licenties en abonnementen van leveranciers

- IV.11 Nemen wij voor u licenties of abonnementen af bij een leverancier — bijvoorbeeld Microsoft 365 — dan gelden daarvoor de voorwaarden van die leverancier. Waar die leverancier verlangt dat u zijn voorwaarden zelf aanvaardt, brengen wij dat bij u onder de aandacht en verstrekken wij de documenten.

-
- IV.12** Licenties en abonnementen kennen de looptijd, de opzegtermijn en de wijzigingsmomenten van de leverancier. Wij kunnen die niet korter maken dan wij zelf hebben. Wij melden u de relevante data, en bij een jaarabonnement controleren wij vóór de verlenging of de aantallen nog kloppen.
- IV.13** Verlaagt u het aantal licenties midden in een looptijd, dan kan het zijn dat u die tot het einde van de looptijd verschuldigd blijft. Wij melden dat vóóordat wij de wijziging doorvoeren.
- IV.14** Wordt een dienst of licentie door de leverancier gewijzigd, herzien in prijs of beëindigd, dan geven wij dat aan u door. Wij kunnen dat niet voorkomen. Artikel 4.6 geldt dan voor de prijswijziging.

DEEL V Telefontie en abonnementen

Dit deel geldt voor zakelijke telefonie, mobiele abonnementen en de bijbehorende toestellen.

- V.1** Telefontie leveren wij op basis van het platform van onze leverancier. Wij zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van dat platform en van uw internetverbinding: valt het internet uit, dan werkt VoIP-telefonie niet.
- V.2** Nummerbehoud regelen wij waar dat mogelijk is. Wij kunnen niet garanderen dat een nummer kan worden meegenomen of op een gewenste datum wordt overgezet: dat hangt af van de vorige provider.
- V.3** Verbruikskosten — gesprekken, bundeloverschrijding, buitenland, servicenummers — brengen wij in rekening volgens de tarieven die bij het pakket horen.

Misbruik en fraude: dit is de belangrijkste bepaling van dit deel

Wordt uw telefonie misbruikt — bijvoorbeeld doordat een toestel, gebruikersaccount of centrale wordt gekaapt en er naar dure buitenlandse nummers wordt gebeld — dan kunnen de kosten in korte tijd tot duizenden euro's oplopen. Die kosten worden bij ons in rekening gebracht door onze leverancier en komen voor uw rekening, tenzij het misbruik aan ons is toe te rekenen. Wij helpen u het risico te beperken met sterke wachtwoorden, blokkades op bestemmingen die u niet nodig heeft, en een limiet op het verbruik. Vraag ons daarom om die maatregelen als ze niet staan; het is een van de weinige risico's in de ICT die u rechtstreeks geld kost.

- V.4** U houdt de toegangsgegevens van uw telefonieomgeving geheim en meldt direct wanneer u vermoedt dat er misbruik plaatsvindt. Wij mogen bij een gegronnd vermoeden van misbruik de dienst of bepaalde bestemmingen direct blokkeren om de schade te beperken, en informeren u onmiddellijk daarna.
- V.5** Abonnementen kennen de looptijd en opzegtermijn van de leverancier. Zegt u tussentijds op, dan kunnen de resterende termijnen verschuldigd blijven; wij melden dat vooraf.
- V.6** Op toestellen geldt de garantie van de fabrikant, zoals beschreven in deel III.
- V.7** Wij kunnen niet garanderen dat noodnummers via VoIP altijd bereikbaar zijn of dat uw locatie daarbij correct wordt doorgegeven. Zorg voor een alternatief, bijvoorbeeld een mobiele telefoon.

DEEL VI Projecten, webontwikkeling en installaties

Dit deel geldt voor afgebakende opdrachten: een migratie, een netwerk- of wifi-installatie, een website, of een andere opdracht met een begin en een oplevering.

VI.A Uitvoering en oplevering

- VI.1** Wat wij opleveren, staat in de aanbieding of het projectplan. Wat daar niet in staat, valt buiten de opdracht.
- VI.2** Wij melden een project gereed. Reageert u binnen **tien werkdagen** niet met een onderbouwd bezwaar, dan geldt het project als opgeleverd en geaccepteerd.
- VI.3** Kleine afwijkingen die het gebruik niet wezenlijk hinderen, staan acceptatie niet in de weg. Wij lossen ze op in een afgesproken termijn na oplevering.
- VI.4** Bestaat het project uit fasen, dan geldt acceptatie per fase. Wij beginnen niet aan een volgende fase voordat de vorige is geaccepteerd, tenzij u ons vraagt door te gaan; het risico daarvan is dan voor u.
- VI.5** Vertraging door u — informatie die uitblijft, een locatie die niet gereed is, een beslissing die niet komt — schuift de planning op en kan leiden tot extra kosten. Wij melden dat zodra wij het zien.

VI.B Webontwikkeling

- VI.6** U levert de teksten, afbeeldingen en gegevens aan en staat ervoor in dat u die mag gebruiken.
- VI.7** Na oplevering is het onderhoud, de beveiliging en de inhoud van de website uw verantwoordelijkheid, tenzij u daarvoor een onderhoudsovereenkomst met ons sluit. Een website zonder onderhoud wordt binnen een jaar een veiligheidsrisico; wij zeggen dat liever vooraf dan achteraf.
- VI.8** Wij garanderen geen bepaalde vindbaarheid, positie in zoekmachines of bezoekersaantallen.
- VI.9** Gebruiken wij open-source componenten, thema's of plug-ins, dan gelden daarvoor de licenties van die componenten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor gebreken daarin, maar helpen bij het oplossen.

VI.C Netwerk- en wifi-installaties

- VI.10** Een ontwerp voor een netwerk- of wifi-installatie is gebaseerd op de situatie zoals wij die aantreffen of zoals u die opgeeft. Bouwkundige omstandigheden, materialen, bezetting en storing van buitenaf beïnvloeden het bereik. Wij spannen ons in voor een goede dekking, maar garanderen geen bepaalde snelheid of dekkingsgraad op elke plek.
- VI.11** U zorgt voor de bouwkundige voorzieningen die de installatie nodig heeft: doorvoeren, bekabeling, stroom, montagepunten en toegang, tenzij anders afgesproken. Blijkt tijdens de installatie dat daar meer voor nodig is, dan is dat meerwerk.
- VI.12** Stelt u een netwerk beschikbaar aan derden — gasten, huurders, recreanten — dan bent u verantwoordelijk voor het gebruik dat zij daarvan maken. U hanteert daarvoor eigen gebruiksvoorwaarden en vrijwaart ons voor aanspraken die uit dat gebruik voortvloeien.
- VI.13** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan gebouwen of installaties die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie over de bestaande situatie, bijvoorbeeld over de ligging van leidingen of kabels.

Digisens · eenmanszaak van D. Schraa · KvK 73823465

Kryptonstraat 7, 7463 PB Rijssen · 0548-541219 · info@digisens.nl · digisens.nl

Algemene Voorwaarden versie 2026.4, geldig vanaf 1 november 2026 — Make I.T. sense