

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Bedrijfsinformatie

Ridaho ICT

Vestigingsadres: Baardgras 29, 3902RN Veenendaal

E-mail: contact@ridaho.nl

KVK-nummer: 73835331

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door Ridaho ICT.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk door beide partijen zijn overeengekomen.
3. Bij strijdigheid tussen een overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden dan in overleg om een nieuwe bepaling op te stellen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
5. Algemene voorwaarden van de afnemer of derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Dienstverlening

1. Ridaho ICT verricht ICT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot netwerkbeheer, systeembeheer, clouddiensten, VoIP-oplossingen, hardware levering en software implementaties.
2. Ridaho ICT behandelt alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgt, strikt vertrouwelijk en zal deze niet zonder toestemming van de afnemer aan derden verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is.
3. Ridaho ICT voert haar dienstverlening uit volgens de geldende professionele normen binnen de ICT-sector.
4. Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, worden alleen uitgevoerd na toestemming van de afnemer en worden aanvullend gefactureerd.
5. De afnemer draagt er zorg voor dat alle informatie, toegang en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden tijdig beschikbaar worden gesteld.
6. Spoedopdrachten kunnen tegen een verhoogd tarief worden uitgevoerd. Ridaho ICT bepaalt wat als spoed wordt aangemerkt.
7. Ridaho ICT is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of wenselijk is voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel 4 – Offertes, Tarieven en Prijswijzigingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Ridaho ICT zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
2. Alle prijzen zijn exclusief BTW, heffingen en overheidslasten, tenzij anders aangegeven.
3. Tarieven zijn gebaseerd op de bij de offerte geldende markt- en kostprijsfactoren.
4. Indien kostprijsfactoren stijgen (zoals lonen, licentiekosten, energiekosten, inkooprijzen), is Ridaho ICT gerechtigd tarieven aan te passen.
5. Ridaho ICT hanteert een jaarlijkse prijsindexatie van maximaal 5%, tenzij anders overeengekomen.
6. Extra kosten (zoals reiskosten, licenties, hardware of maatwerk) worden vooraf gecommuniceerd.

Artikel 5 – Betaling

1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen.
2. Bij te late betaling is de afnemer zonder nadere ingebrekestelling wettelijke rente en redelijke incassokosten verschuldigd.
3. Ridaho ICT kan voorafbetaling, tussentijdse betaling of aanvullende zekerheid verlangen.
4. De afnemer is niet gerechtigd bedragen te verrekenen of betalingen op te schorten.
5. Bij een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen is Ridaho ICT gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen, onverminderd het recht op betaling van openstaande bedragen.

Artikel 6 – Levering van Hardware en Eigendomsvoorbehoud

1. Geleverde producten blijven eigendom van Ridaho ICT totdat de afnemer volledig aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Het risico op verlies of beschadiging gaat over op de afnemer op het moment van fysieke levering.
3. Tot volledig eigendom niet is overgegaan, mag de afnemer producten niet verkopen, verpanden of op enige wijze bezwaren.

Artikel 7 – Intellectueel Eigendom

1. Alle door Ridaho ICT ontwikkelde software, configuraties, documentatie, scripts en ontwerpen blijven intellectueel eigendom van Ridaho ICT, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De afnemer verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst.
3. Het is afnemer niet toegestaan om zonder toestemming delen van systemen, scripts of configuraties over te nemen, te kopiëren of in te zetten bij derden.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. Ridaho ICT is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van aantoonbare nalatigheid van Ridaho ICT.
2. De aansprakelijkheid van Ridaho ICT is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende overeenkomst in rekening is gebracht, met een maximum van het factuurbedrag van de betreffende overeenkomst.
3. Ridaho ICT is nimmer aansprakelijk voor:
 - a) gevolgschade (zoals omzetderving, winstverlies, bedrijfsstagnatie)
 - b) dataverlies (tenzij aantoonbaar door nalatigheid)
 - c) schade door onjuiste aanlevering van informatie door de afnemer
 - d) schade veroorzaakt door derden of toeleveranciers
4. Ridaho ICT garandeert geen 100% beschikbaarheid of storingsvrije werking van systemen.
5. Ridaho ICT geeft geen garantie op de onafgebroken beschikbaarheid van systemen, netwerken, websites, clouddiensten of internetverbindingen. Storingen kunnen mede afhankelijk zijn van derden en vallen buiten de invloedssfeer van Ridaho ICT.

Artikel 9 – Garantie en herstel

1. Ridaho ICT staat in voor een zorgvuldige en professionele uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, conform de geldende normen binnen de ICT-branche.
2. Op door Ridaho ICT uitgevoerde werkzaamheden geldt een garantietermijn van 30 dagen na oplevering, mits het geconstateerde gebrek aantoonbaar en rechtstreeks het gevolg is van de door Ridaho ICT uitgevoerde werkzaamheden.
3. De garantie vervalt indien het gebrek (mede) het gevolg is van:
 - a) wijzigingen of handelingen door de afnemer of door derden;
 - b) onjuist of oneigenlijk gebruik van systemen, apparatuur of software;
 - c) externe oorzaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot storingen in elektriciteitsvoorziening, internetverbindingen, hosting, netwerkdiensten of clouddiensten van derden.
4. Voor door Ridaho ICT geleverde hardware, software en (cloud-)diensten van derden geldt uitsluitend de garantie en aansprakelijkheid zoals verstrekt door de betreffende leverancier of fabrikant. Ridaho ICT is in dat geval niet verantwoordelijk voor garantie-afhandeling buiten haar redelijke invloedssfeer.
5. Herstelwerkzaamheden die buiten de in dit artikel genoemde garantie vallen, worden beschouwd als aanvullende werkzaamheden en kunnen afzonderlijk en tegen het dan geldende tarief in rekening worden gebracht.
6. Ridaho ICT is niet aansprakelijk voor gevolgen van wijzigingen, aanpassingen of handelingen aan systemen, configuraties of installaties die zijn uitgevoerd door de afnemer of door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ridaho ICT.

Artikel 9 – Privacy & Gegevensverwerking (AVG)

1. Ridaho ICT verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Indien Ridaho ICT optreedt als verwerker, wordt altijd een Verwerkersovereenkomst (VWO) afgesloten.
3. De privacyverklaring is beschikbaar via de website van Ridaho ICT.

Artikel 10 – Overmacht

1. Ridaho ICT is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming indien deze het gevolg is van overmacht, waaronder o.a.:
 - a) uitval van elektriciteit, internet of telecommunicatie
 - b) fouten of vertragingen bij leveranciers
 - c) cyberaanvallen, DDOS, beveiligingsincidenten
 - d) epidemieën, overheidsmaatregelen
2. In geval van langdurige overmacht kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding.
3. Onder overmacht wordt tevens verstaan storingen of uitval bij hostingproviders, clouddiensten, internetproviders, softwareleveranciers, datacenters en energievoorzieningen, alsmede andere externe oorzaken buiten de redelijke invloedssfeer van Ridaho ICT.

Artikel 11 – Duur en Opzegging

1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de offerte of overeenkomst.
2. Indien geen duur is vermeld, geldt een looptijd van 12 maanden.
3. Na de initiële looptijd wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, met een opzegtermijn van 1 maand.
4. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren.
5. Voor abonnementen geldt de contractduur zoals vastgelegd in de offerte of overeenkomst. Deze contractduur is leidend voor de mogelijkheid tot opzegging.
6. Indien een abonnement vóór het einde van de overeengekomen contractduur wordt opgezegd, geldt dit als voortijdige beëindiging. Ridaho ICT is dan gerechtigd een afkoopvergoeding in rekening te brengen ter hoogte van de resterende abonnementskosten tot het einde van de contractperiode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Een opzegging wordt pas definitief nadat deze door Ridaho ICT schriftelijk is bevestigd.

Artikel 12 – Wijziging van de Voorwaarden

1. Ridaho ICT mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen.
2. De afnemer wordt minimaal 30 dagen vooraf geïnformeerd.
3. Indien de wijziging nadelig is voor de afnemer, mag deze de overeenkomst schriftelijk beëindigen.

Artikel 13 – Toepasselijk Recht en Geschillen

1. Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in goed overleg opgelost.
3. Indien dit niet lukt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Ridaho ICT.