

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN RAFFEL INTERNET B.V.

VERSIE: MEI 2023

### I. Algemene bepalingen

#### 1. Definities

1.1 In deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. wordt verstaan onder:

“Bestelling”	:	een aanbod van Klant aan Raffel tot het doen leveren van Producten en/of Diensten;
“Diensten”	:	alle (ICT- en/of telecommunicatie) diensten, een en ander in de ruimste zin des woords, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het (eventueel om niet) leveren van internetdiensten en (mobiele) telefoniediensten die door Raffel ten behoeve van de klant worden verricht;
“Klant”	:	een wederpartij onder een Overeenkomst;
“Overeenkomst”	:	een (raam)overeenkomst en/of (daaruit voortvloeiende) overeenkomsten tussen Raffel en Klant met betrekking tot (i) de verkoop en levering van Producten en/of (ii) het verrichten van Diensten;
“Producten”	:	alle (elektronische) producten, een en ander in de ruimste zin des woords, die door Raffel aan Klant worden verkocht en/of (kosteloos) ter beschikking worden gesteld, en
“Raffel”	:	Raffel Internet B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (8094 PE) Hattermerbroek, aan de Elburgerweg 19, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 54809681.

1.2 Per hoofdstuk in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. kunnen aparte (al dan niet aanvullende c.q. afwijkende) definities gelden, welke per hoofdstuk apart zijn omschreven.

1.3 Naam-, voornaam-, en werkwoorden in enkelvoud en vice versa in de definities, worden geacht het meervoud dan wel het enkelvoud in te sluiten voor zover de context dat vereist.

#### 2. Toepasselijkheid & gelding

2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Raffel rechtstreeks, dan wel door of met bemiddeling van derden, Producten en/of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant verkoopt en levert en/of verstrekt, ook indien deze Producten en/of Diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

2.2 Afwijkingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. zijn slechts geldig indien deze vooraf nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Klant wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Wanneer naast deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. tevens specifieke voorwaarden van toepassing zijn, zijn in geval van tegenstrijdige voorwaarden de specifieke voorwaarden van toepassing.

- 2.5 Indien en voor zover Raffel producten of diensten van derden aan Klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Raffel en Klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene leveringsvoorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door Raffel aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan Klant geen beroep toe op een nalaten van Raffel om te voldoen aan voornoemde verplichting indien Klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 2.6 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Raffel om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene leveringsvoorwaarden.
- 2.7 Indien enige bepaling van deze algemene leveringsvoorwaarden nietig is verklaard of vernietigd wordt, blijvende overige bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht. Raffel en Klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 2.8 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.5, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken hetgeen is bepaald in deze algemene leveringsvoorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan afgeweken zijn. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze algemene leveringsvoorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.
- 2.9 Afhankelijk van de aard, het doel en uitvoering van de Overeenkomst, zijn één of meer hoofdstukken van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. van toepassing.

### **3. Totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Raffel zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is aangegeven. Kennelijke vergissingen, druk- en/of zetfouten in aanbiedingen en andere uitingen van Raffel binden haar niet. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Raffel verstrekte gegevens waarop Raffel haar aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.
- 3.2 Raffel is nimmer verplicht Bestellingen van Klant te aanvaarden en/of uit te voeren.
- 3.3 Alle offertes worden gedurende één (1) maand gestand gedaan, tenzij een offerte of uiting anders vermeldt.
- 3.4 Een Overeenkomst tussen Raffel en Klant komt tot stand op het moment dat Raffel de Bestelling van Klant aanvaardt, al dan niet door feitelijke uitvoering van de Bestelling door Raffel.

### **4. Prijs & tarieven**

- 4.1 De door Raffel gehanteerde prijzen, tarieven en kortingen zijn de prijzen en kortingen die van kracht zijn op de dag van de totstandkoming van de Overeenkomst tussen Raffel en Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.2 De door Raffel gehanteerde prijzen zijn in de euro valuta en exclusief omzetbelasting (BTW), accijnzen en eventuele andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij door Raffel expliciet anders wordt aangegeven. Klant dient in euro's te betalen.
- 4.3 Aan een door Raffel afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Raffel kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Raffel te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.4 Raffel heeft het recht om de overeengekomen prijzen voor levering van Producten en/of Diensten te verhogen op grond van verhogingen van inkooprijzen en/of vrachttarieven en/of de grondstoffen en/of

- toeslagen op de heffingen die van overheidswege worden opgelegd en/of verhoging van de omzetbelasting en/of andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd en/of loonsverhogingen.
- 4.5 Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een door Raffel op basis van artikel 4.4 kenbaar gemaakte verhoging van prijzen en/of tarieven en deze verhoging meer dan 10% bedraagt, is Klant gerechtigd binnen acht (8) dagen na bedoelde kennisgeving van Raffel ter zake de prijswijziging de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen dan wel de Bestelling te annuleren tegen de in de kennisgeving genoemde datum.
  - 4.6 Bij een periodieke betalingsverplichting van Klant, mag Raffel, schriftelijk en conform de in de Overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de Overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag Raffel schriftelijk en met inachtneming van een termijn van ten minste twee (2) maanden de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Indien Klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.
  - 4.7 Partijen leggen in de Overeenkomst de datum of data vast waarop Raffel de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen danwel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
  - 4.8 Met betrekking tot de door Raffel verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Raffel volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

## **5. Betaling**

- 5.1 Klant dient alle facturen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Raffel is gerechtigd aan Klant tussentijds en/of per deellevering een factuur te sturen.
- 5.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Raffel gerechtigd een vertragingsrente van 1,5% per kalendermaand over het openstaande bedrag in rekening te brengen, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 5.3 Alle kosten verband houdende met de betaling, waaronder tevens begrepen het eventueel verschaffen van zekerheid, komen voor rekening van Klant.
- 5.4 Indien Klant nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Raffel de vordering uit handen geven, in welk geval Klant tevens gehouden is tot vergoeding van buitengerechtelijke- en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verbandhoudende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins. De buitengerechtelijke incassokosten die Raffel moet maken ingeval van niet tijdige betaling door Klant bedragen 15% van het verschuldigde bedrag over de eerste € 2.500,00 van de vordering, 10% over de volgende € 2.500,00 van de vordering, 5% over de volgende € 5.000,00 van de vordering, 1% over de volgende € 190.000,00 van de vordering en 0,5% over het meerdere van de vordering met een maximum van € 6.775,00. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen te allen tijde nooit minder dan € 40,00.
- 5.5 Klant is nimmer gerechtigd (pretense) vordering(en) op Raffel te verrekenen met schulden aan Raffel.
- 5.6 Indien Klant het bedrag van de factuur betwist, dient hij zijn bezwaren uiterlijk voor het verstrijken van de betalingstermijn schriftelijk aan Raffel mee te delen. Het uiten van bezwaren door Klant schort evenwel de betalingsverplichting van Klant niet op.
- 5.7 Raffel is steeds gerechtigd om, alvorens zij uitvoering aan de Overeenkomst geeft of met de nakoming van de Overeenkomst voortgaat, naar haar oordeel voldoende zekerheid – bijvoorbeeld een aanbetaling of bankgarantie – voor de nakoming van de (betalings)verplichtingen van Klant te verlangen, ook indien dat betekent dat termijnen en/of levertijden worden overschreden. Weigering van Klant om de verlangde

zekerheid te stellen, geeft Raffel het recht haar prestatie op te schorten of de Overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Raffel op vergoeding van alle schade die zij dientengevolge lijdt. Indien en zodra Klant de kredietlimiet gesteld door de kredietverzekeraar van Raffel overschrijdt, danwel de dekking door deze verzekeraar vervallen is vanwege de ouderdom van de openstaande facturen van Klant, heeft Raffel het recht de Overeenkomst door het uitbrengen van een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden onverminderd het recht van Raffel op vergoeding van alle schade die zij dientengevolge lijdt. Ontbinding op grond van het bepaalde in dit artikel ontslaat Klant niet uit haar verplichting de tot de datum van ontbinding geleverde Producten en/of Diensten te betalen.

## **6. Duur van de overeenkomst**

- 6.1 Indien en voor zover de Overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 6.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij Klant of Raffel de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

## **7. Eigendomsvoorbehoud**

- 7.1 Alle aan Klant geleverde Producten blijven eigendom van Raffel totdat Klant volledig aan zijn betalingsverplichtingen jegens Raffel uit hoofde van een Overeenkomst heeft voldaan. De eigendom van de aan Klant geleverde en te leveren Producten wordt tevens Raffel voorbehouden voor alle eventueel toekomstige vorderingen op Klant.
- 7.2 Indien Klant als wederverkoper optreedt, mag Klant de Producten die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Raffel doorverkopen en leveren, doch uitsluitend voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 7.3 Klant zal op eerste verzoek van Raffel voldoende zekerheid stellen voor de volledige nakoming van al zijn (betalings)verplichtingen jegens Raffel.
- 7.4 Klant dient Raffel terstond te berichten indien: (i) derden aanspraken of pogingen doen om onder Raffel's eigendomsvoorbehoud vallende Producten in hun macht te krijgen of daarop beslag te leggen of anderszins rechten op deze Producten doen gelden, (ii) (voorlopige) surseance van betaling of een schuldenregeling door Klant wordt aangevraagd of verleend of enige (betalings)regeling met de schuldeisers van Klant wordt getroffen, en/of (iii) het faillissement van Klant wordt aangevraagd of Klant failliet wordt verklaard of, indien Klant een natuurlijk persoon is, hij wordt toegelaten tot de WSNP of een verzoek daartoe is ingediend.
- 7.5 Klant geeft aan Raffel toestemming om te allen tijde (dus ook buiten de normale werk- en/of openingstijden van Klant) de ruimte(n), waar zich de Producten bevinden, te betreden om met een beroep op zijn eigendomsvoorbehoud de Producten in zijn bezit te krijgen en mee te nemen.
- 7.6 Klant dient voor eigen rekening de onder het eigendomsvoorbehoud van Raffel vallende Producten naar behoren tegen normale bedrijfsrisico's te verzekeren en de polis van deze verzekering op eerste verzoek van Raffel ter inzage te geven.
- 7.7 Zolang Raffel nog een eigendomsvoorbehoud op de Producten heeft, kan Klant de Producten niet tot meerdere zekerheid aan derden verpanden of op een andere wijze bezwaren.
- 7.8 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, wachtwoorden en codes), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door Klant, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht, dan wel op het moment dat Klant aan Raffel heeft verklaard dat de

Producten ter beschikking van hem worden gehouden – ongeacht of Klant wel of niet het eigendom heeft overgedragen gekregen.

- 7.9 Raffel kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Raffel onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Klant alle aan Raffel verschuldigde bedragen heeft betaald.

## **8. Termijnen**

- 8.1 Raffel spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Raffel genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Raffel niet en hebben steeds een indicatief karakter en gelden dus niet als fatale termijnen.
- 8.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Raffel en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 8.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Raffel wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant Raffel een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Raffel in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 8.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Raffel gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 8.5 Raffel is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeiende uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

## **9. Wijziging & meerwerk**

- 9.1 Indien Raffel op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst en/of (separaat) overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Raffel. Raffel is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 9.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen en meerwerk (kunnen) leiden tot het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Raffel aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 9.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Raffel Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel. Klant wordt geacht akkoord te gaan met de uitvoering van het meerwerk met de door Raffel aangegeven financiële gevolgen en eventuele aangepaste leveringstijd, tenzij Klant daartegen binnen vijf werkdagen na kennisneming van het meerwerk door Raffel schriftelijk bezwaar maakt.
- 9.4 In geval de inhoud of omvang van de Overeenkomst wijzigt en dit leidt tot minder werk en tot een vermindering van de overeengekomen prijs, laat dit onverlet de verplichting van Klant de door Raffel ter zake van de oorspronkelijke Overeenkomst reeds gemaakte kosten en gederfde winst aan haar te betalen.

## 10. Inschakeling derden

- 10.1 Het staat Raffel steeds vrij voor de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en/of deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. derden in te schakelen.
- 10.2 Bij het inschakelen van derden zal Raffel steeds zorgvuldig te werk gaan. Raffel is echter niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden. Raffel gaat ervan uit en bedingt zo nodig hierbij, dat aan haar gegeven opdrachten van haar Klant de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens haar Klant te aanvaarden.

## 11. Uitvoering diensten

- 11.1 Raffel zal zich naar beste kunnen inspannen zijn Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Raffel worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Raffel uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 11.2 Raffel en Klant erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle in redelijkheid door Raffel gewenste medewerking verlenen, ook aan door Raffel ingehuurde derden. Hieronder wordt ook verstaan het verstrekken van toegang tot gebouwen en programmatuur van Klant. Gelet op de door Raffel te leveren Diensten en Producten is de Klant verplicht meteen wijzigingen in zijn adres, telefoonnummer, rechtsvorm, contactpersoon en e-mailadres aan Raffel door te geven, bij gebreke waarvan Raffel geen aansprakelijkheid aanvaardt.
- 11.3 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Raffel verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen, en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Raffel kenbare onjuistheden bevatten, zal Raffel hierover navraag doen bij Klant.
- 11.4 In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Raffel als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen.
- 11.5 Klant draagt het risico van de selectie van de door Raffel te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Raffel dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Raffel niet bindend, behoudens indien door Raffel uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.6 Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Raffel is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Raffel.
- 11.7 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Raffel voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Raffel, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Raffel ingezette medewerkers kenbaar maken.

- 
- 11.8 Raffel is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Raffel.
- 11.9 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Raffel steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 11.10 Raffel is niet gehouden bij de uitvoering van zijn Diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, worden de desbetreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Raffel.
- 11.11 Indien Klant programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Raffel ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Raffel nodig mocht hebben.
- 11.12 Indien Klant weigert bestelde Producten af te nemen of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Raffel gerechtigd deze Producten op te slaan voor rekening en risico van Klant.
- 11.13 Klant garandeert dat de inhoud van de te verwerken materialen zoals: informatiedragers, elektronische bestanden, software etc. die zij Raffel verstrekt, vrij zijn van virussen en defecten en voorts niet in strijd zijn met de wet (openbare orde en goede zeden), bij gebreke waarvan Raffel bevoegd is de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden, zonder dat Raffel op enige wijze schadelijk zal zijn. Klant vrijwaart Leverancier van eventuele aanspraken van derden terzake.
- 11.14 Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door de Raffel geleverde Producten en Diensten, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures, omvattende het beveiligen van gegevens door middel van het maken van een back-up en adequaat systeembeheer, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Overeenkomst.
- 11.15 Klant is verantwoordelijk voor de juiste keuze van en de tijdige beschikbaarheid van telecommunicatie-faciliteiten. Raffel is niet aansprakelijk voor niet aan haar toe te rekenen transmissiefouten. De aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken zijn uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant, tenzij door Producten door Raffel zijn geleverd en deze zaken ook onderwerp van de Overeenkomst zijn. Raffel zal desgevraagd aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware, netwerken en verbindingen niet aan de eisen van Raffel voldoen, is zij gerechtigd realisatie, installatie of configuratie van het systeem te weigeren.
- 11.16 Op de door Raffel geleverde Producten aangebrachte merktekens, typeaanduidingen en serienummers mogen niet gewijzigd of verwijderd worden.
- 11.17 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Raffel geleverde Producten en/of verstrekte Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Producten en Diensten worden ingezet, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 11.18 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **12. Aansprakelijkheid van Raffel**

- 12.1 De totale aansprakelijkheid van Raffel wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Raffel in het betreffende geval aan haar uitkeert. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van Raffel beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag van de totale factuurwaarde exclusief BTW verbandhoudende met uitvoering van de Overeenkomst waaruit de schadeveroorzakende gebeurtenis is voortgevloeid. Indien de Overeenkomst (hoofdzakelijk) een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar,



wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs (totale factuurwaarde) gesteld op het totaal van de vergoedingen, exclusief BTW, voor één (1) jaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Raffel aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Klant wordt ontbonden;
- b. redelijke kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Raffel op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

12.2 De hoogte van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt verminderd met:

- a. de factuurwaarde van de Producten en (resultaten) van Diensten die Klant behoudt of heeft behouden;
- b. de reeds aan Klant verleende crediteringen ter zake van de Overeenkomst.

12.3 De aansprakelijkheid van Raffel voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, schade voortvloeiende uit aanspraken van derden jegens Klant, schade wegens overschrijding van een termijn of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die door Klant worden gebruikt in de normale uitoefening van een beroep of bedrijf is uitgesloten.

12.4 De in artikel 12.1 en 12.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Raffel laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Raffel welke in deze algemene leveringsvoorwaarden zijn beschreven onverlet.

12.5 Klant vrijwaart Raffel voor alle aanspraken van derden wegens product-aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Raffel geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.6 Klant vrijwaart Raffel voor alle aanspraken van derden jegens haar, waaronder die betrekking hebben op rechten van intellectuele eigendom op door Klant verstrekte materialen of gegevens, die bij uitvoering van de Overeenkomst door Raffel zijn gebruikt.

12.7 Aansprakelijkheid van Raffel wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Raffel binnen veertien (14) dagen nadat zij op de hoogte van de tekortkoming is gekomen, deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Raffel ook na die termijn in de nakoming van zijn verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

12.8 Klant vrijwaart Raffel voor alle aanspraken van derden (waaronder eindgebruikers van de door Raffel geleverde Producten en/of Diensten) ter zake van schade die krachtens het in dit artikel bepaalde voor rekening van Klant zou blijven indien de betreffende derde de Klant zou aanspreken.

12.9 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Raffel zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

12.10 Raffel is nimmer gehouden Producten gelijk aan Producten die onder eerder gesloten Overeenkomsten aan Klant zijn geleverd te leveren, doch zal Klant op eerste verzoek adviseren omtrent soortgelijke Producten indien de gevraagde Producten niet kunnen worden geleverd.



### 13. Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Raffel wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Raffel, (ii) het niet naar behoren nakomen van afspraken van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Raffel zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Raffel is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoringen, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, (viii) ziekte van personeel en (ix) algemene vervoersproblemen. Wanneer een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt alsdan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar iets verschuldigd zullen zijn.

### 14. Service Level Agreement

- 14.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Raffel steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 14.2 Indien afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde Diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Raffel aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Raffel zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Raffel gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### 15. Backup

- 15.1 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Raffel met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Klant. Raffel zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Raffel gebruikelijke termijn van veertien (14) dagen. Raffel zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.
- 15.2 Raffel zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar backup-systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Raffel opgeslagen data te realiseren, maar Raffel biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid in dit artikel bepaalde.
- 15.3 Klant erkent dat de beschikbaarheid van het internet en andere technische zaken de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de door Raffel geleverde backup-systemen en netwerken kunnen beïnvloeden.
- 15.4 Raffel is gerechtigd het systeem (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Raffel te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Klant jegens Raffel ontstaat. Raffel zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Raffel is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 15.5 Het maken van reservekopieën (back-ups) is de verantwoordelijkheid van Klant, behoudens als zulks anders met Raffel is overeengekomen. Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal Raffel de laatste versie van eventuele in haar bezit zijnde reservekopieën niet eerder vernietigen dan na ommekomst van 2 weken na beëindiging van de Overeenkomst. Het is de

verantwoordelijkheid van Klant om bij beëindiging van de Overeenkomst tijdig te verzoeken om een reservekopie.

- 15.6 Raffel zal zich inspannen om de door haar gebruikte back-up software up-to-date te houden. Klant erkent dat Raffel hierbij afhankelijk is van haar leverancier(s). Raffel is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering in de weg staat.
- 15.7 Klant is en blijft zelf verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratieve en bewaarverplichtingen.

## **16. Beëindiging**

- 16.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.
- 16.2 Raffel kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Klant al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Klant faillissement wordt aangevraagd, indien Klant een natuurlijk persoon is en hij wordt toegelaten tot de WSNP of een verzoek daartoe is ingediend of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd. Raffel zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden. De verschuldigde bedragen worden daarbij terstond opeisbaar.
- 16.3 Indien Klant op het moment van ontbinding respectievelijk beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 16.1 of 16.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan worden gemaakt, tenzij Raffel ten aanzien van die prestaties wezenlijk in verzuim is. Bedragen die Raffel voor de ontbinding respectievelijk beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 16.4 Ingeval van nietigheid van een of meer bepalingen in de Overeenkomst(en), dan wel in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. zullen partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## **17. Intellectuele eigendomsrechten**

- 17.1 Indien Raffel bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Raffel niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Raffel aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 17.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan en/of geleverde Producten berusten uitsluitend bij Raffel, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een

aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 17.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 17.4 Ook indien de Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Raffel steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 17.5 Raffel vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Raffel zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Raffel onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Raffel. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Raffel ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Raffel zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Raffel een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Raffel, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 17.6 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Raffel van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Raffel tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 17.7 Raffel is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

## **18. Vertrouwelijkheid, geheimhouding en niet-overname beding**

- 18.1 Klant en Raffel dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Raffel indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Raffel. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 18.2 Klant erkent dat de van Raffel afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Raffel, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 18.3 Klant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot een jaar na afloop daarvan nalaten door Raffel ingezette personeelsleden en hulppersonen direct dan wel indirect een arbeidsovereenkomst aan

te bieden, aan te laten bieden dan wel anderszins diensten of werkzaamheden voor zich te laten verrichten door die personeelsleden of hulppersonen anders dan via Raffel. Bij overtreding van het bepaalde in dit lid zal Klant aan Raffel een boete zijn verschuldigd ter hoogte van EUR 25.000,00 (vijfentwintigduizend euro), onverminderd het recht van Raffel op volledige schadevergoeding. Klant zal in alle gevallen direct met Raffel contact opnemen indien zij voornemens is op enig moment personeel en/of hulppersonen van Raffel voor zich te laten werken.

- 18.4 Behalve als dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of als Raffel daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel, neemt Raffel geen kennis van data die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van Raffel.

## 19. Privacy & beveiliging

- 19.1 Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst naar het oordeel van Raffel relevant is, zal Klant Raffel desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 19.2 Klant vrijwaart Raffel voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Raffel toerekenbaar zijn.
- 19.3 De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van Raffel door Klant worden verwerkt, ligt bij Klant. Klant staat er tegenover Raffel voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Raffel tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 19.4 Indien Raffel op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met wettelijk verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 19.5 Indien Raffel als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor Klant, dan is tevens hoofdstuk 2 'Standaardclausules voor verwerkingen' van toepassing.
- 19.6 Raffel treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's van de verwerking en de aard, omvang en context van de te beschermen persoonsgegevens.
- 19.7 Indien Raffel op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Raffel staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 19.8 De door of vanwege Raffel aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Raffel is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 19.9 Raffel is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 19.10 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

- 19.11 Raffel kan aanwijzingen geven aan Klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van Raffel of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is Raffel niet aansprakelijk en vrijwaart Klant Raffel voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
- 19.12 Het is Raffel steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

## **20. Hoofdelijkheid**

- 20.1 Indien twee of meer personen samen partij (Klant) bij de Overeenkomst zijn of door welke oorzaak dan ook (erfopvolging of anderszins) worden, is elk van deze (rechts)personen hoofdelijk aansprakelijk voor alle in verband met de Overeenkomst door Klant verschuldigde prestaties.
- 20.2 Ingeval Klant een rechtspersoon is en met andere rechtspersonen verbonden is in een groep in de zin van artikel 2:24b BW, dan is zij jegens Raffel hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van alle huidige en toekomstige vorderingen van Raffel op de andere rechtspersonen met wie zij in een groep verbonden is.

## **21. Overdracht & ondeelbaarheid**

- 21.1 Zonder de voorafgaande toestemming van Raffel is het Klant niet toegestaan haar rechten uit hoofde van haar rechtsbetrekking met Raffel of één of meer daaruit voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen, dan wel feitelijk door derden te doen uitvoeren.
- 21.2 Raffel is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 21.3 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst zijn één geheel en derhalve ondeelbaar.

## **22. Toepasselijk recht & geschillen**

- 22.1 De Overeenkomsten tussen Raffel en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 Alle geschillen welke tussen Raffel en Klant mochten ontstaan voortvloeiende uit of in verband met (de uitvoering van) een tussen Raffel en Klant gesloten Overeenkomst, alsmede in verband met Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van rechtsmaatregelen tot zekerheidsstelling.

## **23. Contact**

Raffel Internet B.V.  
Elburgerweg 19  
8094 PE Hattemberbroek

## **II. Standaardclausule voor verwerkingen**

De in dit hoofdstuk 'Standaardclausules voor verwerkingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden, van toepassing indien Raffel in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker (data processor) als bedoeld in de wetgeving op het

gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de Overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (avg).

#### **24. Algemeen**

- 24.1 Raffel verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Klant overeenkomstig de met Raffel overeengekomen schriftelijke instructies van Klant.
- 24.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.
- 24.3 Raffel is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
- 24.4 Raffel geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in dit hoofdstuk '*Standaardclausules voor verwerkingen*' en in de Overeenkomst. Het is aan Klant om op basis van deze informatie te beoordelen of Raffel afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
- 24.5 Klant staat er tegenover Raffel voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 24.6 Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Raffel te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit hoofdstuk (2) bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG.

#### **25. Beveiliging**

- 25.1 Raffel treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de Overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Raffel rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Raffel gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.
- 25.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de Overeenkomst is het product of de dienst van Raffel niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.
- 25.3 Raffel streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Raffel beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 25.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van Klant, rekening houdend met de in artikel 25.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 25.5 Raffel kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Raffel zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
- 25.6 Klant kan Raffel verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Raffel is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Raffel kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Klant. Pas nadat de door Klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn



overeengekomen door partijen, heeft Raffel de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

## **26. Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

- 26.1 Raffel staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Raffel een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij Klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de Overeenkomst is vastgelegd op welke wijze Raffel Klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal Raffel op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij Klant.
- 26.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover Raffel heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Klant of diens opdrachtgever). Raffel is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 26.3 Raffel zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 26.4 Raffel kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij Klant tegen zijn dan geldende tarieven.

## **27. Geheimhouding**

- 27.1 Raffel waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 27.2 Raffel is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

## **28. Verplichtingen bij beëindiging**

- 28.1 Raffel zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de Overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan Klant.
- 28.2 Raffel kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij Klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de Overeenkomst.
- 28.3 Het bepaalde in artikel 28.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Raffel belet. In een dergelijk geval zal Raffel de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 28.1 geldt eveneens niet indien Raffel verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## **29. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**

- 29.1 Raffel zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Klant die verband houden met bij Klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien Raffel direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Klant.
- 29.2 Indien Klant daartoe volgens de AVG verplicht is, zal Raffel na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.
- 29.3 Raffel zal op verzoek van Klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de Overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van



persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een geldig Data Pro Certificate of daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat, een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van Raffel opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien Klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de Overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Raffel heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de Overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Raffel heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Raffel verstrekken. Raffel kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

- 29.4 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Raffel zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 29.5 Raffel heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.

### **30. Subverwerkers**

- 30.1 Raffel heeft in de Overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 30.2 Klant geeft toestemming aan Raffel om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
- 30.3 Raffel zal Klant informeren over een wijziging in de door de Raffel ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door Raffel.

### **III. Software-as-a-Service (SaaS)**

#### **31. Uitvoering SaaS-dienst**

- 31.1 Onder “SaaS-diensten” wordt verstaan: het ‘op afstand’ beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 31.2 Raffel verricht de SaaS-dienst in opdracht van Klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Raffel beoogde gebruik. Het staat Klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Raffel verleende Diensten op het gebied van SaaS, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 31.3 Indien Raffel op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 31.4 Raffel kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Raffel Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van Klant. In dat geval kan Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Raffel de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
- 31.5 Raffel kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Raffel is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 31.6 Raffel kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Raffel zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 31.7 Raffel is nimmer gehouden Klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan Klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.
- 31.8 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal Klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

#### **32. Garantie**

- 32.1 Raffel staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Raffel zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 36.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Raffel zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Raffel zijn gemeld. Raffel kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Raffel staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Raffel is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Raffel is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Raffel volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.

- 32.2 Klant zal op basis van de door Raffel verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Raffel verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door Raffel te stellen (financiële) voorwaarden. Raffel is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 32.3 Raffel staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### **33. Aanvang van de dienstverlening & vergoeding**

- 33.1 Uitvoering van de door Raffel te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 33.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Raffel verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## **IV. Programmatuur**

### **34. Gebruiksrecht & gebruiksbepalingen**

- 34.1 Raffel stelt aan Klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen de 'programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 34.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Raffel en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 34.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 34.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 34.5 Raffel kan verlangen dat Klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant bij Raffel, diens toeleverancier(s) of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Raffel is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 34.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van Software-as-a-Service of 'outsourcing'.
- 34.7 Het is Klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking aan een derde te stellen. Evenmin zal

Klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

- 34.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Raffel uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Raffel toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Raffel zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 34.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst in de zin van artikel 7:1 Burgerlijk Wetboek wordt beschouwd.
- 34.10 Raffel is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Raffel gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Raffel verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat.

### **35. Aflevering & installatie**

- 35.1 Raffel zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Raffel te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt, ter keuze van Raffel, in papieren dan wel digitale vorm in een door Raffel bepaalde taal aan Klant verstrekt.
- 35.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Raffel de programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

### **36. Acceptatie**

- 36.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Raffel op grond van de garantieregeling van artikel 40. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Raffel uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant.
- 36.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 36.3 tot en met 36.10 van toepassing.
- 36.3 Daar waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Raffel schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Raffel heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V.
- 36.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Raffel uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de test-periode is Klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

- 36.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Raffel schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerk-programmatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 36.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien Raffel vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 36.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 36.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien Klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 36.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Raffel rapporteren. Raffel zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Raffel gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
- 36.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Raffel om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 40 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 36.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 36.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Raffel gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Raffel is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Klant op grond van artikel 36.8 betreffende kleine gebreken en artikel 40 betreffende de garantie.

### **37. Beschikbaarstelling**

- 37.1 Raffel zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen.
- 37.2 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Raffel retourneren. Indien is overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Raffel onverwijld schriftelijk melding maken. Raffel is bij of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

### **38. Gebruiksrechtvergoeding**

De voor het recht tot gebruik door Klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- indien partijen niet zijn overeengekomen dat Raffel zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij aflevering van de programmatuur, of

- (b) ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrecht- termijn;
- (ii) indien partijen zijn overeengekomen dat Raffel zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - (a) bij voltooiing van die installatie, of
  - (b) ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

### **39. Wijzigingen in de programmatuur**

Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raffel. Raffel is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Klant door derden - al dan niet met toestemming van Raffel aangebrachte wijzigingen.

### **40. Garantie**

- 40.1 Raffel zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie (3) maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Raffel zijn gemeld. Raffel staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Raffel garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Raffel volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 40.2 Raffel kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Raffel toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Raffel wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 40.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Raffel te bepalen locatie en wijze. Raffel is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 40.4 Raffel is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 40.5 Raffel heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 40.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### **41. Programmatuur van toeleveranciers**

- 41.1 Indien en voor zover Raffel programmatuur van derden aan Klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Raffel en Klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door Raffel schriftelijk aan Klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Klant geen beroep toe op een nalaten van Raffel om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 Burgerlijk Wetboek.
- 41.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Raffel om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. onverkort, met uitzondering van het bepaalde in artikel 40.

---

## **V. Ontwikkeling programmatuur & websites**

### **42. Specificaties en ontwikkeling van programmatuur en/of websites**

- 42.1 Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan Raffel zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 42.2 Raffel zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Raffel verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 42.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op interactieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Raffel gerechtigd doch niet verplicht de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
- 42.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 42.3, dan is het bepaalde in artikel 36.1 en artikel 36.4 tot en met 36.8 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Raffel is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 42.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Raffel de ontwerp- en/of ontwikkel werkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 42.6 Desgevraagd zal Klant Raffel in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.
- 42.7 In de prestatieverplichtingen van Raffel ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem', tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 42.8 In de prestatieverplichtingen van Raffel zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Raffel tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Raffel verlangen dat Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Raffel in rekening gebracht.

### **43. Aflevering installaties & acceptatie**

- 43.1 Het bepaalde in artikel 35 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.



- 43.2 Tenzij Raffel op grond van de Overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Klant zal 'hosten', zal Raffel de website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan Klant afleveren dan wel online aan Klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 43.3 Het bepaalde in artikel 36 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

#### **44. Gebruiksrecht**

- 44.1 Raffel stelt de in opdracht van Klant ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Klant ter beschikking.
- 44.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval Klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur aan te brengen.
- 44.3 Raffel is niet gehouden tot ter beschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 44.4 Het bepaalde in artikel 34 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

#### **45. Vergoeding**

- 45.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 45.2 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de Overeenkomst begrepen.
- 45.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

#### **46. Garantie**

- 46.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 46.2 Raffel staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde programmatuur en/of website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Raffel staat er evenmin voor in dat de programmatuur en/of website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

### **VI. Onderhoud van programmatuur & support**

#### **47. Onderhoudsdiensten**

- 47.1 Indien overeengekomen, verricht Raffel onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 36.3 en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 48.
- 47.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Raffel zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Raffel op de door Raffel te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Raffel is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur

aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur, dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

- 47.3 Het bepaalde in de artikelen 40.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 47.4 Indien Raffel het onderhoud online verricht, zal Klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 47.5 Klant zal alle door Raffel verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 47.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Raffel zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Raffel dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, changelogs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Raffel het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 47.7 Het onderhoud door Raffel laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **48. Nieuwe versies van programmatuur**

- 48.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de ter beschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Raffel.
- 48.2 Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Raffel niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 48.3 Raffel kan verlangen dat voor de ter beschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Raffel aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Raffel kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Raffel is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 48.4 Raffel kan van Klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **49. Supportdiensten**

- 49.1 Indien de Diensten van Raffel op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning (support) omvat, hoe ook genaamd, zal Raffel telefonisch en/of per e-mail en/of op locatie adviseren over het gebruik en het functioneren van de – al dan niet in de Overeenkomst genoemde – software en/of hardware waarvoor door de Klant om ondersteuning is gevraagd. Raffel kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Raffel zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Raffel staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Raffel, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 49.2 Indien de Diensten van Raffel op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin

genoemde tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Raffel staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

- 49.3 Het onderhoud en de andere overeengekomen Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## **50. Vergoeding**

- 50.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens achteraf per kalendermaand verschuldigd.
- 50.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen. De vergoeding voor onderhoud en andere Diensten is verschuldigd ongeacht of Klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

## **VII. Advisering & consultancy**

### **51. Uitvoering advies & consultancydiensten**

- 51.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Raffel zich daarom niet tevoren verbinden aan een door- looptijd van de opdracht.
- 51.2 De Diensten van Raffel worden uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Raffel, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 51.3 Het gebruik dat Klant maakt van een door Raffel afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam vakgenoot mag worden verwacht, berust geheel bij Klant, onverminderd het recht van Raffel met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 51.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raffel is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Raffel en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Raffel. Klant zal de adviezen of rapportages van Raffel niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### **52. Rapportage**

Indien schriftelijk overeengekomen, zal Raffel Klant periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Raffel schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Raffel van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van Klant en bijzondere of voor Raffel mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Raffel verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Raffel hiervan op de hoogte stellen.

### **53. Vergoeding**

Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Raffel verleende Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.

## **X. Hosting**

### **54. Hostingdiensten**

- 54.1 Raffel zal de met Klant overeengekomen hostingdiensten – hoe ook genaamd en ongeacht de (technische) wijze waarop de hostingdiensten aan Klant ter beschikking worden gesteld – verrichten.
- 54.2 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De Overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Raffel een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 54.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de hostingdienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Raffel is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 54.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de Overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 54.5 Raffel kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Raffel zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Klant.
- 54.6 Indien Raffel op grond van de Overeenkomst hostingdiensten voor Klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Raffel een schriftelijk exemplaar van die regels aan Klant verstrekken. Raffel aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Raffel gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Raffel staat er niet voor in dat een door Klant gewenste domeinnaam aan Klant wordt toegekend. Indien de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal Klant dit uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Raffel vernemen. Een factuur voor registratiekosten geldt niet als een bevestiging van registratie.

### **55. Notice & take-down**

- 55.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 55.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Raffel steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Raffel data en/of informatie onverwijld van de systemen van Raffel verwijderen, bij gebreke waarvan Raffel gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Raffel is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 55.1 aan Klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfagen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige

maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Raffel jegens Klant. Raffel is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Klant aansprakelijk te zijn.

- 55.3 Van Raffel kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Raffel schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren

## **XI. Koop van apparatuur**

### **56. Koop & verkoop**

- 56.1 Raffel verkoopt de Producten naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Klant deze van Raffel koopt.
- 56.2 Raffel staat er niet voor in dat de Producten bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Klant beoogde gebruik, tenzij in de Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 56.3 In de verkoopverplichting van Raffel zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 56.4 Raffel staat er niet voor in dat de bij de Producten behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de Producten de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### **57. Aflevering**

- 57.1 De door Raffel aan Klant verkochte Producten zullen aan Klant 'over de drempel' worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Raffel de aan Klant verkochte Producten afleveren of laten afleveren op een andere door Klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal Raffel Klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de Producten af te leveren.
- 57.2 In de koopprijs van de Producten zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan Klant in rekening gebracht.
- 57.3 Indien Klant Raffel verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabel- goten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Raffel daartoe wettelijk verplicht is, kan Raffel dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Raffel wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen (bijv. in het kader van de zogeheten oud voor nieuw regeling), zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Klant vragen.
- 57.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Raffel de Producten (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Raffel is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen. Raffel is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen en/of andere ontheffingen.
- 57.5 Raffel is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### **58. Proefopstelling**

Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Raffel gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de Producten waarvoor Klant belangstelling heeft. Raffel mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van Producten in een standaard- uitvoering, exclusief accessoires, in een door Klant ter

beschikking te stellen ruimte, alvorens Klant definitief besluit de desbetreffende Producten wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van de Producten die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

### **59. Omgevingseisen**

- 59.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Raffel gespecificeerde vereisten voor Producten, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 59.2 Klant draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### **60. Garantie**

- 60.1 Raffel zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte Producten, alsmede in onderdelen die door Raffel in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van twaalf (12) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Raffel zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Raffel niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Raffel gerechtigd de Producten kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie en kunnen door Raffel bij Klant in rekening worden gebracht. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Raffel. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de Producten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Klant zonder toestemming van Raffel wijzigingen in de Producten die door Raffel in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Raffel zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 60.2 Ieder ander of verdergaand beroep van Klant op non-conformiteit van de geleverde Producten dan het bepaalde in artikel 60.1 is uitgesloten.
- 60.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Raffel in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
- 60.4 Raffel heeft uit hoofde van de Overeenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 60.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 60.5 Raffel is niet aansprakelijk voor productenaansprakelijkheid in de zin van Titel 3, afdeling 3 van boek 6 BW, aangezien zij het product niet als eerste in het verkeer heeft gebracht.

## **XII. Huur van apparatuur**

### **61. Huur & verhuur**

- 61.1 Raffel verhuurt aan Klant de in de Overeenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 61.2 In de verhuur is niet begrepen de ter beschikking- stelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 61.3 De huur vangt aan op de dag van ter beschikkingstelling van de apparatuur aan Klant of zoveel eerder als later als (in de Overeenkomst) is overeengekomen.

### **62. Voorinspectie**

- 62.1 Raffel kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van Klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Een dergelijke beschrijving wordt niet opgemaakt indien de apparatuur in nieuwstaat verkeert op het moment dat deze aan de Klant ter beschikking wordt gesteld. Raffel kan

verlangend dat Klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens Raffel de apparatuur aan Klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van Raffel. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.

- 62.2 Als Klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 62.1, heeft Raffel het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van Klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Klant.
- 62.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt Klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### **63. Gebruik van de apparatuur**

- 63.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de Overeenkomst beoogde bestemming en op de in die Overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is Klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 63.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en voor gebruik gereed maken, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 63.3 Het is Klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 63.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal Klant Raffel daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens Raffel aansprakelijk. In alle gevallen is Klant jegens Raffel aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 63.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal Klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 63.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van Klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Raffel. Raffel is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 63.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door Klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 63.8 Klant zal Raffel terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld in zage geven in de Overeenkomst.

### **64. Onderhoud van gehuurde apparatuur**

- 64.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 64.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken aan Raffel. Raffel zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Raffel is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal Raffel desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur.



- 64.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn: (i) het herstel van gebreken die Klant bij het aan- gaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard, (ii) het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen, (iii) het herstel van gebreken die aan Klant, zijn personeelsleden en/of door Klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend, (iv) het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie, (v) het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming, (vi) het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 64.4 Indien Raffel de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is Klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Raffel verschuldigd.
- 64.5 Raffel is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 64.6 Raffel is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

### **65. Eindinspectie en teruggave**

- 65.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Raffel teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van Klant.
- 65.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien Klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Raffel gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van Klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor Klant.
- 65.3 Raffel is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van Klant komen, op kosten van Klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van Raffel wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 65.4 Indien Klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat Klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

## **XIII. Onderhoud van apparatuur**

### **66. Onderhoudsdiensten**

- 66.1 Raffel zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de Overeenkomst genoemde apparatuur, mits de apparatuur in Nederland is opgesteld.
- 66.2 Gedurende de tijd dat Raffel de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.
- 66.3 De inhoud en omvang van de te verrichten Diensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is Raffel verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door Klant bij Raffel zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door Raffel schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien Klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Raffel is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.
- 66.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Raffel daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 66.5 Klant zal alle door Raffel verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van Raffel of door Raffel aangewezen

- derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Raffel ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 66.6 Alvorens de apparatuur aan Raffel voor onderhoud aan te bieden draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 66.7 Op verzoek van Raffel zal een ter zake kundige medewerker van Klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 66.8 Klant is bevoegd niet door Raffel geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 66.9 Indien het naar het oordeel van Raffel voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal Klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Raffel stellen.
- 66.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Raffel behoort, dient door Klant ter beschikking te worden gesteld.
- 66.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Raffel deze voor onderhouds- werkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan Klant overgelaten dit risico te verzekeren.

## **67. Onderhoudsvergoeding**

- 67.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen: (i) kosten van (het vervangen van) verbruiks- artikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires, (ii) kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Raffel, (iii) werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur, (iv) modificaties aan de apparatuur, en (v) verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.
- 67.2 De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of Klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

## **68. Uitsluitingen**

- 68.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Raffel op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 68.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van Raffel behoren niet: (i) het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens Raffel, en (ii) het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van Klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden. Onder de onderhoudsverplichtingen van Raffel vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.
- 68.3 Indien Raffel onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 68.1 en/of 68.2 bepaalde, kan Raffel de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen Klant aan Raffel ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 68.4 Raffel is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

## **XIV. Internet**

### **69. Algemeen**

69.1 In aanvulling op artikel 1 gelden voor dit hoofdstuk "XIV. Internet" de navolgende definities:

<b>"Aansluiting"</b>	:	de door Raffel ter beschikking gestelde voorzieningen die het mogelijk maken gebruik te maken van de Dienst;
<b>"Diensten"</b>	:	iedere op grond van een Overeenkomst door Raffel te verrichten (internet)dienst of te verrichten werkzaamheden, alsmede alle daarbij voortgebrachte roerende zaken en onstoffelijke werken die bestemd zijn voor de Klant. De (internet)diensten welke Raffel levert zijn onder meer, maar niet beperkt tot: (i) vaste internet toegangsdiensten, zoals ADSL, ADSL2, VDSL, VDSL2, BVDSL, coaxiaal en glasvezel, waarmee toegang tot het Internet kan worden verkregen, en (ii) mobiele internet toegangsdiensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot GPRS-, UMTS-, 3G-, 4G en 5G-transmissietechniek(en) waarmee toegang tot het Internet kan worden verkregen.
<b>"Internet"</b>	:	het geheel aan gekoppelde netwerken van Raffel en derden;
<b>"IP"</b>	:	"Internet Protocol", een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt;
<b>"Netwerk"</b>	:	de technische infrastructuur, inclusief de overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur, transmissiesystemen en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
<b>"Netwerkaansluitpunt"</b>	:	fysiek punt waarop de Klant de toegang tot het Netwerk wordt geboden;
<b>"Randapparatuur"</b>	:	alle apparaten, die bestemd zijn om rechtstreeks op een Netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, of die kunnen dienen voor interactie met een openbaar telecommunicatienetwerk en/of het Netwerk via directe of indirecte aansluiting op een Netwerkaansluitpunt ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie;
<b>"Toegangscode"</b>	:	unieke benaming ("log in") en password van de Klant die Raffel ter beschikking stelt aan de Klant teneinde toegang te verkrijgen tot de Dienst;

69.2 Indien de in dit hoofdstuk "XIV. Internet" opgenomen bepalingen in strijd zijn met een of meer bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk "XIV. Internet" voorrang.

### **70. De Diensten**

70.1 Nadat de Klant aan alle voorwaarden zoals opgenomen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. en de Overeenkomst voor toelating tot de Dienst(en) heeft voldaan, verleent Raffel hem toegang tot de Dienst(en).

70.2 Raffel is gerechtigd toegang tot (onderdelen van) de Dienst(en) en/of (onderdelen van) haar systeem en/of interfaces, al dan niet tijdelijk, te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken, en/of andere

maatregelen te nemen, indien zulks noodzakelijk is in het kader van overmacht of tijdelijk technisch onderhoud. De Klant zal hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. Het uitgangspunt van Raffel is dat de overlast voor de Klant, maar bovenal voor alle Klanten in hun geheel, zoveel mogelijk wordt beperkt.

- 70.3 Raffel spant zich in om de Dienst met een minimum aan storingen en/of onderbrekingen te leveren. Raffel garandeert echter geen ongestoorde of ononderbroken levering van de Dienst. Indien er zich een storing of onderbreking voordoet zal Raffel deze zo spoedig mogelijk en met zo min mogelijk overlast voor alle Klanten verhelpen.
- 70.4 Raffel is gerechtigd procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Dienst en/of de Toegangscode door te voeren, indien zulks nodig mocht blijken of een verbetering van de Dienst oplevert. Raffel zal de Klant hierover tijdig informeren, indien deze de bereikbaarheid van het Internet en/of daarop aangesloten Netwerk voor de Klant nadelig beïnvloeden.
- 70.5 Raffel is gerechtigd de toegang tot de Diensten te blokkeren dan wel anderszins maatregelen te treffen ten aanzien van de Klant, indien zulks noodzakelijk is om misbruik te voorkomen, de Klant en zijn (persoons)gegevens te beschermen, om onrechtmatig gebruik van de Dienst (verder) te voorkomen, of op last van daartoe bevoegde autoriteiten. Raffel zal – voor zover redelijkerwijs mogelijk – de Klant tijdig van zulke maatregelen op de hoogte stellen.
- 70.6 Raffel is gerechtigd de Toegangscode te wijzigen. Zij zal de Klant van een wijziging tijdig op de hoogte stellen van de wijziging en hem de gewijzigde Toegangscode meedelen.
- 70.7 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, stelt Raffel aan Klant één (1) vast IP-adres ter beschikking. Op verzoek van Klant kunnen extra IP-adressen aan de Overeenkomst worden toegevoegd. Raffel is alsdan gerechtigd een extra vergoeding bij Klant in rekening te brengen.
- 70.8 Raffel is niet aansprakelijk voor enige schade of kosten van de Klant, als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen. De maatregelen laten de betalingsverplichtingen van de Klant dan ook onverlet.

## **71. Levering & aansluiting**

- 71.1 Raffel zal zich redelijkerwijs inspannen zo spoedig mogelijk de Aansluiting (op) te leveren of operationeel beschikbaar te maken.
- 71.2 Raffel is gerechtigd de Aansluiting tot stand te brengen op een wijze die zij noodzakelijk acht. Indien mogelijk, zal Raffel daarbij rekening houden met de redelijke verzoeken van de Klant.
- 71.3 De Klant zal aanwijzingen van Raffel betreffende de (op)levering van de Aansluiting opvolgen.
- 71.4 De Klant garandeert dat al hetgeen benodigd is voor het tot stand brengen van de Aansluiting op de door de Klant opgegeven locatie aanwezig en beschikbaar is. Raffel is niet verantwoordelijk voor vertragingen in het tot stand brengen van de Aansluiting indien de Klant niet voldoet aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of dit artikel.
- 71.5 De Klant is aansprakelijk voor alle kosten die Raffel en/of haar onderaannemers maken als gevolg van enige vertraging in de totstandbrenging van de Aansluiting, voor zover deze vertraging het gevolg is van het niet nakomen door de Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of dit artikel.

## **72. Gebruik diensten**

- 72.1 De Klant zal alle door Raffel kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals neergelegd in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., de Overeenkomst en anderszins door Raffel meegedeeld (op haar website, via schriftelijke berichtgeving of anderszins), in acht nemen.
- 72.2 De Klant is gehouden te handelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving en zich te gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig handelend Klant verwacht mag worden. De Klant zal bij het gebruik van de Dienst zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de belangen van Raffel geschaad worden.
- 72.3 De Klant zal de Dienst niet – op welke wijze dan ook – gebruiken of laten gebruiken voor het verrichten en/of mogelijk maken van onrechtmatige handelingen, van strafbare feiten De volgende handelingen

worden in ieder geval als ongeoorloofd gebruik aangemerkt: het plegen van inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van derden, diefstal, de onrechtmatige en/of strafbare verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie, de onrechtmatige of strafbare verspreiding van teksten en/of beeld- en geluidsmateriaal, waaronder racistische uitingen, kinderporno, crimineel dataverkeer, beledigende uitingen en zogenaamde “mailbommen”, computervredebreuk (“hacken”) via de Dienst en/of met gebruikmaking van enig Product of het Internet en handelingen ter voorbereiding hierop (zoals het zogenaamde “poortscannen”), vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen, het verspreiden van virussen of het anderszins opzettelijk verstoren van communicatie of gegevensopslag; het zich verschaffen van toegang tot het Internet of tot andere Netwerken door middel van valse sleutels, valse codes, valse hoedanigheden, het zich verschaffen van toegang tot (delen) van het Internet of Netwerken waarvan het duidelijk is dat deze toegang niet voor de Klant of de gebruiker van de Dienst open staat en/of het verzenden van “spam” (ongevraagde e-mail in grote hoeveelheden).

- 72.4 Het is de Klant niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het Internet onevenredig hindert of het overige gebruik van de Dienst onredelijk nadelig beïnvloedt.
- 72.5 Het is de Klant, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Raffel, niet toegestaan (onderdelen van) een Netwerk of andere gebruikers, al of niet binnen zijn organisatie, op enigerlei wijze te verbinden met (onderdelen van) de Dienst.
- 72.6 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst, ook als de Dienst door een ander wordt gebruikt. De Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik van zijn Toegangscode.
- 72.7 Het is de Klant niet toegestaan de Dienst aan derden te verhuren, te verkopen of op andere wijze ter beschikking te stellen. Het incidenteel en kortdurend ter beschikking stellen van de Dienst aan derden om niet is wel toegestaan.
- 72.8 Tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor de benodigde hardware en (het installeren van) software en de Randapparatuur en het functioneren daarvan om zich met het Netwerk van Raffel en/of het Internet in verbinding te kunnen stellen,
- 72.9 Raffel mag alle noodzakelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat Raffel aansprakelijk is of kan worden gesteld voor informatie die door gebruik van de Dienst wordt opgeslagen en/of doorgegeven. Indien de Klant in strijd handelt met dit artikel, met uitzondering van artikel 72.8, of indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat de Klant in strijd met één van deze bepalingen handelt, is Raffel gerechtigd hem de toegang tot de Dienst te ontzeggen, de Dienst (gedeeltelijk) af te sluiten, de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling op te zeggen of de Overeenkomst in of buiten rechte te ontbinden en/of andere maatregelen te nemen om het gebruik in strijd met deze bepalingen te voorkomen. De Klant kan in dit geval geen aanspraak maken op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of op schadevergoeding. Deze maatregelen ontslaan de Klant ook niet van zijn (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 72.10 Raffel zal zich inspannen om te zorgen dat Klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Raffel. Raffel kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Raffel zal zich inspannen om Klant hierover tijdig te informeren.

### **73. Randapparatuur**

- 73.1 De door Raffel aan Klant (al dan niet tegen een vergoeding) ter beschikking gestelde Randapparatuur maakt geen onderdeel uit van de Dienst. Tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen, is Raffel niet verantwoordelijk voor het onderhouden, repareren en/of updaten van de Randapparatuur.
- 73.2 De Randapparatuur wordt – met in achtname van het daaromtrent in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. bepaalde – eigendom van de Klant.
- 73.3 Het is de Klant niet toegestaan om Randapparatuur, die niet voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke voorschriften, aan te sluiten op het Netwerkaansluitpunt. Het is de Klant niet toegestaan om zonder

voorafgaande schriftelijke toestemming van Raffel op het Netwerkaansluitpunt door derden Randapparatuur te doen aansluiten.

## **XV. Spamfilter**

### **74. Spamfilter**

- 74.1 Indien de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op het door Raffel ter beschikking stellen van software waarmee voor Klant bestemde e-mailberichten worden gefilterd op spamberichten en/of virussen, is dit hoofdstuk "XV. Spamfilter" eveneens van toepassing op de Overeenkomst.
- 74.2 Klant stemt in met het gebruik van software door Raffel welke voor Klant bestemde e-mailberichten filtert op spamberichten en virussen. Klant staat er voor in dat de verzender van voor Klant bestemde e-mailberichten instemt met het gebruik van software door Raffel welke de verzonden e-mailberichten filtert op spamberichten en/of virussen.
- 74.3 Indien Raffel reden heeft om aan te nemen dat een voor Klant bestemde e-mail een spambericht is of een virus bevat, is Raffel gerechtigd dit spambericht tijdelijk te verplaatsen en/of te verwijderen.
- 74.4 Raffel zal zich inspannen om alle spamberichten en virussen te filteren uit de voor Klant bestemde e-mailberichten. Raffel garandeert uitdrukkelijk niet dat alle spamberichten en virussen zullen worden verwijderd uit de voor Klant bestemde e-mailberichten of dat geen berichten zullen worden verplaatst of verwijderd die niet tot de spamberichten behoren of een virus bevatten.

## **XVI. Vaste & mobiele telefonie**

### **75. Algemeen**

- 75.1 In aanvulling op artikel 1 gelden voor dit hoofdstuk "XVI. Vaste en mobiele telefonie" de navolgende definities:

<b>"Aansluiting"</b>	:	de mogelijkheid gebruik te maken van de door Raffel geboden en door de Klant bestelde Diensten;
<b>"ACM"</b>	:	de Autoriteit Consument en Markt en/of haar opvolger(s);
<b>"Belbundel"</b>	:	het vooraf overeengekomen te verbruiken tegoed voor (mobiel) gespreksverkeer en/of tekstberichten (SMS) per kalendermaand, al dan niet uitgedrukt in minuten en/of aantal SMS-berichten, waarbij één SMS-bericht maximaal 140 bytes groot is;
<b>"Databundel"</b>	:	het vooraf overeengekomen te verbruiken tegoed voor (mobiel) dataverkeer per kalendermaand, al dan niet uitgedrukt in megabytes;
<b>"Diensten"</b>	:	(i) vaste en mobiele elektronische (tele)communicatiediensten, en/of (ii) mobiele toegangsdiensten, en/of (iii) het ter beschikking stellen van het Raffel platform;
<b>"Dienstbeschrijving"</b>	:	een document dat de (technische) details van de Diensten zoals functionaliteiten en specificaties van de Diensten beschrijft, welke integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst;
<b>"Extensie"</b>	:	een SIP-account door middel waarvan een vaste en/of mobiele telefoon, dan wel een gebruiker toegang krijgt tot het Raffel platform;
<b>"Netwerk"</b>	:	de technische infrastructuur, inclusief de overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routeringsapparatuur, transmissiesystemen en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen door middel waarvan Raffel, al dan niet in eigen beheer, de Dienst(en) levert;

---

<b>“Raffel platform”</b>	: de door Raffel geleverde SaaS-dienst, bestaande uit het online portal door middel waarvan verschillende communicatiemiddelen, een en ander in de ruimste zins des woords, worden geïntegreerd;
<b>“Roaming”</b>	: het gebruik door Klant van mobiele telecommunicatienetwerken buiten Nederland;
<b>“SIM-kaart”</b>	: een chipkaart die het mogelijk maakt om in combinatie met de geschikte apparatuur, gebruik te maken van de Diensten;
<b>“Software”</b>	: de software in objectcode die door Raffel aan de Klant wordt verstrekt of anderszins ter beschikking wordt gesteld in het kader van een Overeenkomst ten behoeve van de Diensten, met inbegrip van de aan die software gerelateerde documentatie;
<b>“Voorzieningen”</b>	: alle ten behoeve van de te leveren Dienst aan Klant ter beschikking gestelde voorzieningen als bedoeld in artikel 85 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., waaronder begrepen maar niet beperkt tot hardware en/of software, installaties, kabels, fysieke verbindingen en instrumenten

75.2 Indien de in dit hoofdstuk “XVI. Vaste en mobiele telefonie” opgenomen bepalingen in strijd zijn met een of meer bepalingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V., hebben de bepalingen uit dit hoofdstuk “XVI. Vaste en mobiele telefonie” voorrang.

#### **76. Levering & aansluiting – vaste telefonie**

- 76.1 De door Raffel opgegeven en gecommuniceerde termijnen voor levering zijn indicatief. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van en/of bij de Klant en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen Diensten.
- 76.2 Voor het deugdelijk en naar behoren functioneren van Diensten die bestaan uit de levering van vaste telefonie is een stabiele internetverbinding noodzakelijk met afdoende bandbreedte en mogelijkheid tot QoS (Quality of Service).

#### **77. Levering & aansluiting – mobiele telefonie**

- 77.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bestaat de Dienst uit het ter beschikking stellen door Raffel van een SIM-kaart waarmee, in combinatie met de juiste apparatuur, de mogelijkheid wordt geboden om gespreksverkeer, (spraak)berichten en/of gegevens te versturen en ontvangen via het Netwerk.
- 77.2 De door Raffel gehanteerde en gecommuniceerde termijnen voor levering zijn indicatief en mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van/bij Klant en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop voorafgaande aan de levering noodzakelijk zijn. Overschrijding van een of meerdere termijnen voor levering, brengt Raffel niet in verzuim.
- 77.3 Indien levering van de bestelde Dienst aan Klant niet mogelijk is wegens omstandigheden die zijn toe te rekenen aan Klant, kan Raffel aanvullende voorwaarden stellen waaraan de Klant dient te voldoen voordat de Dienst zal worden opgeleverd. Indien niet aan deze voorwaarden wordt voldaan kan de Klant geen aanspraak maken op levering van de Dienst.

#### **78. Gebruik diensten**

- 78.1 (Technische) details van de Diensten staan beschreven in de relevante Dienstbeschrijving die kosteloos op te vragen is bij Raffel. Raffel behoudt zich het recht voor de Dienstbeschrijving eenzijdig aan te passen.
- 78.2 Diensten die mobiele telefonie betreffen werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop Raffel geen invloed heeft. Mede hierdoor kan Raffel de kwaliteit van de verbinding niet garanderen.



- 78.3 Raffel behoudt zich het recht voor om netwerkstandaarden, netwerkspecificaties, netwerken in het algemeen, technologieën en technieken te wijzigen, uit te breiden of te beëindigen indien Raffel dit in verband met bedrijfseconomische, technische en/of commerciële redenen nodig acht, zulks uitsluitend ter beoordeling van Raffel, of ten gevolge van wijzigingen in de samenwerking met derde partijen welke hun vaste en/of mobiele telecommunicatienetwerk(en) ter beschikking stellen aan Raffel.
- 78.4 Raffel staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Klant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan Raffel kenbaar is gemaakt.
- 78.5 Raffel spant zich in om de Dienst zo ongestoord mogelijk te leveren. Raffel geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst.
- 78.6 Raffel spant zich in om de Dienst door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en Raffel sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.
- 78.7 Het door de Klant aangeboden telecommunicatieverkeer dient zijn oorsprong te hebben op het Netwerk, tenzij er sprake is van Roaming. Het is de Klant derhalve niet toegestaan om gebruik te maken van de Dienst indien het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft buiten het Netwerk. Het is de Klant niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Raffel om het mobiele telefoonverkeer dat door de Diensten wordt mogelijk gemaakt als vast telefoonverkeer om te (laten) zetten voordat het door Raffel naar de eindbestemming wordt gerouteerd. Het is de Klant bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruik te maken van SIM- of GSM- boxen of soortgelijke apparatuur.
- 78.8 De Klant staat in voor al het gebruik van de Aansluiting die hem door Raffel is geboden en is verantwoordelijk voor alle gemaakte gesprekskosten, ongeacht door wie deze zijn veroorzaakt.
- 78.9 Raffel kan eenzijdig wijzigingen aanbrengen ter zake van (het aantal) landen en/of Netwerken waarvandaan bellen en gebeld worden in het buitenland ("Roaming") mogelijk is. De Klant kan gebruikmaken van de voor een bepaald land aangegeven Netwerk, met inachtneming van de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften die voor het betreffende land of Netwerk gelden. Raffel staat niet in voor de kwaliteit van het betreffende Netwerk.
- 78.10 Voor Roaming en internationale gesprekken gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land en/of netwerkaanbieders.
- 78.11 Tenzij expliciet anders overeengekomen is het de Klant niet toegestaan om de Diensten in te zetten voor machine-to-machine (M2M) toepassingen.
- 78.12 Raffel is een compensatie (als bedoeld in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet) verschuldigd als de levering van de Dienst als gevolg van een storing in het netwerk voor een aaneengesloten periode meer dan 12 uur volledig is onderbroken. Iedere 24 uur waarin de storing zich voordoet bedraagt de compensatie per 24 uur: (i) in het geval van een Overeenkomst tot levering van een Dienst waarbij Klant een vaste maandelijkse vergoeding betaalt: één dertigste deel van die maandelijkse vaste vergoeding (van de getroffen locatie), of (ii) in het geval van een Overeenkomst tot levering van een Dienst waarbij Klant geen vaste maandelijkse vergoeding betaalt: € 0,50. Raffel verstrekt de compensatie op aanvraag, als (de locatie van) Klant gevestigd is in het gebied waarin de gevolgen van de storing zich hebben voorgedaan. Aanvragen tot verstrekken van compensatie dienen uiterlijk binnen één (1) maand na het einde van de storing bij Raffel te worden gemeld, zulks op straffe van verval van deze aanspraken. Geen recht op compensatie bestaat indien de storing het gevolg is van een overstroming, terroristische aanslag of oorlog.

## **79. Gegevens & toegangscodes**

- 79.1 Ten behoeve van een Dienst kan door Raffel aan de Klant een of meerdere (telefoon)nummers en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.

- 79.2 Raffel behoudt zich het recht voor om het ter beschikking gestelde nummer, IP-adres, gebruikersnaam, wachtwoord en/of andere toegangscode te wijzigen dan wel in te trekken. In dat geval streeft Raffel ernaar zo spoedig mogelijk mededeling hiervan te doen aan de Klant en indien mogelijk een overgangstermijn te hanteren.
- 79.3 Raffel is niet aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt als gevolg van wijzigingen in het nationale nummerplan dan wel andere wet- of regelgeving waardoor ongestoord gebruik van de aan de Klant verstrekte nummers en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode niet mogelijk is.
- 79.4 Klant garandeert zich te zullen onthouden van gedragingen en gebruik van nummers en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode dat in strijd is met het nationale nummerplan, de voorschriften en beperkingen zoals door de ACM gesteld in de toekenning van de nummers en andere toepasselijke wet- of regelgeving.

## **80. Raffel platform**

- 80.1 Indien tussen Raffel en Klant overeengekomen, zal Raffel het (al dan niet voor en/of door de Klant gepersonaliseerde) Raffel platform binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen.
- 80.2 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen en het gebruik van het Raffel platform, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructies aan en het gebruik door gebruikers van het Raffel platform.
- 80.3 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het toevoegen en verwijderen van Extensies in het Raffel platform.
- 80.4 Een Extensie kan door de Klant in het Raffel platform worden verwijderd. Voor een verwijderde Extensie zal door Raffel geen kosten in rekening worden gebracht vanaf de kalendermaand volgend op de maand waarin Klant de Extensie heeft verwijderd. Verwijdering van de Extensie is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Klant. Extensies kunnen niet met terugwerkende kracht worden verwijderd.
- 80.5 De vergoedingen voor het aantal Extensies voor een kalendermaand wordt berekend over het hoogst aantal aangemelde Extensies in het Raffel platform, behoudens Extensies die reeds zijn afgemeld overeenkomstig het bepaalde in artikel 80.4. Deze vergoedingen worden aan Klant in rekening gebracht, ongeacht of door de Klant gebruik is gemaakt van het Raffel platform.

## **81. SIM-kaart**

- 81.1 Een door Raffel aan de Klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van Raffel. Na het eerste verzoek van Raffel hiertoe dient Klant de SIM-kaart aan Raffel te retourneren na het einde van de Overeenkomst.
- 81.2 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. De gebruiksaanwijzing van deze codes wordt uitgelegd in de meegeleverde handleiding. De Klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de PIN- en PUK-codes te beschermen tegen kennisname door onbevoegden. De Klant is verantwoordelijk voor elk misbruik en/of gebruik van deze codes.
- 81.3 Het is verboden de technische informatie die op de SIM-kaart is opgenomen te (laten) kopiëren of op enige andere wijze deze kaart of de informatie daarop te (laten) manipuleren. Hetzelfde geldt voor de technische informatie, software en beveiligingen van de mobiele apparatuur waarmee de Klant zich toegang tot het Netwerk verschaft.
- 81.4 In geval van diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de Klant onmiddellijk Raffel hiervan op de hoogte te stellen op de door Raffel bekendgemaakte wijze. De Klant is aansprakelijk voor de (gespreks-)kosten en het gebruik van de Diensten tot het moment waarop Raffel de in dit artikel bedoelde mededeling heeft ontvangen.
- 81.5 Raffel is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor de vervanging van een gestolen, verloren of defecte SIM-kaart of PIN- dan wel PUK-code.

81.6 Raffel behoudt zich het recht voor om een SIM-kaart om te ruilen of de instellingen van de SIM-kaart op afstand te wijzigen, bijvoorbeeld in verband met wijzigingen van technische eigenschappen (van het Netwerk), uitfasering van een (verouderd) netwerk zoals het 2G/3G/4G netwerk of veroudering van de SIM-kaart.

## **82. Tarieven**

- 82.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Klant aan Raffel afhankelijk van de soort Dienst verschuldigd: (i) een vergoeding per geslaagde oproep alsmede een gebruiks- en bestemmingsafhankelijk tarief, (ii) een vergoeding per ontvangen of verzonden oproep en/of data en/of een gebruik- en/of een bestemmingsafhankelijk tarief (hieronder worden ook Roaming tarieven verstaan), (iii) een maandelijks vast tarief en/of (iv) een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst.
- 82.2 Raffel is gerechtigd de in artikel 82.1 genoemde tarieven, inclusief eventueel daaraan gerelateerde kortingspercentages, alsmede ieder ander beding dat is opgenomen in de Overeenkomst, te wijzigen met ingang van tenminste één (1) kalendermaand na mededeling van deze wijziging. Indien dit een voor de Klant nadelige wijziging betreft, kan de Klant, indien hij het niet eens is met deze wijziging, tot aan de datum van deze wijziging de Overeenkomst kosteloos beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van toepassing is. In dit geval kan de Klant Raffel niet aanspreken op nakoming van de Overeenkomst tegen de oude voorwaarden.
- 82.3 Indien een Belbundel en/of een Databundel onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, dan geldt dat de Belbundel en/of Databundel persoonsgebonden is en gebonden is aan de Dienst. Onverbruikt tegoed uit de Belbundel en/of Databundel kan niet worden meegenomen naar de volgende kalendermaand. De Klant kan zijn Belbundel en/of Databundel niet terug laten storten, laten omzetten in contanten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde. De Belbundel en/of Databundel blijft in eigendom van Raffel totdat de verschuldigde vergoedingen door de Klant zijn betaald. De Belbundel en/of Databundel komt automatisch te vervallen indien de Overeenkomst wordt beëindigd zonder dat de Klant daarbij aanspraak kan maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie.
- 82.4 Indien de Dienst een Belbundel heeft met onbeperkte belminuten en/of SMS-berichten dan is een Fair Use Policy van toepassing. Diensten met onbeperkte belminuten en/of SMS-berichten zijn uitsluitend toe te passen bij normaal zakelijk gebruik. Onder normaal zakelijk gebruik wordt verstaan maximaal twee maal het gemiddelde verbruik van alle Raffel klanten in de betreffende maand, gebruikmakend van dezelfde Dienst. Indien deze Fair Use Policy wordt overschreden worden de normale tarieven voor gespreksminuten, SMS-berichten en mobiele data in rekening gebracht conform de op dat moment geldende tarieven. Het is niet toegestaan
- 82.5 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan Raffel per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 82.6 Klant is zelf verantwoordelijk voor overschrijding van eventueel overeengekomen gebruikslimieten en de eventuele extra kosten die dat met zich meebrengt. Voor de beoordeling en meting van het gebruik van de Diensten zijn de gegevens van Raffel bepalend.

## **83. Nummerbehoud & nummerweergave**

- 83.1 De mogelijkheid bestaat dat het nummer van het netwerkaansluitpunt waarvandaan opgeroepen wordt dan wel een nummer waarmee een individuele Klant kan worden geïdentificeerd, doorgegeven wordt aan het opgeroepen netwerkaansluitpunt, nog voordat de verbinding tot stand wordt gebracht. Overigens wordt de Klant de mogelijkheid geboden de doorgifte van het nummer waarmee hij kan worden geïdentificeerd te blokkeren.
- 83.2 Iedere opgeroepen Klant zal de mogelijkheid worden geboden om de verstrekking van het nummer van het oproepende netwerkaansluitpunt te laten blokkeren. Deze blokkeringsmogelijkheid is kosteloos, tenzij er sprake is van herhaald gebruik van deze blokkeringsmogelijkheid door de Klant zonder redelijk doel, waarna een redelijke vergoeding door Raffel in rekening kan worden gebracht.

- 83.3 Geblokkeerde nummers kunnen door Raffel gedeblokkeerd worden wanneer er een alarmnummer gebeld wordt. Naam-, adres-, postcode-, en woonplaatsgegevens van de Klant kunnen ook door Raffel aan de alarm- en hulpdiensten verstrekt worden, indien een alarmnummer gebeld is.
- 83.4 Ten behoeve van de Dienst kan door Raffel aan de Klant een of meerdere telefoonnummers ter beschikking worden gesteld. De Klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens de toepasselijke wettelijke voorschriften. Indien noodzakelijk vanwege het continueren van de Dienst of de netwerkinfrastructuur van Raffel of vanwege gewijzigde wet- of regelgeving of indien een bevoegde autoriteit dit beveelt is Raffel gerechtigd nummers als bedoeld in dit artikel te wijzigen dan wel in te trekken.
- 83.5 Indien de Klant een nummer wenst te porteren naar een andere aanbieder dan dient de Klant het verzoek te richten aan deze aanbieder. Indien de Klant voor het einde van de initiële looptijd het nummer porteert naar een andere aanbieder, dan geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de beëindigingsregeling van artikel 16 van toepassing.
- 83.6 Raffel behoudt zich het recht voor om het nummer in te trekken indien de Klant gedurende een aaneengesloten periode van zes (6) kalendermaanden geen gebruik heeft gemaakt van het nummer.

#### **84. Duur & beëindiging**

- 84.1 De looptijd van de Overeenkomst vangt aan op de datum dat de Aansluiting(en) door Raffel aan Klant wordt opgeleverd. Facturering van een Dienst vindt eveneens plaats vanaf deze opleverdatum.
- 84.2 Indien de Overeenkomst met betrekking tot de Dienst(en) voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de initiële looptijd wordt opgezegd, dan is Klant aan Raffel, onverminderd de overige rechten van Raffel, direct na de voortijdige opzegging een afkoopsom verschuldigd. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande gefactureerde bedragen voor de Dienst uit: (i) honderd procent (100%) van het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de Dienst(en), te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst of een Aansluiting te vroeg is opgezegd en - indien van toepassing - (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de Dienst(en), voor de volledige initiële looptijd van de Overeenkomst. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de Dienst(en) wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat over de Dienst is gelopen en door Raffel is gefactureerd gedurende de reeds verstreken periode te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de Overeenkomst te vroeg is opgezegd. Indien de Klant de Overeenkomst vóór oplevering van de Dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de Dienst zonder kortingen aan Raffel verschuldigd.
- 84.3 Indien de Klant wenst dat Raffel na het (voortijdig) eindigen van de Overeenkomst medewerking verleent aan de transitie naar de diensten van een nieuwe leverancier, dan dient de Klant Raffel hierover minimaal drie (3) kalendermaanden van tevoren schriftelijk informeren. Raffel is niet verplicht om deze medewerking te verlenen en kan hieraan nadere voorwaarden en tarieven stellen.
- 84.4 In aanvulling op artikel 16.2 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. is Raffel gerechtigd de Overeenkomst ter zake de Dienst(en) zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Klant oneigenlijk gebruik of misbruik maakt van de Dienst(en), waaronder begrepen maar niet beperkt tot het geval waarin: (i) het belverkeer naar een bepaald informatienummer uitsluitend wordt gegenereerd vanaf één vaste locatie, in geografische zin of antenne opstelpunt voor mobiele telefonie of blijkt dat er een bundeling van belverkeer gegenereerd wordt in vanaf enkele vaste locaties, in geografische zin of antenne opstelpunten voor mobiele telefonie, (ii) het verkeer naar een bepaald informatienummer kan worden herleid tot belverkeer waarbij kan worden vastgesteld dat de identiteit van de nummeroproeper(s) niet overeenstemt met de door de nummeroproeper(s) aan de operator verstrekte persoonsgegevens en/of waarbij de nummeroproeper(s) zich voordoet als iemand anders via manipulatie van de signalering, (iii) het belgedrag naar een bepaald informatienummer leidt tot opvallend/afwijkend (hoog)verbruik door één en hetzelfde mobiele of vaste nummer, (iv) het belverkeer naar een bepaald informatienummer niet heeft geleid tot het in rekening brengen van de juiste tarieven aan de nummeroproeper(s) vanwege opzettelijke manipulatie in het facturatiesysteem of van manipulatie in de charging engine van de mobiele operator of

vaste operator, (v) er naar een bepaald Informatienummer grotere aantallen 'gesprekken' worden gevoerd met een 'gesprekstijd' van minder dan 0,5 seconden per gesprek (op deze wijze wordt getracht facturatiesystemen op een dwaalspoor te brengen; gesprekken worden mogelijk niet getarifeerd aan de nummeroproeper, maar wel betaald aan de nummerhouder), (vi) het belverkeer naar een bepaald informatienummer wordt gegenereerd met mobiele nummers waarvan kan worden vastgesteld dat dankzij een manipulatie van de instellingen van de simkaart een mogelijkheid is gecreëerd om 'gratis' te kunnen bellen, (vii) er door Raffel wordt geconstateerd dat geen sprake is van exploitatie van een informatienummer conform de vastgestelde normen, door Stichting Onafhankelijk Commissie Informatienummers of door een andere van overheidswege erkende instelling die toezicht houdt op het nationale nummerplan van telefoon- en ISDN-diensten, (viii) indien tussen de nummeroproeper(s) en nummerhouder een zakelijke relatie bestaat. Met andere woorden, de beller is de nummerhouder of wordt door de nummerhouder (in)direct gebruikt om zijn/haar identiteit te lenen voor het (al dan niet tegen financiële vergoeding) afsluiten van abonnementen die vervolgens vrijwel uitsluitend worden gebruikt voor het bellen naar informatienummers, (ix) indien prepaid kaarten, waarbij geconstateerd is dat zij zijn verkregen onder opgave van valse identiteitsgegevens, op oneigenlijke gronden en/of via criminele activiteiten, enkel worden gebruikt om gratis verkregen beltegoed op te bellen naar informatienummers om daarmee zichzelf te verrijken en waarbij er sprake is van een gering aantal gesprekken per kaart, (x) indien de nummeroproeper de verbinding(en) naar informatienummer(s) veel langer laat open staan dan dat de dienst achter het informatienummer zich daarvoor leent of dat de nummeroproeper de verbinding(en) naar informatienummer(s) veel vaker maakt dan dat de dienst achter het informatienummer zich daarvoor leent, (xi) indien er door de nummerhouder via pop-ups of via een automatisch werkend programma op de computer verbinding wordt gemaakt zonder de nummeroproeper hier weet van heeft met als doel om zichzelf te verrijken of zonder dat de nummeroproeper de verbinding kan weigeren en of niet voorzien is van de normaal vereiste transparantiemaatregelen, en/of (xii) indien er door een of meerdere buitenlandse telefoonnummer(s) roamend op een Nederlands netwerk veel korte 'gesprekken' dan wel lange 'high usage' gesprekken worden opgezet naar één of meer informatienummers, en waarbij de buitenlandse provider zijn geld van de beller niet kan innen.

- 84.5 Eveneens en in aanvulling op artikel 16.2 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. is Raffel gerechtigd de Overeenkomst ter zake de Dienst(en) zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk beëindigen indien: (i) door de Klant gebruik wordt gemaakt van een dialer zonder dat Raffel hiervoor expliciete schriftelijke toestemming heeft gegeven, (ii) indien door de Klant gebruik wordt gemaakt van een call generator zonder dat Raffel hiervoor expliciete schriftelijke toestemming heeft gegeven, (iii) er sprake is van een overheidsbeschikking daartoe, inclusief veiligheids- en beveiligingsredenen, (iv) Klant valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven, (v) de Klant een Overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan, en/of (vi) er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van Raffel gevergd kan worden de Overeenkomst ter zake de Dienst(en) in stand te houden.

## **85. Voorzieningen**

- 85.1 De mogelijkheid bestaat dat Raffel ten behoeve van de te leveren Dienst(en) bepaalde Voorzieningen installeert welke al dan niet bij de prijs van de overeengekomen Dienst(en) zijn inbegrepen.
- 85.2 Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de Voorzieningen gelden de voorwaarden welke door de leverancier van de betreffende Voorzieningen is bepaald. In afwijking van hetgeen elders in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Raffel Internet B.V. is bepaald, verstrekt Raffel geen enkele garantie op de Voorzieningen.
- 85.3 De eigendom van Voorzieningen zal niet aan de Klant worden overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 85.4 Het is Klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen aan de Voorzieningen, deze te verplaatsen, te openen, of anderszins te bewerken en/of te beïnvloeden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Raffel.

- 85.5 Klant zal derden die rechten doen gelden op de Voorzieningen of maatregelen, zoals inbeslagname, willen uitvoeren, op de hoogte stellen van het eigendom van Raffel. Klant zal tevens in dat geval Raffel onmiddellijk inlichten.
- 85.6 Installatie van Voorzieningen geschiedt door Raffel of door Raffel ingeschakelde installateurs op een met Klant overeengekomen locatie.
- 85.7 Tijdstippen van installatie, programmering en onderhoud van de Voorzieningen zullen zoveel mogelijk in overleg tussen Klant en Raffel worden vastgesteld.
- 85.8 Klant is aansprakelijk voor alle schade toegebracht aan de Voorzieningen, tenzij de schade is ontstaan door aan Raffel toe te rekenen handelen of nalaten. Het door Klant te vergoeden bedrag in geval van aansprakelijkheid van Klant zal minimaal gelijk zijn aan de vervangingswaarde van de Voorzieningen. Na beëindiging van de Overeenkomst is de Klant verplicht om op eerste verzoek van Raffel daartoe medewerking te verlenen aan het afgeven aan dan wel het (laten) terugnemen door Raffel van de Voorzieningen.