

Algemene voorwaarden

Real Fit Solutions B.V. · Tilburg · KVK 42005558 · rob@rf-ict.nl · +31 6 39891519

Versie 2.0, 23 augustus 2026 · realfitsolutions.nl/algemene-voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor zakelijke klanten en voor consumenten. Hoofdstuk A geldt voor iedereen, hoofdstuk B bevat de aanvullende bepalingen voor consumenten en gaat voor waar het van hoofdstuk A afwijkt. Zij zijn van toepassing op maatwerksoftware, consultancy en advies, software als dienst, de verkoop en het beheer van hardware waaronder TV Fleet, en op alle abonnementen en servicecontracten.

HOOFDSTUK A

Algemeen

Geldt voor alle overeenkomsten, zowel met zakelijke opdrachtgevers als met consumenten.

ARTIKEL 1

Definities

- 1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- 2 **RFS:** Real Fit Solutions B.V., gevestigd te Tilburg, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 42005558.
- 3 **Opdrachtgever:** de partij die met RFS een overeenkomst aangaat of daartoe met RFS in onderhandeling treedt. Waar deze voorwaarden spreken van opdrachtgever, wordt zowel de zakelijke opdrachtgever als de consument bedoeld.
- 4 **Zakelijke opdrachtgever:** een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 5 **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 6 **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen RFS en opdrachtgever over levering van diensten, software, hardware, abonnementen of een combinatie daarvan.
- 7 **Maatwerk:** software die RFS in opdracht van opdrachtgever specifiek voor opdrachtgever ontwikkelt.
- 8 **RFS-Bouwstenen:** alle door of namens RFS ontwikkelde of verkregen software, broncode, componenten, modules, frameworks, bibliotheken, scripts, datamodellen, ontwerpen, methoden en documentatie die reeds bestonden voorafgaand aan de opdracht of die generiek zijn ontwikkeld en niet uitsluitend voor opdrachtgever zijn bestemd, alsmede open source componenten van derden.
- 9 **Apparatuur:** door RFS geleverde of ter beschikking gestelde hardware, waaronder streamingdevices onder de naam TV Fleet en door RFS geassembleerde computers.
- 10 **Abonnement:** een overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd waarbij RFS tegen een periodieke vergoeding software als dienst, beheer, onderhoud of support levert.

ARTIKEL 2

Toepasselijkheid en terhandstelling

- 1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van RFS.

- 2 RFS levert zowel aan zakelijke opdrachtgevers als aan consumenten. Hoofdstuk A geldt voor beide. Hoofdstuk B bevat aanvullende bepalingen die uitsluitend gelden wanneer de opdrachtgever een consument is.
- 3 Wijkt een bepaling uit hoofdstuk B af van een bepaling uit hoofdstuk A, dan gaat hoofdstuk B voor. Een bepaling uit hoofdstuk A blijft buiten toepassing voor zover dwingend consumentenrecht zich daartegen verzet; de overige bepalingen blijven dan onverkort gelden.
- 4 RFS stelt deze voorwaarden voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar als op te slaan en af te drukken PDF-bestand. Opdrachtgever stemt er uitdrukkelijk mee in dat de voorwaarden langs elektronische weg ter beschikking worden gesteld, ook indien de overeenkomst niet langs elektronische weg tot stand komt. Op verzoek zendt RFS de voorwaarden kosteloos op papier toe.
- 5 De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 6 RFS mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging geldt voor overeenkomsten die na terhandstelling van de gewijzigde versie worden gesloten. Voor lopende abonnementen geldt artikel 10.
- 7 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden uitsluitend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen, en alleen voor de overeenkomst waarbij zij zijn gemaakt.

ARTIKEL 3

Aanbiedingen en totstandkoming

- 1 Alle aanbiedingen en offertes van RFS zijn vrijblijvend en geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders vermeld.
- 2 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door opdrachtgever, door ondertekening van de offerte, of doordat RFS met instemming van opdrachtgever met de uitvoering begint. Schriftelijk omvat e-mail.
- 3 Brochures, prijslijsten, afbeeldingen en de website zijn informatief en gelden niet als aanbod. Aan daarin genoemde bedragen en specificaties kunnen geen rechten worden ontleend.
- 4 Kennelijke vergissingen en verschrijvingen in een aanbieding binden RFS niet.

ARTIKEL 4

Prijzen en tarieven

- 1 Alle prijzen luiden in euro. Tegenover een zakelijke opdrachtgever zijn prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Tegenover een consument worden prijzen vermeld inclusief omzetbelasting en inclusief alle onvermijdbare kosten, overeenkomstig artikel 23.
- 2 Bij maatwerk geldt de overeengekomen vaste prijs voor de in de opdrachtbevestiging omschreven scope. Werkzaamheden daarbuiten zijn meerwerk als bedoeld in artikel 6.
- 3 Voor werkzaamheden op uurbasis geldt het op het moment van de opdracht geldende tarief. RFS mag tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen. RFS deelt een aanpassing ten minste een maand vooraf mee.
- 4 Bij hardware gelden staffelprijzen per bestelling. Prijzen zijn onder voorbehoud van tussentijdse prijswijziging door toeleveranciers en van beschikbaarheid. Wijzigt de inkoopprijs na de aanbieding maar voor levering met meer dan tien procent, dan mag RFS de prijs aanpassen of de overeenkomst kosteloos ontbinden.
- 5 Reistijd, verzendkosten en installatie op locatie worden afzonderlijk in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

ARTIKEL 5

Betaling, rente en incassokosten

- 1 Betaling geschiedt binnen dertig dagen na factuurdatum, zonder recht op verrekening, korting of opschorting. Verrekening met een door RFS betwiste tegenvordering is uitgesloten.
- 2 Bij maatwerk tegen vaste prijs factureert RFS vijftig procent bij opdrachtbevestiging en vijftig procent bij oplevering, tenzij anders overeengekomen. Abonnementen worden per maand of per jaar vooraf gefactureerd. Werkzaamheden op uurbasis worden maandelijks achteraf gefactureerd. Hardware wordt bij bestelling gefactureerd.
- 3 Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim door het enkele verstrijken van de betalingstermijn. Vanaf dat moment is de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag.
- 4 Alle kosten van invordering komen voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van veertig euro. Zijn de werkelijk gemaakte redelijke kosten hoger, dan vergoedt opdrachtgever die hogere kosten, waaronder de volledige kosten van rechtsbijstand.
- 5 RFS mag de nakoming van haar verplichtingen opschorten, waaronder de toegang tot een dienst, indien opdrachtgever na schriftelijke aanmaning en een redelijke termijn niet betaalt. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet. RFS is niet aansprakelijk voor schade die uit deze opschorting voortvloeit.
- 6 Is opdrachtgever een grote onderneming in de zin van artikel 6:119a lid 6 BW, dan geldt in afwijking van hetgeen partijen mochten zijn overeengekomen een betalingstermijn van ten hoogste dertig dagen.
- 7 Dit artikel geldt niet tegenover een consument. Voor consumenten geldt artikel 23.

ARTIKEL 6

Uitvoering, planning en meerwerk

- 1 RFS voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen gelden de verplichtingen van RFS als een inspanningsverbintenis.
- 2 Opgegeven termijnen en opleverdata zijn indicatief, tenzij partijen uitdrukkelijk een fatale termijn zijn overeengekomen. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding dan nadat opdrachtgever RFS schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn voor nakoming heeft geboden.
- 3 RFS mag derden inschakelen. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn uitgesloten.
- 4 Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, zijn meerwerk. RFS voert meerwerk pas uit na schriftelijke opdracht, tegen het geldende uurtarief of tegen een vooraf overeengekomen vaste prijs. RFS wijst opdrachtgever tijdig op de gevolgen van meerwerk voor prijs en planning.
- 5 Opdrachtgever wijst één contactpersoon aan die bevoegd is beslissingen te nemen en informatie te verstrekken.

ARTIKEL 7

Maatwerk, oplevering en acceptatie

- 1 RFS levert maatwerk op in werkende versies. Opdrachtgever beoordeelt elke opgeleverde versie binnen tien werkdagen.
- 2 Een opgeleverde versie geldt als geaccepteerd indien opdrachtgever niet binnen die termijn schriftelijk en gespecificeerd afwijzingsgronden meldt, of indien opdrachtgever de software in gebruik neemt in de eigen bedrijfsvoering.

- 3 Gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan aan acceptatie niet in de weg. RFS herstelt die gebreken binnen een redelijke termijn.
- 4 Na acceptatie zijn herstel, onderhoud en doorontwikkeling onderdeel van een servicecontract of van een nieuwe opdracht.
- 5 RFS is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van door opdrachtgever aangeleverde gegevens, en niet voor de gevolgen van gebreken in software, systemen of gegevens van derden waarmee gekoppeld wordt.

ARTIKEL 8

Intellectuele eigendom bij maatwerk

- 1 RFS draagt aan opdrachtgever over, en opdrachtgever aanvaardt, alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom op de specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde broncode, configuratie en documentatie, met uitzondering van de RFS-Bouwstenen. Daaronder is begrepen het recht tot openbaarmaking, verveelvoudiging, wijziging, verdere ontwikkeling, verspreiding en het verlenen van sublicenties, alsmede het recht deze rechten aan derden over te dragen.
- 2 De overdracht wordt van kracht op het moment dat opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs heeft voldaan. Auteursrechten op na dat moment ontstaand klantspecifiek werk draagt RFS reeds nu voor alsdan over.
- 3 Partijen leggen de overdracht bij oplevering vast in een door beide partijen ondertekende akte, waarin het klantspecifieke werk en de RFS-Bouwstenen worden gespecificeerd.
- 4 De RFS-Bouwstenen blijven eigendom van RFS respectievelijk van hun rechthebbenden. RFS verleent opdrachtgever daarop een niet-exclusief, wereldwijd, eeuwigdurend, onherroepelijk en overdraagbaar gebruiksrecht, inclusief het recht tot wijziging en tot het inschakelen van derden voor onderhoud en doorontwikkeling, voor zover nodig voor het gebruik van het maatwerk.
- 5 Op open source componenten zijn de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbenden van toepassing. RFS verstrekt op verzoek een overzicht van de gebruikte componenten en hun licenties.
- 6 RFS blijft bevoegd de kennis, ervaring, methoden en generieke oplossingen die bij de uitvoering zijn opgedaan of ontwikkeld, voor andere opdrachtgevers te gebruiken, mits daarbij geen vertrouwelijke gegevens van opdrachtgever worden geopenbaard.
- 7 Bij beëindiging levert RFS op verzoek de broncode en de data van opdrachtgever aan in een gangbaar formaat, mits opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

ARTIKEL 9

Software als dienst

- 1 Bij software als dienst verleent RFS opdrachtgever gedurende de looptijd een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik. Er vindt geen overdracht van rechten van intellectuele eigendom plaats.
- 2 RFS spant zich in voor een goede beschikbaarheid, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid tenzij in een servicecontract uitdrukkelijk een beschikbaarheidsnorm is afgesproken.
- 3 RFS mag de dienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. RFS plant gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren en kondigt dit vooraf aan.
- 4 RFS mag de functionaliteit van de dienst wijzigen en doorontwikkelen. RFS verwijdt geen wezenlijke functionaliteit zonder opdrachtgever ten minste drie maanden vooraf te informeren.
- 5 De gegevens die opdrachtgever in de dienst invoert, blijven van opdrachtgever. RFS maakt periodiek reservekopieën. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een eigen kopie van gegevens die voor hem essentieel zijn.

6 Hosting vindt plaats binnen de Europese Unie.

ARTIKEL 10

Abonnementen, duur en opzegging

- 1 Een abonnement wordt aangegaan voor de overeengekomen periode. Is geen periode overeengekomen, dan geldt een periode van twaalf maanden.
- 2 Een abonnement wordt na afloop stilzwijgend verlengd voor telkens twaalf maanden, tenzij een partij ten minste drie maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt. Bij maandelijks opzegbare abonnementen geldt een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 3 RFS mag de vergoeding van een abonnement jaarlijks per 1 januari aanpassen. RFS deelt de aanpassing ten minste twee maanden vooraf mee. Bedraagt de verhoging meer dan de consumentenprijsindex over de voorafgaande twaalf maanden, dan mag opdrachtgever het abonnement opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
- 4 RFS mag deze voorwaarden voor lopende abonnementen wijzigen. RFS deelt de wijziging ten minste twee maanden vooraf mee. Is de wijziging voor opdrachtgever niet louter van ondergeschikt belang en niet in zijn voordeel, dan mag opdrachtgever opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
- 5 Opzegging geschiedt schriftelijk. Bij opzegging vindt geen restitutie plaats van reeds gefactureerde periodes.
- 6 De leden 1 tot en met 5 gelden niet tegenover een consument. Voor abonnementen met consumenten geldt artikel 26.

ARTIKEL 11

Hardware: levering, conformiteit en garantie

- 1 RFS levert hardware die voldoet aan de daarop van toepassing zijnde Europese productregelgeving. Voor door RFS geassembleerde apparatuur stelt RFS een EU-conformiteitsverklaring op, brengt zij de CE-markering aan en verstrekt zij een Nederlandstalige handleiding met veiligheidsinformatie. Op verzoek verstrekt RFS een afschrift van de conformiteitsverklaring.
- 2 Ieder geleverd apparaat is voorzien van een uniek serienummer en van de naam, het postadres en het e-mailadres van RFS. Opdrachtgever verwijdt deze gegevens niet.
- 3 Levering geschiedt af magazijn RFS. Het risico gaat over op opdrachtgever op het moment van feitelijke aflevering op het overeengekomen adres.
- 4 Opdrachtgever gebruikt de hardware overeenkomstig de handleiding en de daarin opgenomen veiligheidsvoorschriften, en zorgt voor een deugdelijke elektrische installatie, ventilatie en netwerk omgeving. RFS adviseert een bekabelde netwerkverbinding.
- 5 Opdrachtgever brengt geen wijzigingen aan in door RFS geassembleerde apparatuur en laat dergelijke wijzigingen niet door derden aanbrengen. Gebeurt dat toch, dan vervalt de garantie en kan opdrachtgever daardoor zelf als fabrikant in de zin van verordening (EU) 2023/988 worden aangemerkt. Opdrachtgever vrijwaart RFS voor alle aanspraken die daaruit voortvloeien.
- 6 Opdrachtgever brengt door RFS geleverde hardware niet onder eigen naam of merk in de handel en verwijdt of vervangt de merk- en identificatiegegevens niet.
- 7 RFS garandeert gedurende twaalf maanden na levering dat de hardware vrij is van materiaal- en fabricagefouten. RFS herstelt of vervangt naar eigen keuze. De garantie geldt niet bij onoordeelkundig gebruik, ondeskundige installatie door derden, overbelasting, waterschade, overspanning, of normale slijtage van verbruiksonderdelen.

- 8 De zakelijke opdrachtgever meldt zichtbare gebreken binnen veertien dagen na levering en overige gebreken binnen veertien dagen na ontdekking, schriftelijk en gespecificeerd. Meldt hij niet tijdig, dan vervalt zijn aanspraak. Tegenover een consument geldt deze termijn niet; voor hem geldt artikel 24.
- 9 Voorgeconfigureerde apparatuur wordt geleverd met de op dat moment beschikbare software van derden. Voor het gebruik daarvan gelden de voorwaarden van die derden. Licenties en abonnementen van derden, waaronder VPN-abonnementen, zijn niet in de prijs inbegrepen tenzij uitdrukkelijk vermeld.

ARTIKEL 12

Eigendomsvoorbehoud

- 1 Alle geleverde zaken blijven eigendom van RFS totdat opdrachtgever alle vorderingen volledig heeft voldaan die RFS op hem heeft ter zake van geleverde of te leveren zaken, ter zake van in dat verband verrichte of te verrichten werkzaamheden waaronder montage, installatie en configuratie, alsmede ter zake van vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van die overeenkomsten, daaronder begrepen rente, schadevergoeding en incassokosten.
- 2 Zolang de eigendom niet is overgegaan, mag opdrachtgever de zaken niet vervreemden anders dan in de normale uitoefening van zijn bedrijf, niet verpanden, niet in eigendom tot zekerheid overdragen, niet verhuren, niet uitlenen en niet anderszins uit zijn feitelijke macht brengen. Opdrachtgever ontnemt de zaken niet de identificatiekenmerken van RFS.
- 3 Opdrachtgever bewaart de zaken zorgvuldig en herkenbaar als eigendom van RFS, en verzekert deze tegen brand, diefstal, waterschade en beschadiging. Op eerste verzoek verstrekt opdrachtgever inzage in de polis.
- 4 Opdrachtgever stelt RFS onverwijld schriftelijk op de hoogte indien derden rechten pretenderen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, en indien beslag wordt gelegd of surseance of faillissement wordt aangevraagd.
- 5 Schiet opdrachtgever tekort, of heeft RFS goede grond te vrezen dat hij zal tekortschieten, dan mag RFS de zaken terugnemen. Opdrachtgever verleent RFS en door RFS aan te wijzen derden nu voor alsdan onvoorwaardelijk toestemming de plaatsen te betreden waar de zaken zich bevinden. De kosten van terugname komen voor rekening van opdrachtgever.

ARTIKEL 13

Terbeschikkingstelling van apparatuur

- 1 Stelt RFS apparatuur tegen een periodieke vergoeding ter beschikking, dan is dat een gemengde overeenkomst van huur en dienstverlening. De overeenkomst strekt niet tot koop, koop op afbetaling of huurkoop.
- 2 De apparatuur blijft te allen tijde eigendom van RFS. De overeenkomst voorziet niet in eigendomsovergang, en opdrachtgever verkrijgt geen recht of optie tot verkrijging van de eigendom. Wenst opdrachtgever de apparatuur te kopen, dan gebeurt dat door een afzonderlijke koopovereenkomst tegen de dan geldende marktwaarde.
- 3 De periodieke vergoeding is een ondeelbare vergoeding voor het geheel van terbeschikkingstelling, beheer, onderhoud, monitoring, storingsafhandeling en vervanging. De vergoeding wordt niet toegerekend aan de waarde van de apparatuur en vormt geen aflossing daarvan.
- 4 RFS bepaalt welke apparatuur wordt geleverd en mag deze gedurende de looptijd vervangen door apparatuur met ten minste gelijkwaardige functionaliteit, zonder dat dit de vergoeding wijzigt.
- 5 RFS draagt het risico van tenietgaan, veroudering en technisch falen, behoudens schade door onoordeelkundig gebruik, opzet of nalatigheid van opdrachtgever of van personen voor wie hij verantwoordelijk is, en behoudens diefstal, verlies en schade door externe oorzaken op de locatie van opdrachtgever.

- 6 Opdrachtgever gebruikt de apparatuur uitsluitend op de overeengekomen locatie, verplaatst deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, verhuurt of vervreemdt deze niet, verpandt deze niet en brengt daaraan geen wijzigingen aan.
- 7 Bij het einde van de overeenkomst retourneert opdrachtgever de apparatuur binnen veertien dagen in de staat waarin hij deze ontving, behoudens normale slijtage. Retourneert opdrachtgever niet tijdig, dan is hij de vervangingswaarde verschuldigd.

ARTIKEL 14

Content, uitzendrechten en muziekrechten

- 1 RFS levert uitsluitend apparatuur en de daarbij overeengekomen beheerdiensten. RFS levert geen televisieprogramma's, films, muziek of andere content, en verstrekt daarop geen rechten.
- 2 Opdrachtgever bepaalt zelf welke content op de apparatuur wordt vertoond of ten gehore gebracht, en is volledig verantwoordelijk voor het verkrijgen en in stand houden van alle daarvoor benodigde toestemmingen, licenties en abonnementen. Daaronder vallen in ieder geval een licentie van Videma voor de vertoning van televisieprogramma's, een licentie van Buma Stemra voor het openbaar maken van muziekwerken, de billijke vergoeding aan Sena voor het gebruik van commercieel uitgebrachte fonogrammen, en de vereiste zakelijke abonnementen bij distributeurs en zenders.
- 3 Opdrachtgever staat ervoor in dat een consumentenabonnement niet volstaat voor zakelijke vertoning en dat hij beschikt over de daarvoor bestemde zakelijke abonnementsvormen.
- 4 De aan RFS verschuldigde vergoedingen omvatten geen vergoedingen voor auteursrechten, naburige rechten, uitzendrechten of content. Deze komen volledig voor rekening van opdrachtgever.
- 5 RFS verleent geen medewerking aan het gebruik van bronnen waarvoor opdrachtgever niet over de vereiste rechten beschikt. RFS installeert, configureert en ondersteunt dergelijke bronnen niet. Blijkt apparatuur daarvoor te worden gebruikt, dan mag RFS het beheer en de dienstverlening met onmiddellijke ingang opschorten of beëindigen, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- 6 Opdrachtgever vrijwaart RFS volledig voor alle aanspraken van derden, waaronder Videma, Buma Stemra, Sena, omroepen, producenten, rechthebbenden en distributeurs, die verband houden met de door opdrachtgever vertoonde of ten gehore gebrachte content, alsmede voor de daarmee samenhangende kosten van juridische bijstand, boetes en schadevergoedingen.
- 7 Advies van RFS over benodigde licenties is informatief en neemt de verantwoordelijkheid van opdrachtgever niet over.

ARTIKEL 15

Verplichtingen van opdrachtgever

- 1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle gegevens, toegang en medewerking die RFS voor de uitvoering nodig heeft, en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
- 2 Opdrachtgever zorgt voor een geschikte werkomgeving, waaronder netwerk, stroomvoorziening en, waar van toepassing, toegang tot systemen en accounts van derden.
- 3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts en autorisaties aan zijn zijde, en voor het geheim houden van inloggegevens.
- 4 Vertraging of extra kosten doordat opdrachtgever zijn verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, komen voor rekening van opdrachtgever.

ARTIKEL 16

Geheimhouding

- 1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim, en gebruiken die uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting duurt voort na het einde van de overeenkomst.
- 2 Als vertrouwelijk geldt in ieder geval informatie die als zodanig is aangeduid en informatie waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat zij vertrouwelijk is.
- 3 RFS mag de naam en het logo van opdrachtgever gebruiken als referentie, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

ARTIKEL 17

Persoonsgegevens

- 1 Verwerkt RFS bij de uitvoering persoonsgegevens ten behoeve van opdrachtgever, dan is opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en RFS verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 2 Partijen sluiten in dat geval voorafgaand aan de verwerking een verwerkersovereenkomst die voldoet aan artikel 28 lid 3 AVG. Bij strijd tussen deze algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst prevaleert de verwerkersovereenkomst.
- 3 RFS verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op schriftelijke instructie van opdrachtgever en niet voor eigen doeleinden, behoudens voor zover een wettelijke verplichting RFS daartoe noopt.
- 4 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de persoonsgegevens te verwerken en aan RFS te verstrekken, dat daarvoor een geldige grondslag bestaat en dat betrokkenen zijn geïnformeerd. Opdrachtgever vrijwaart RFS voor aanspraken die voortvloeien uit het niet nakomen daarvan.
- 5 RFS treft passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG.
- 6 RFS schakelt subverwerkers in. RFS informeert opdrachtgever ten minste dertig dagen voorafgaand aan een voorgenomen wijziging, waartegen opdrachtgever op redelijke gronden schriftelijk bezwaar kan maken.
- 7 RFS informeert opdrachtgever onverwijld na kennisname van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, en verstrekt de informatie die opdrachtgever nodig heeft om aan zijn meldplicht te voldoen.

ARTIKEL 18

Aansprakelijkheid

- 1 De aansprakelijkheid van RFS is beperkt tot vergoeding van directe schade. Daaronder wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, de redelijke kosten om de gebrekkige prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden, en de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade.
- 2 RFS is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder wordt in ieder geval verstaan: gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door verlies, verminking of onjuistheid van gegevens, kosten van reconstructie van gegevens, boetes en sancties opgelegd door derden of toezichthouders, aanspraken van klanten van opdrachtgever, en kosten van vervangende dienstverlening.

- 3 De totale aansprakelijkheid per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van RFS in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar niet uit of bestaat geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot: bij maatwerk tegen vaste prijs de voor die opdracht overeengekomen prijs exclusief btw; bij dienstverlening op uurbasis het bedrag dat RFS in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis voor die opdracht heeft gefactureerd exclusief btw; bij abonnementen en servicecontracten de vergoeding die opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis heeft betaald exclusief btw; en bij verkoop van hardware de factuurwaarde van de betreffende zaken exclusief btw. De aansprakelijkheid is in alle gevallen gezamenlijk beperkt tot vijftigduizend euro per kalenderjaar.
- 4 De beperkingen in dit artikel gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van RFS of van haar bestuurder, en evenmin voor zover dwingend recht aan beperking in de weg staat, waaronder de wettelijke productaansprakelijkheid.
- 5 Iedere aanspraak vervalt indien opdrachtgever niet binnen twaalf maanden nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, een rechtsvordering heeft ingesteld.
- 6 Voorwaarde voor aansprakelijkheid is dat opdrachtgever RFS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor herstel, en RFS de gelegenheid geeft de schade te beperken.
- 7 De beperkingen en vervaltermijnen in dit artikel gelden niet tegenover een consument. Voor consumenten geldt artikel 27.

ARTIKEL 19

Overmacht

- 1 Er is sprake van overmacht indien RFS wordt verhinderd na te komen door een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvatting voor haar rekening komt.
- 2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen in netwerken, hosting of stroomvoorziening, tekortkomingen van toeleveranciers, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, epidemieën, transportbelemmeringen, en het niet beschikbaar zijn van componenten.
- 3 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mag elke partij de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het niet uitgevoerde deel, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding. Reeds geleverde prestaties worden naar rato afgerekend.

ARTIKEL 20

Ontbinding en opschorting

- 1 RFS mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden of de nakoming opschorten, zonder ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, zijn bedrijf staakt, of indien beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van zijn vermogen.
- 2 Schiet een partij toerekenbaar tekort, dan mag de andere partij de overeenkomst ontbinden nadat zij de tekortschietende partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld en deze niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt.
- 3 Bij ontbinding worden de vorderingen van RFS op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 21

Slotbepalingen

- 1 Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RFS. RFS mag haar rechten en verplichtingen overdragen in het kader van een overdracht van haar onderneming of een deel daarvan.

- 2 Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg over een vervangende bepaling die de strekking van de oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
- 3 De administratie van RFS levert tussen partijen dwingend bewijs op, behoudens tegenbewijs.
- 4 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 5 Geschillen met een zakelijke opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, onverminderd het recht van RFS een geschil voor te leggen aan de rechter die zonder deze bepaling bevoegd zou zijn. Voor geschillen met een consument geldt artikel 27.

HOOFDSTUK B

Aanvullende bepalingen voor consumenten

Geldt alleen wanneer de opdrachtgever een consument is. Waar dit hoofdstuk afwijkt van hoofdstuk A, gaat dit hoofdstuk voor.

ARTIKEL 22

Toepassing, informatie en bestelling bij consumenten

- 1 Dit hoofdstuk geldt uitsluitend wanneer de opdrachtgever een consument is. Waar het afwijkt van hoofdstuk A, gaat dit hoofdstuk voor.
- 2 Van de bepalingen van dit hoofdstuk kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken. Een beding dat daarmee in strijd is, blijft buiten toepassing en de wettelijke regel treedt ervoor in de plaats.
- 3 Voordat de consument een bestelling plaatst, verstrekt RFS de informatie van artikel 6:230m BW, waaronder de identiteit en het adres van RFS, de belangrijkste kenmerken van het product, de totaalprijs inclusief alle onvermijdbare kosten, de wijze van betaling en levering, het bestaan van het herroepingsrecht met de voorwaarden en het modelformulier, en de duur en opzegging van een abonnement.
- 4 De bestelknop is ondubbelzinnig aangeduid met **Bestelling met betalingsverplichting** of een even duidelijke formulering. Ontbreekt die aanduiding, dan is de consument niet aan de overeenkomst gebonden.
- 5 RFS bevestigt de bestelling onverwijld langs elektronische weg op een duurzame gegevensdrager, met de volledige inhoud van de overeenkomst, de prijs, het herroepingsrecht en het modelformulier.

ARTIKEL 23

Prijzen, betaling en incasso bij consumenten

- 1 Alle prijzen worden getoond inclusief omzetbelasting en inclusief alle onvermijdbare kosten. Verzendkosten en eventuele andere bijkomende kosten worden voor het plaatsen van de bestelling afzonderlijk en duidelijk vermeld.
- 2 RFS verlangt van de consument geen vooruitbetaling van meer dan de helft van de koopprijs.
- 3 Betaalt de consument niet op tijd, dan zendt RFS eerst een kosteloze aanmaning waarin de consument een termijn van veertien dagen krijgt, ingaande de dag na ontvangst, om alsnog te betalen. In die aanmaning vermeldt RFS welk bedrag aan incassokosten verschuldigd wordt als betaling uitblijft.

- 4 Blijft betaling na die termijn uit, dan is de consument de wettelijke rente van artikel 6:119 BW verschuldigd, alsmede incassokosten berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van veertig euro. RFS brengt de consument geen wettelijke handelsrente in rekening.
- 5 Het verrekeningsverbod en het opschortingsverbod uit artikel 5 gelden niet tegenover de consument. De consument behoudt zijn wettelijke bevoegdheden tot opschorting en verrekening.

ARTIKEL 24

Levering, risico, conformiteit en garantie bij consumenten

- 1 RFS levert uiterlijk binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst, tenzij een andere termijn is overeengekomen. Levert RFS niet tijdig, dan stelt de consument een aanvullende redelijke termijn; verstrijkt ook die, dan mag de consument de overeenkomst ontbinden en wordt het betaalde onverwijld terugbetaald.
- 2 Het risico van beschadiging of verlies gaat over op de consument op het moment dat hij of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, de zaak feitelijk in ontvangst neemt.
- 3 De afgeleverde zaak beantwoordt aan de overeenkomst. Dat betekent dat zij geschikt is voor normaal gebruik, de eigenschappen bezit die de consument mag verwachten, en wordt geleverd met de toebehoren en instructies die daarbij horen. Van het wettelijke conformiteitsregime bij consumentenkoop wordt niet ten nadele van de consument afgeweken.
- 4 Openbaart een gebrek zich binnen één jaar na aflevering, dan wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordde, tenzij RFS het tegendeel bewijst of het vermoeden onverenigbaar is met de aard van de zaak of van het gebrek.
- 5 Wordt een zaak door of onder verantwoordelijkheid van RFS geïnstalleerd en is die installatie gebrekkig, dan geldt dat als een gebrek van de zaak zelf.
- 6 Wordt een tweedehands zaak verkocht, dan vermeldt RFS de staat en de bekende gebreken bij het aanbod. Van de objectieve conformiteitseisen wordt alleen afgeweken indien de consument daarmee bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft ingestemd. Een beding in deze voorwaarden volstaat daarvoor niet.
- 7 Een door RFS of een fabrikant verstrekte garantie laat de wettelijke rechten van de consument onverlet. RFS vermeldt in de garantieverklaring de inhoud en duur van de garantie, het gebied waarvoor zij geldt, haar naam en adres, en dat de wettelijke rechten onverlet blijven.
- 8 De consument meldt een gebrek binnen bekwame tijd na ontdekking. Een kennisgeving binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig.

ARTIKEL 25

Herroepingsrecht bij koop op afstand

- 1 De consument mag de overeenkomst gedurende veertien dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Bij een koop begint die termijn op de dag nadat de consument of een door hem aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder, de zaak heeft ontvangen. Bestaat de bestelling uit meerdere zaken die afzonderlijk worden geleverd, dan begint de termijn op de dag van ontvangst van de laatste zaak. Bij een dienst of een abonnement begint de termijn op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
- 2 Heeft RFS de consument niet over het herroepingsrecht geïnformeerd, dan wordt de bedenktijd verlengd tot het moment waarop dat alsnog gebeurt, met een maximum van twaalf maanden na afloop van de oorspronkelijke termijn.

- 3 RFS stelt op de website gedurende de gehele bedenktijd een duidelijk zichtbare en gemakkelijk toegankelijke ontbindingsfunctie beschikbaar, aangeduid met **Overeenkomst ontbinden**. Daarin vraagt RFS uitsluitend de gegevens die nodig zijn om de overeenkomst te kunnen vaststellen: naam, ordernummer en contactgegevens. Het aanmaken van een account wordt niet verlangd; een bestelling is opvraagbaar op ordernummer en e-mailadres. Na een tweede, afzonderlijke bevestigingshandeling stuurt RFS onverwijld een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, met de inhoud van de verklaring en de datum en het tijdstip van ontvangst.
- 4 De consument kan de ontbinding ook meedelen met het wettelijke modelformulier of met een andere ondubbelzinnige verklaring.
- 5 De consument zendt de zaak onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbindingsverklaring terug naar het door RFS opgegeven retouradres. De rechtstreekse kosten van terugzending komen voor rekening van de consument; RFS vermeldt die kosten bij het aanbod.
- 6 RFS vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief de kosten van de goedkoopste door RFS aangeboden standaardlevering, onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen na de dag waarop zij de ontbindingsverklaring heeft ontvangen, met hetzelfde betaalmiddel en zonder kosten voor de consument. RFS mag de terugbetaling opschorten tot zij de zaak heeft ontvangen of tot de consument heeft aangetoond dat hij de zaak heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 7 De consument gaat tijdens de bedenktijd zorgvuldig met de zaak om en gebruikt deze alleen zoals in een winkel zou zijn toegestaan om aard, kenmerken en werking vast te stellen. Voor waardevermindering die daaruit voortvloeit is hij niet aansprakelijk. Voor waardevermindering door verdergaand gebruik is hij dat wel, mits RFS hem over het herroepingsrecht heeft geïnformeerd.
- 8 Het herroepingsrecht geldt niet voor zaken die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, waaronder een op bestelling samengestelde computer, en niet voor verzegelde zaken die om redenen van hygiëne of gezondheid niet geschikt zijn om te worden teruggezonden nadat de verzegeling is verbroken.
- 9 Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd vervalt het herroepingsrecht zodra de uitvoering met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument is begonnen en hij heeft verklaard daarmee afstand te doen van zijn herroepingsrecht.
- 10 Verzoekt de consument om aanvang van een dienst of abonnement tijdens de bedenktijd en ontbindt hij daarna alsnog, dan is hij een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het reeds geleverde deel.

ARTIKEL 26

Abonnementen met consumenten

- 1 Een abonnement met een consument wordt aangegaan voor ten hoogste één jaar, tenzij de consument het tussentijds kan opzeggen.
- 2 Na afloop van de eerste periode loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door en kan de consument het te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Opzegging is niet gebonden aan een bepaald tijdstip of een bepaalde datum.
- 3 De consument zegt op via hetzelfde kanaal waarlangs hij het abonnement is aangegaan. Is het abonnement online afgesloten, dan is opzegging online mogelijk. RFS verlangt geen aangetekende brief, geen telefonisch gesprek en geen andere zwaardere vorm dan bij het aangaan.
- 4 Een proefabonnement eindigt van rechtswege en wordt niet stilzwijgend voortgezet.
- 5 Wijzigt RFS de vergoeding of deze voorwaarden ten nadele van de consument, dan deelt zij dat ten minste één maand vooraf mee en mag de consument het abonnement opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

ARTIKEL 27

Aansprakelijkheid, klachten en geschillen bij consumenten

- 1 RFS is jegens de consument aansprakelijk overeenkomstig de wet. De beperkingen van aansprakelijkheid en de vervalttermijnen uit hoofdstuk A gelden niet tegenover de consument voor zover de wet daaraan in de weg staat.
- 2 Klachten worden binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven, ingediend bij RFS via rob@rf-ict.nl. RFS bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en reageert inhoudelijk binnen veertien dagen. Vergt de behandeling meer tijd, dan bericht RFS daarover binnen die termijn, met een indicatie van wanneer een inhoudelijk antwoord volgt.
- 3 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Dat laat onverlet de bescherming die de consument ontleent aan dwingende bepalingen van het recht van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft.
- 4 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Beroept RFS zich op een forumkeuze, dan heeft de consument na dat beroep ten minste één maand de tijd om te kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is. De consument kan een geschil in ieder geval voorleggen aan de rechter van zijn woonplaats.
- 5 RFS is niet aangesloten bij een erkende geschilleninstantie. Wordt dat anders, dan vermeldt RFS dat op de website en in deze voorwaarden.

Real Fit Solutions B.V., Tilburg, KVK 42005558. Deze voorwaarden zijn te raadplegen en te downloaden op realfitsolutions.nl/algemene-voorwaarden en worden op verzoek kosteloos op papier toegezonden.