
ALGEMENE VOORWAARDEN ICT-dienstverlening.

R3ady

Versie: V1.2

Datum: 8 juli 2025

Dit document beschrijft de algemene voorwaarden van R3ady V.O.F (hierna aangeduid als R3ady), gespecialiseerd in zakelijke ICT-dienstverlening.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die R3ady met haar relaties sluit. De voorwaarden zijn in alle gevallen van toepassing, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen dan vermeld in de overeenkomst.

Voor meer informatie zie www.R3ady.nl of neem contact met ons op.

Contactgegevens:

R3ady
Karper 3
3831 DG Leusden
KvK: 97487546
BTW: NL868072801B01
E: info@R3ady.nl
T: +31 (0)85 0280 911

ALGEMEEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in deze Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hiernavolgende betekenis.

- 1.1 **Account:** het toegangsrecht tot een omgeving waarmee Relatie (bepaalde onderdelen van) een Dienst zelf kan beheren.
- 1.2 **Algemene Voorwaarden:** dit onderhavige document.
- 1.3 **Dienst:** de dienst of diensten die R3ady in overeenstemming met de afgesproken Overeenkomst voor Relatie zal verrichten.
- 1.4 **Duur Overeenkomst:** de termijn waarop deze Overeenkomst van toepassing is.
- 1.5 **R3ady:** de VOF, gevestigd aan de Karper 3, 3831 DG te Leusden en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 97487546.
- 1.6 **Gebruiker:** een medewerker van Relatie of een andere persoon die namens of voor Relatie gebruik maakt van de Dienst.
- 1.7 **Hardware:** alle ICT-apparatuur die door R3ady op grond van de Overeenkomst wordt geleverd aan Relatie.
- 1.8 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, en ook rechten op knowhow.
- 1.9 **Materialen:** alle informatie, zoals websites, (web)applicaties, software, gegevens, documentatie, concepten, teksten, brochures, folders, afbeeldingen, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest in de ruimste zin van het woord.
- 1.10 **Relatie:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst aangaat of is aangegaan met R3ady.
- 1.11 **Offerte:** iedere tussen R3ady en Relatie tot stand gekomen overeenkomst op grond waarvan de Dienst(en) en/of product(en) geleverd word(t/en), met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.12 **Overeenkomst:** iedere tussen R3ady en Relatie tot stand gekomen overeenkomst op grond waarvan de Dienst of diensten geleverd word(t/en), met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, een eventuele SLA (Service Level Agreement), DAP (Dossier Afspraken & Procedures), DFA (Dossier Financiële Afspraken) en Verwerkersovereenkomst.
- 1.13 **Project-overeenkomst:** een overeenkomst met resultaatverplichting.
- 1.14 **Rechthebbende:** de houder van Intellectuele Eigendomsrechten die op grond van de Overeenkomst door R3ady beschikbaar worden gesteld.
- 1.15 **Service Level Agreement (SLA):** een SLA tussen R3ady en Relatie waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke Key Performance Indicatoren (KPI's) aan de te leveren Dienst worden verbonden ten aanzien van beschikbaarheid, support en onderhoud van de Dienst.
- 1.16 **Software:** de software en bijbehorende (licentie)voorwaarden van de Rechthebbende die R3ady op grond van de Overeenkomst aan Relatie beschikbaar stelt.
- 1.17 **Stand-by:** de in de Overeenkomst afgesproken stand-by uren buiten de reguliere Kantooruren om.
- 1.18 **Webhosting:** Tekst aanpassen op webhosting door R3ady ontwikkelde en opgeleverde website(s) en/of domeinen, met inbegrip van alle onderliggende webpagina's van het(/de) over domein(en).

-
- 1.19 **Werkdag(en):** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan R3ady bij Relatie heeft aangekondigd gesloten te zijn.
- 1.20 **Kantooruren:** van 8:30 tot 17:30 uur (Nederlandse tijd) op Werkdagen.

ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING, TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- 2.1 Alle offertes en overige aanbiedingen uitgebracht door R3ady zijn vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na dagtekening. R3ady is pas verplicht tot aanvaarding na overhandiging van de door beide partijen ondertekende Overeenkomst.
- 2.2 Bepalingen of voorwaarden gesteld door Relatie die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn alleen bindend als deze expliciet zijn opgenomen in de Overeenkomst en deze Overeenkomst door R3ady is ondertekend en overhandigd aan Relatie.
- 2.3 De Overeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen de verschillende documenten, geldt de volgende rangorde:
- de Algemene Voorwaarden van R3ady;
 - de (Project-)Overeenkomst van R3ady;
 - eventuele Service Level Agreement tussen partijen;
 - eventuele door toeleveranciers van R3ady gestelde aanvullende (licentie)voorwaarden, voor zover van toepassing op de betreffende Dienst.

ARTIKEL 3. UITVOERING VAN DE DIENST

- 3.1 Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, zal R3ady zich inspannen om de Dienst zo spoedig mogelijk te starten c.q. te leveren in overeenstemming met de Overeenkomst. Door R3ady aangegeven (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 3.2 R3ady zal zich inspannen om de Dienst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst heeft R3ady, met uitzondering van een Project-overeenkomst slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij anders overeengekomen in een Service Level Agreement.
- 3.3. R3ady behoudt zich het recht voor bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met schriftelijke toestemming van Relatie worden doorberekend.
- 3.4. Relatie is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Relatie er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan R3ady aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Relatie redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig en kosteloos aan R3ady beschikbaar worden gesteld.
- 3.5. Relatie zal R3ady, in aanvulling op het voorgaande artikellid, toegang geven tot alle locaties, apparatuur en accounts voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de Dienst.
- 3.6. R3ady neemt redelijke verzoeken van Relatie in acht bij de levering van de Dienst, dan wel gemotiveerd aangeven waarom zij deze niet kan en/of wenst uit te voeren. Als Relatie er na motivatie op staat dat het verzoek wordt doorgevoerd, kan R3ady ofwel de Overeenkomst eenzijdig beëindigen, ofwel de Dienst leveren op risico van en na ondertekende verklaring door Relatie.

-
- 3.7. Als R3ady bij de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden verricht ten kantore van Relatie, of op een andere door Relatie aangewezen locatie, zal Relatie kosteloos alle redelijke en wenselijke ondersteuning en faciliteiten bieden die voor de levering van de Dienst benodigd zijn. Bovendien draagt Relatie zorg voor de veiligheid van medewerkers en/of relaties van R3ady.

ARTIKEL 4. MEERWERK

- 4.1. Als R3ady op verzoek of met voorafgaande instemming van Relatie werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze door Relatie worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van R3ady op basis van nacalculatie. R3ady is niet gehouden aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 4.2. Relatie aanvaardt dat door een verzoek tot het verlenen van aanvullende werkzaamheden of prestaties het verwachte tijdstip van de uitvoering van de Overeenkomst en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar of de wens tot) meerwerk voordoet, is voor Relatie nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Als voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal R3ady Relatie desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

ARTIKEL 5. ONDERSTEUNING

- 5.1. R3ady is alleen verplicht om ondersteuning aan Relatie te leveren voor zover uit de Overeenkomst en/of een tussen partijen gesloten Service Level Agreement uitdrukkelijk blijkt dat dit onderdeel van de Dienst vormt.
- 5.2. Tenzij uit de Overeenkomst en/of een tussen partijen gesloten Service Level Agreement anders blijkt, wordt alle door R3ady geboden ondersteuning op basis van “best effort” geleverd. R3ady streeft ernaar om eventuele ondersteuningsverzoeken zo spoedig mogelijk af te handelen, maar de tijd die hiervoor nodig is kan variëren afhankelijk van de aard van het betreffende ondersteuningsverzoek en de daaraan gerelateerde inspanning.

ARTIKEL 6. VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

- 6.1. R3ady zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is gerechtigd om vooraf elektronisch te factureren. Als een Dienst in verschillende fasen wordt geleverd, is R3ady gerechtigd per fase te leveren c.q. geleverde fase vooraf of achteraf te factureren.
- 6.2. Alle door R3ady genoemde bedragen zijn in euro, exclusief de geldende Nederlandse omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- 6.3. Voor elke factuur van R3ady geldt een betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
- 6.4. Het is R3ady toegestaan pas met de uitvoering van haar werkzaamheden aan te vangen wanneer het verschuldigde bedrag (of een overeengekomen deel daarvan) door R3ady is ontvangen. Het uitblijven van betaling hiervan kan gevolgen hebben voor de overeengekomen (oplever)termijn(en).

-
- 6.5. R3ady is bevoegd tot het verrichten van automatische incasso. Op eerste verzoek van R3ady zal Relatie een schriftelijke machtiging afgeven aan R3ady ten behoeve van deze automatische incasso.
 - 6.6. Indien Relatie meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient zij dit binnen de betalingstermijn aan R3ady te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) deel wordt opgeschort totdat R3ady de melding heeft onderzocht. Als na onderzoek blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Relatie binnen 5 dagen het betwiste deel alsnog te voldoen. Een beroep op aftrek of verrekening van vorderingen is niet toegestaan.
 - 6.7. De door R3ady genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele reis- en verblijfskosten, tenzij expliciet anders wordt vermeld. Deze kosten worden achteraf afzonderlijk door R3ady aan Relatie gefactureerd.
 - 6.8. Indien Relatie een factuur niet binnen de betaaltermijn betaalt, zal R3ady aan Relatie een herinnering sturen met het verzoek om de factuur alsnog binnen vijf dagen van de datum van dagtekening van de betalingsherinnering te voldoen. Indien Relatie wederom niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Relatie direct in verzuim en heeft R3ady het recht om de levering van de Dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.
 - 6.9. Bij een niet tijdige betaling is Relatie, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke kosten als gerechtelijke (incasso)kosten, waaronder de kosten voor ingeschakelde juristen, advocaten, deurwaarders en incassobureaus, en rente ter hoogte van 15% per maand bij vertraging van betaling.
 - 6.10. Als een vergoeding is gebaseerd op door Relatie verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft R3ady het recht de vergoedingen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst al tot stand is gekomen.

ARTIKEL 7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 7.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Dienst ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij R3ady, diens partners of diens licentiegevers. Relatie verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet overdraagbare en niet sublicentieerbare gebruiksrechten die onder de Overeenkomst worden toegekend, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de Overeenkomst.
- 7.2. Als R3ady op grond van de Overeenkomst bepaalde Software ter beschikking stelt, heeft het verleende gebruiksrecht slechts betrekking op de objectcode daarvan. R3ady is niet verplicht om de broncode van de Software ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de Overeenkomst.
- 7.3. Het is Relatie uitdrukkelijk niet toegestaan om de broncode van Software te achterhalen door middel van reverse engineering, decompilatie of anderszins, tenzij dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 7.4. R3ady kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Materialen. Als R3ady daartoe overgaat, is het Relatie niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 7.5. Het is Relatie niet toegestaan om aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Materialen te verwijderen of aan te passen.

ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1. De aansprakelijkheid van R3ady voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat de Relatie aan R3ady verschuldigd is op grond van de Overeenkomst. R3ady wordt te allen tijde de gelegenheid en ruimte geboden de eventuele fout(en) te herstellen voor eigen rekening. Indien R3ady ook hierbij nalatig blijft zal de aansprakelijkheid van R3ady beperkt zijn tot de daadwerkelijke ontstane schade als gevolg van deze nalatigheid en beperkt tot maximaal € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend Euro), tenzij anders overeengekomen en vastgelegd in de Overeenkomst. De beperking van aansprakelijkheid geldt ongeacht het aantal gebeurtenissen en geldt nadrukkelijk ook voor eventuele door R3ady afgegeven garanties.
- 8.2. R3ady is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gederfde inkomsten, gemiste besparingen, schade als gevolg van bedrijfsstagnatie en schade wegens door R3ady gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 8.3. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet als de schade het gevolg is van (i) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van R3ady, of (ii) dood of lichamelijk letsel.
- 8.4. De aansprakelijkheid van R3ady wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Relatie R3ady onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en R3ady ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen in gebreke blijft. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat R3ady in staat is adequaat te reageren.
- 8.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding, is dat Relatie de schade uiterlijk binnen 1 maand na ontdekking schriftelijk bij R3ady meldt.

ARTIKEL 9. OVERMACHT

- 9.1. R3ady is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen de tussen partijen overeengekomen garantieverplichtingen, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
- 9.2. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, natuurgeweld, terreur, mobilisatie, oorlog, in- en uitvoerbelemmeringen, stakingen, ziekte van personeel, stagnatie in toelevering, brand, overstroming en het geval waarin R3ady door haar eigen toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.
- 9.3. R3ady kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan 90 dagen, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst te beëindigen, zonder dat daarbij enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
- 9.4. Voor zover R3ady ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is R3ady gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren.

ARTIKEL 10. GEHEIMHOUDING

- 10.1. Beide partijen zullen vertrouwelijke informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. De ontvangende partij zorgt dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minimaal met een redelijk niveau van bescherming.
- 10.3. De ontvangende partij mag vertrouwelijke informatie uitsluitend verstrekken aan personeel en/of derden voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Alle overige verstrekkingen zijn slechts toegestaan met schriftelijke toestemming van de verstrekkeende partij.
- 10.4. De plicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt niet als en voor zover de ontvangende partij kan bewijzen dat deze:
 - a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende partij;
 - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht richting de verstrekkeende partij zou schenden door de verstrekking;
 - c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten; of
 - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekkeende partij is ontwikkeld door de ontvangende partij.
- 10.5. Als een partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekkeende partij wordt echter vooraf en zo spoedig mogelijk over het bevel geïnformeerd, tenzij het bevel dit uitdrukkelijk verbiedt. Als de verstrekkeende partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- 10.6. Onder vertrouwelijke informatie wordt alle informatie verstaan die “vertrouwelijk” of met soortgelijke aanduidingen als zodanig is aangemerkt, maar ook alle informatie waarvan partijen redelijkerwijs kunnen aannemen dat deze als vertrouwelijk moet worden aangemerkt.

ARTIKEL 11. DUUR EN BEÏNDIGING

- 11.1. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur, zoals vermeld in de Overeenkomst. Met uitzondering van een Project-overeenkomst, is een Overeenkomst alleen tegen het einde van de looptijd schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Als voornoemde opzegging uitblijft, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden.
- 11.2. Project-overeenkomsten eindigen van rechtswege wanneer de prestaties over en weer zijn geleverd. Relatie is niet gerechtigd de Project-overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij schriftelijk anders in overeenstemming met R3ady is vastgelegd.
- 11.3. Indien Relatie in strijd handelt met de Overeenkomst en/of R3ady het recht verliest de Dienst of Product in te kopen en/of (door) te leveren, ongeacht de oorzaak daarvan, heeft R3ady de bevoegdheid de Overeenkomst direct op te zeggen en Relatie de toegang tot de Dienst of Software te ontfagen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade. R3ady zal ten alle tijde eerst (indien mogelijk) een alternatieve oplossing aandragen ter accordering door Relatie.

-
- 11.4. Beide partijen hebben het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen wanneer de andere partij faillissement aanvraagt of krijgt verleend, surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van de andere partij worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
 - 11.5. Wordt de Overeenkomst ontbonden, dan blijft Relatie de al gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaan making. Relatie kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door R3ady is uitgevoerd.

ARTIKEL 12. PRIJSWIJZIGINGEN

- 12.1. Als de Overeenkomst niet een Project-overeenkomst betreft, geldt met betrekking tot het wijzigen van prijzen het bepaalde in dit artikel.
- 12.2. R3ady heeft het recht om de overeengekomen prijzen eens per kalenderjaar te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging, waarbij de gewijzigde prijzen naar boven worden afgerond op hele euro's. Als het vermelde indexcijfer niet langer wordt gehanteerd, wordt een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer toegepast.
- 12.3. R3ady heeft het recht om de overeengekomen prijzen op enig moment aan te passen vanwege verhoogde tarieven van haar toeleveranciers die naar rato aan Relatie worden doorberekend.
- 12.4. R3ady is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van veranderingen in wisselkoersen en/of overige prijsveranderingen die het gevolg zijn van heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd. Prijswijzigingen die het gevolg zijn van het hiervoor genoemde kunnen door R3ady aan Relatie worden doorberekend.
- 12.5. Bij prijsverhogingen zoals bedoeld in artikel 12.2 tot en met 12.4 heeft Relatie niet het recht de Overeenkomst op te zeggen. Voor andere prijsverhogingen, geldt de procedure zoals beschreven in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 13. WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

- 13.1. R3ady behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen en zal een eventuele wijziging of aanvulling ten minste 1 maand vóór inwerkingtreding per e-mail of reguliere post aankondigen bij Relatie.
- 13.2. Als Relatie een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan Relatie binnen 14 dagen na bekendmaking bezwaar maken, waarna R3ady de aanpassing of aanvulling heroverweegt. R3ady kan besluiten om aan de wijziging of aanvulling vast te houden, om opnieuw aanpassingen te doen dan wel om de oude algemene voorwaarden richting Relatie te handhaven.
- 13.3. Als R3ady besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Relatie de Overeenkomst opzeggen uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 13.4. De in dit artikel beschreven procedure is niet van toepassing op wijzigingen van ondergeschikt belang. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door R3ady worden doorgevoerd, zonder dat Relatie de Overeenkomst kan opzeggen.

ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN

- 14.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten

-
- ontstaan naar aanleiding van het hanteren van de Overeenkomst worden voorgelegd aan een bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar R3ady gevestigd is.
- 14.2. Als enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als mogelijk aan de invulling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.
 - 14.3. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door R3ady wordt geacht juist te zijn, tenzij Relatie tegenbewijs levert dienaangaande.
 - 14.4. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en indien relevant, bankrekeninginformatie.
 - 14.5. R3ady heeft het recht om de Overeenkomst over te dragen aan een tot de groep behorende vennootschap als bedoeld in art. 2:24b BW, dan wel aan een derde partij die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteiten van R3ady overneemt.

DE DIENSTEN

Dit hoofdstuk beschrijft de diensten welke door R3ady worden geleverd. R3ady behoudt zich het recht voor deze diensten uit te breiden, te beëindigen en te wijzigen.

Voor de diensten gelden de afspraken zoals beschreven in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

De huidige diensten zijn:

- Advies
- Datacenter diensten
- ICT-projecten
- Internet & VoIP
- Microsoft 365Security
- Webhosting

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE DIENSTEN

- 1.1. Medewerkers van R3ady die voor het verrichten van de Dienst worden ingezet, zullen over de deskundigheid, opleiding en ervaring beschikken die nodig is voor het verrichten van de betreffende Dienst.
- 1.2. Partijen zullen in overleg vaststellen wanneer, hoe en op welke locatie de door R3ady te verrichten Dienst worden uitgevoerd. Een verzoek om de Dienst op een andere dag, tijdstip of locatie te verrichten, dient door Relatie tijdig (uiterlijk 7 dagen voor de overeengekomen datum) bij R3ady te worden ingediend. R3ady kan alle in het kader van de verandering gemaakte kosten bij Relatie in rekening brengen.

ARTIKEL 2. PERSONEEL EN CONCURRENTIE

- 2.1. Het is Relatie niet toegestaan om gedurende de Overeenkomst, en ook 1 jaar na afloop daarvan, werknemers van R3ady in dienst te nemen dan wel op een andere wijze (direct of indirect) werkzaamheden voor zich te laten verrichten, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van R3ady.

-
- 2.2. Onder werknemers worden in dit verband alle personen verstaan die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in dienst zijn of waren, of die niet langer dan 1 jaar voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst in dienst waren van R3ady of een aan haar gelieerde onderneming.
 - 2.3. Het staat R3ady vrij om naast de Overeenkomst met Relatie ook overeenkomsten te sluiten met derden om producten en/of diensten aan derden te leveren, ook als deze tot concurrentie van Relatie behoren.
 - 2.4. Bij een overtreding door Relatie van het in artikel 2.1 bepaalde, is Relatie een direct opeisbare boete van € 15.000,00 (Zegge: vijftienduizend Euro) per geval van schending en € 1.500,00 (Zegge: vijftienhonderd Euro) per dag dat de overtreding voortduurt verschuldigd, onverminderd het recht van R3ady om schadevergoeding te vorderen dan wel andere rechtsmiddelen aan te wenden.

LEVERING HARDWARE

Als een Dienst (mede) strekt tot verkoop, verhuur, dan wel het anderszins beschikbaar stellen van Hardware aan Relatie, gelden de afspraken zoals beschreven in deze module, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE HARDWARE

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant R3ady zich in om de Hardware zo spoedig mogelijk te leveren volgens de Overeenkomst.
- 1.2. De Hardware is geleverd aan Relatie als deze is bezorgd op het door de Relatie aangegeven of het tussen partijen overeengekomen adres. Tenzij anders aangegeven, zijn de door R3ady aangegeven prijzen exclusief eventuele verpakings- en verzendkosten. Deze kosten zijn voor rekening van Relatie.
- 1.3. Het risico op verlies, diefstal of beschadiging van Hardware gaat over op Relatie op het moment dat deze door R3ady aan Relatie geleverd is.
- 1.4. Relatie zal de Hardware slechts gebruiken voor de doeleinden waarvoor de Hardware bestemd is en zal daarbij eventuele (al dan niet door de fabrikant) verstrekte instructies nauwgezet opvolgen.
- 1.5. Relatie is gehouden om na aflevering zo spoedig mogelijk te controleren of de aanwezige pakbonnen, aantallen, verpakkingen en de geleverde Hardware zelf voldoen aan de Overeenkomst en vrij zijn van gebreken. Hardware wordt geacht onbeschadigd, volledig en volgens de Overeenkomst te zijn afgeleverd, tenzij Relatie uiterlijk binnen 5 Werkdagen na levering schriftelijk en voldoende gemotiveerd bij R3ady aangeeft dat de Hardware al op het moment van levering beschadigd was.
- 1.6. Als R3ady op verzoek van Relatie bepaalde Hardware bestelt bij een derde partij, staat R3ady niet in voor de juistheid en volledigheid van de door de betreffende derde opgegeven informatie over specificaties, afmetingen, gewicht en overige eigenschappen van de Hardware. Als de geleverde Hardware afwijkt van de door de betreffende derde opgegeven informatie, spant R3ady zich in om in overleg met Relatie een passende oplossing voor het probleem te vinden.
- 1.7. R3ady is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van door Relatie zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen, of voor schade die naar redelijkheid voor rekening en risico van Relatie komt (bijvoorbeeld in het geval van kortsluiting of brand bij Relatie).

-
- 1.8. R3ady is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens als gevolg van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.

ARTIKEL 2. INSTALLATIE, CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

- 2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Relatie zelf verantwoordelijk voor de installatie en/of configuratie van de Hardware. De keuze, aanschaf en het beheer van de Hardware is de verantwoordelijkheid van Relatie.
- 2.2. Als R3ady onder de Overeenkomst installatie- en/of configuratiewerkzaamheden voor Relatie verricht, is Relatie verantwoordelijk om een installatieplaats ter beschikking te stellen die beschikt over alle noodzakelijke faciliteiten, waaronder in ieder geval (voor zover relevant) een adequate en correcte stroomvoorziening, aansluitmogelijkheid op het netwerk en bijbehorende bekabeling.
- 2.3. R3ady is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of problemen die het gevolg zijn van de door Relatie zelf in de Hardware aangebrachte aanpassingen.
- 2.4. R3ady kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies van gegevens als dit verlies het gevolg is van herstel of vervanging van gebrekkige of defecte Hardware.
- 2.5. R3ady is alleen verplicht om de Hardware te onderhouden als partijen hieromtrent een Service Level Agreement hebben gesloten, dan wel indien dit anderszins schriftelijk is overeengekomen tussen partijen.

ARTIKEL 3. VERKOOP

- 3.1. R3ady staat ervoor in dat de Hardware gedurende 1 jaar na levering beschikt over en zal functioneren volgens de tussen partijen overeengekomen specificaties. Buiten deze garantie worden aanspraken op conformiteit en juistheid, voor zover wettelijk toegestaan, door R3ady uitgesloten.
- 3.2. Als fabrikanten van de geleverde Hardware een specifieke garantieregeling hanteren die langer is dan de door R3ady afgegeven garantie, dan behouden de betreffende garantieregelingen hun geldigheid en blijft R3ady verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van eventuele garantieverzoeken van Relatie.
- 3.3. Indien Relatie gebruik wenst te maken van de hiervoor beschreven garantieregeling, dient Relatie zo spoedig mogelijk na de constatering van gebreken contact op te nemen met R3ady. Als de Hardware aan R3ady geretourneerd moet worden, zal Relatie daarbij alle door R3ady gegeven instructies in acht nemen. Relatie is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden met een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Relatie.
- 3.4. Alle door R3ady aan Relatie geleverde Hardware blijft eigendom van R3ady totdat Relatie volledig aan haar betaalverplichting heeft voldaan. Relatie is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Hardware door te verkopen of te verpanden, noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 3.5. Relatie zal R3ady zo snel mogelijk op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de onder het eigendomsvoorbehoud geleverde Hardware. Relatie geeft hierbij aan R3ady onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in dat geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt om deze terug te nemen.
- 3.6. R3ady is niet verplicht om aan Relatie geleverde Hardware retour te nemen. Als R3ady hier desondanks toe overgaat, kan R3ady alle hiermee verband houdende kosten bij Relatie in

rekening brengen, met een minimum van € 100,00 (Zegge: honderd Euro). Hieronder vallen uitdrukkelijk ook de eventuele gemaakte restock kosten en eventuele kosten vanwege een waardevermindering van betreffende Hardware.

ARTIKEL 4. VERHUUR / BRUIKLEEN

- 4.1. Relatie dient de Hardware gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te houden. Op eerste verzoek van R3ady zal Relatie kopieën van de polis van voornoemde verzekeringen verstrekken en/of bewijs overleggen van volledige en tijdige premiebetaling.
- 4.2. Ingeval van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware, is Relatie verplicht om R3ady hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. R3ady spant zich in om binnen redelijke termijn voor herstel of vervanging van de Hardware te zorgen. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van Relatie.
- 4.3. Het is Relatie verboden om, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van R3ady, de Apparatuur over te dragen, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 4.4. R3ady kan de Hardware voorzien van markeringen of labels waardoor de Hardware herkenbaar is als eigendom van R3ady. Het is Relatie niet toegestaan om dergelijke markeringen of labels te wijzigen, te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 4.5. Het is Relatie niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van R3ady wijzigingen aan te brengen in de Hardware. Indien Relatie dergelijke wijzigingen doorvoert zonder toestemming, komen eventuele herstel- of vervangingskosten volledig voor rekening van Relatie.
- 4.6. Relatie zal R3ady zo snel mogelijk op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de Hardware. Relatie geeft hierbij aan R3ady onvoorwaardelijk en niet-herroepbaar toestemming om in dat geval alle plaatsen te betreden waar de Hardware zich bevindt om deze terug te nemen.
- 4.7. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst, zal Relatie de Hardware zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, aan R3ady retourneren. Relatie zal daarbij alle door R3ady gegeven instructies in acht nemen. Relatie is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en zal de Hardware verzenden via een verzekerde verzending. De kosten hiervoor komen voor rekening van Relatie.
- 4.8. Voor zover wettelijk toegestaan, komen partijen overeen dat de artikelen 7:203 tot en met 7:211 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

LEVERING SOFTWARE

Als de Dienst (mede) strekt tot het leveren van Software aan Relatie, gelden de afspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE SOFTWARE

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant R3ady zich in om de Software zo spoedig mogelijk te leveren volgens de Overeenkomst.
- 1.2. De Software kan door R3ady geleverd worden door het beschikbaar stellen daarvan op een overeengekomen formaat gegevensdrager, dan wel door het beschikbaar stellen van de Software via het internet in de vorm van een downloadbaar bestand.
- 1.3. De Software wordt door R3ady geleverd met uitsluiting van alle impliciete en expliciete aanspraken op conformiteit en juistheid. Er wordt geen garantie gegeven dat de Software

beantwoordt aan de verwachtingen van Relatie. R3ady kan niet garanderen dat de Software vrij is of op enig moment vrij zal zijn van fouten.

ARTIKEL 2. INSTALLATIE, CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

- 2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Relatie zelf verantwoordelijk voor de installatie en/of configuratie van de Software.
- 2.2. R3ady zal Relatie op verzoek op de hoogte stellen van systeemvereisten, maar kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Software op de systemen van Relatie of op systemen die beschikbaar zijn gesteld door een door Relatie ingeschakelde derde partij. R3ady is niet verplicht om aanpassingen te maken aan de Software ten behoeve van de juiste werking op de eerdergenoemde systemen van Relatie. R3ady zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht.
- 2.3. R3ady is alleen verplicht om de Software te onderhouden als partijen hieromtrent een Service Level Agreement hebben gesloten, dan wel indien anderszins schriftelijk is overeengekomen.

ARTIKEL 3. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

- 3.1. Relatie verkrijgt ten aanzien van de Software uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om deze te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst. Het is Relatie niet toegestaan om de Software te gebruiken voor andere doeleinden dan bedoeld in de Overeenkomst.
- 3.2. Onverminderd het bepaalde in het vorige artikellid, is het Relatie uitdrukkelijk niet toegestaan om:
 - a. de Software te kopiëren, zonder voorafgaande toestemming van R3ady;
 - b. de Software onder te verhuren, over te dragen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden, behalve indien in overeenstemming met de Overeenkomst;
 - c. aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten van R3ady en/of de Rechthebbende te verwijderen, aan te passen of onleesbaar te maken;
 - d. wijzigingen in de Software aan te brengen, met uitzondering van de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan;
 - e. de broncode van de Software te reverse engineeren, te decompileren of anderszins te achterhalen, behoudens in de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 3.3. Op het gebruik van de Software kunnen aanvullende (licentie)voorwaarden van de Rechthebbende van toepassing zijn. Deze (licentie)voorwaarden zijn te raadplegen via de website van de Rechthebbende en/of zijn op aanvraag bij R3ady beschikbaar.
- 3.4. Aan het gebruiksrecht van Relatie kunnen door R3ady en/of de Rechthebbende beperkingen worden verbonden, bijvoorbeeld met betrekking tot het aantal apparaten en/of Gebruikers dat van de Software gebruik mag maken. Relatie is zelf verantwoordelijk voor de naleving van deze gebruiksbeperkingen en voor het tijdig uitbreiden van het gebruiksrecht bij een (dreigende) overschrijding. R3ady en/of de Rechthebbende kunnen aanvullende kosten bij Relatie in rekening brengen als blijkt dat de gebruiksbeperkingen niet zijn nageleefd.
- 3.5. R3ady is gerechtigd om de NAW-gegevens en andere identificerende gegevens van Relatie te verstrekken aan de Rechthebbende, bijvoorbeeld in het geval van een vermoeden van misbruik van de Software. R3ady is niet verplicht om Relatie van een dergelijke afgifte op de hoogte te stellen.

-
- 3.6. Relatie verplicht zich om iedere Gebruiker op de hoogte stellen van het feit dat de Software door Rechthebbende in gebruik wordt gegeven en enkel in overeenstemming met de Overeenkomst en eventuele door de Rechthebbende gestelde (licentie)voorwaarden mag worden gebruikt.
 - 3.7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient Relatie het gebruik van de Software direct na beëindiging van de Overeenkomst te staken en alle kopieën van de betreffende Software te verwijderen, ongeacht de reden van beëindiging.
 - 3.8. Relatie zal alle redelijke medewerking verlenen aan een eventueel door R3ady of de Rechthebbende uit te voeren onderzoek ter controle van de naleving van de verplichtingen uit dit artikel en de Overeenkomst. In dit kader zal Relatie in ieder geval toegang geven tot alle informatie, plaatsen en apparatuur en eventueel haar medewerkers ter beschikking stellen voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van het onderzoek. De door Relatie gemaakte kosten in dit kader, komen voor diens eigen rekening.

CLOUD- EN HOSTINGDIENSTEN

Als de Dienst (mede) strekt tot het leveren van clouddiensten, hostingdiensten en/of aanverwante diensten, gelden de afspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. LEVERING VAN DE DIENSTEN

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst, spant R3ady zich in om de Dienst zo spoedig mogelijk te leveren volgens de Overeenkomst.
- 1.2. Als dit nodig is voor het beheer en/of gebruik van de Dienst, zal R3ady aan Relatie en/of Gebruikers een Account ter beschikking stellen. Het Account zal toegankelijk zijn door de inloggegevens in te voeren zoals verstrekt door R3ady.
- 1.3. Iedere actie die met een Account van Relatie en/of Gebruikers plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Relatie te zijn geschied. Indien Relatie vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Relatie dit zo spoedig mogelijk aan R3ady te melden zodat zij maatregelen kan nemen.
- 1.4. Het is Relatie niet toegestaan om de Dienst door te verkopen, te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD

- 2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.
- 2.2. R3ady zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 2.3. R3ady zal zich inspannen om de Dienst up-to-date te houden. R3ady is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en is gerechtigd bepaalde updates of upgrades niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 2.4. R3ady heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. R3ady zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Relatie tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.

-
- 2.5. R3ady heeft het recht om de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal R3ady zich inspannen om Relatie daarvan vooraf op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere relaties relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Relatie van een bepaalde aanpassing af te zien. R3ady is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
 - 2.6. R3ady zal zich inspannen om in geval van het onbeschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Relatie te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.

ARTIKEL 3. GEDRAGSREGELS

- 3.1. Het is Relatie verboden om met gebruikmaking van de Dienst de van toepassing zijnde Nederlandse wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 3.2. Het is (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Dienst Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen;
 - b. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - c. kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden;
 - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - f. kwaadaardige inhoud zoals virussen of andere schadelijke software bevat.
- 3.3. Het is Relatie slechts toegestaan om via de Dienst ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 3.4. Relatie onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van R3ady of overige klanten. Het is Relatie verboden om via de Dienst processen of programma's op te starten waarvan Relatie weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks R3ady, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 3.5. Als naar het oordeel van R3ady hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van R3ady of derden, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (d)dos- aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen en andere schadelijke software, is R3ady gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. R3ady mag de kosten die redelijkerwijs gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Relatie.

ARTIKEL 4. NOTICE-AND-TAKEDOWN

- 4.1. Als R3ady zelf constateert of er door een derde op wordt gewezen dat met gebruikmaking van de Dienst onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Dienst anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst of de wet- en regelgeving wordt gehandeld, zal R3ady de Relatie zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- 4.2. Relatie dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 24 uur) een voldoende gemotiveerde reactie te geven, waarna R3ady besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan R3ady direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het Materiaal te verwijderen of de Dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant R3ady zich in om Relatie achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- 4.3. R3ady is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Relatie en/of Gebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Relatie en/of de betreffende Gebruiker inbreuk maakt op diens rechten, als:
 - a. R3ady oordeelt dat het voldoende aannemelijk is dat Relatie en/of de betreffende Gebruiker onrechtmatig heeft gehandeld en schade aan de derde heeft toegebracht;
 - b. de derde naar oordeel van R3ady een reëel belang heeft bij de verkrijging van de identificerende gegevens; en
 - c. R3ady het aannemelijk acht dat er geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de gegevens te achterhalen en de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- 4.4. R3ady is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Relatie en/of Gebruikers af te geven aan de bevoegde instanties, als R3ady daartoe verplicht is op grond van toepasselijke wet- of regelgeving (zoals in het geval van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel).
- 4.5. Wanneer sprake is van opslag of verspreiding van mogelijk strafbaar Materiaal via de Dienst, is R3ady gerechtigd hiervan aangifte te doen. R3ady kan hierbij het Materiaal en alle relevante informatie over Relatie en/of de betreffende Gebruikers overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten waartoe de instanties verzoeken in het kader van het onderzoek.
- 4.6. R3ady streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Relatie en/of Gebruikers en is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel genomen maatregelen.
- 4.7. Bij herhaaldelijke klachten over Relatie of de door Gebruikers opgeslagen of verspreide Materialen is R3ady gerechtigd de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen.

ARTIKEL 5. OPSLAG- EN DATALIMIETEN

- 5.1. R3ady stelt een maximum aan de hoeveelheid capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer die Relatie per maand mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Dienst.
- 5.2. Niet verbruikte capaciteit, opslagruimte, bandbreedte en dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende periode en kan niet worden overgedragen naar andere klanten van R3ady, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3. Mocht Relatie de geldende limieten overschrijden, dan kan R3ady na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Relatie over de overschrijding, een extra bedrag per GB in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van R3ady.

-
- 5.4. De logfiles en de administratie van R3ady gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Relatie, tenzij Relatie tegenbewijs overlegt waaruit blijkt dat het verbruik lager ligt.
 - 5.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens als een afgesproken limiet voor opslagruimte, bandbreedte of dataverkeer wordt overschreden.
 - 5.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (d)dos-aanval), is R3ady gerechtigd de kosten naar redelijkheid door te belasten aan Relatie.

ARTIKEL 6. GEBRUIK VAN DATA

- 6.1. Alle rechten op de data die door Relatie en/of Gebruikers via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid, berusten bij Relatie en/of de betreffende Gebruikers.
- 6.2. Relatie verstrekt hierbij aan R3ady een onbeperkte licentie om alle via de Dienst opgeslagen en/of verspreide data op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door R3ady geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.3. R3ady zal geen kennisnemen van data die Relatie opslaat en/of verspreidt via de systemen van R3ady, tenzij dit redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of R3ady daartoe verplicht is op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal R3ady zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken.

ARTIKEL 7. BACK-UPS

- 7.1. Alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, bijvoorbeeld met een Service Level Agreement, is R3ady gehouden om regelmatig reservekopieën (back-ups) te maken van door Relatie op systemen van R3ady opgeslagen data. In andere gevallen is Relatie er zelf voor verantwoordelijk om een back-up te maken, dan wel om de data ook buiten de Dienst op te slaan.
- 7.2. Tenzij anders overeengekomen, kan R3ady bij het terugzetten (restore) van een eventueel gemaakte back-up de hierbij gemaakte kosten doorberekenen aan Relatie.
- 7.3. Het is de verantwoordelijkheid van Relatie om bij beëindiging van de Overeenkomst een kopie van een eventuele back-up te vragen. Na opzegging of ontbinding van de Overeenkomst zullen de back-ups door R3ady zo spoedig mogelijk (in ieder geval binnen 15 dagen) verwijderd worden.

ARTIKEL 8. SSL-CERTIFICATEN

- 8.1. Indien R3ady als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Relatie bemiddelt bij de verkrijging van SSL-certificaten, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 8.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL-certificaten is onderworpen aan de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL-certificaat uitgeeft. De desbetreffende certificaatautoriteit beslist over de toekenning van het SSL-certificaat en zal daartoe de nodig geachte controles uitvoeren. R3ady geeft geen garantie dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
- 8.3. Het SSL-certificaat is geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur, tenzij deze tussentijds wordt ingetrokken. R3ady en de betreffende toeleverancier kunnen het SSL-certificaat direct intrekken, zonder voorafgaande aankondiging, als:

-
- a. blijkt dat Relatie onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het SSL-certificaat; of
 - b. de betrouwbaarheid van het SSL-certificaat, naar het oordeel van R3ady en/of de toeleverancier, is gecompromitteerd.
- 8.4. R3ady heeft het recht om het SSL-certificaat in te trekken als Relatie tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door R3ady herstelt.
- 8.5. Relatie dient bij het gebruik van het SSL-certificaat alle wet- en regelgeving en alle door de certificaatautoriteit gestelde voorwaarden in acht te nemen. Deze voorwaarden zullen door R3ady aan Relatie ter hand worden gesteld.
- 8.6. Als het SSL-certificaat wordt ingetrokken, heeft Relatie geen recht op een vervangend SSL-certificaat of op restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het SSL-certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat R3ady in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. R3ady zal in een zodanig geval ter vervanging een nieuw SSL-certificaat leveren voor de resterende geldigheidsduur van het oorspronkelijke certificaat.
- 8.7. R3ady spant zich in om Relatie steeds voordat het SSL-certificaat verloopt te waarschuwen dat het SSL-certificaat zal moeten worden vernieuwd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van Relatie om SSL-certificaten tijdig te (laten) vernieuwen.

ARTIKEL 9. DOMEINREGISTRATIE

- 9.1. Indien R3ady als onderdeel van de Dienst ten behoeve van Relatie bemiddelt bij de verkrijging van een domeinnaam, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 9.2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.
- 9.3. R3ady vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan R3ady niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.
- 9.4. Als de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal R3ady dit aan Relatie bevestigen. Alleen deze bevestiging geldt als een bewijs van registratie. Tenzij anders overeengekomen, wordt de betreffende domeinnaam geregistreerd op naam van Relatie.
- 9.5. Relatie dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Relatie. Relatie vrijwaart en stelt R3ady schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Relatie.
- 9.6. In het geval dat een domeinnaam door Relatie zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Relatie geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
- 9.7. Relatie stelt R3ady steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 dagen, schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de domeinhouder.
- 9.8. R3ady heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen als Relatie tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door R3ady herstelt. Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 10. IP-ADRESSEN

- 10.1. De aan Relatie ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van R3ady en kunnen niet worden meegenomen of verhuisd bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 10.2. R3ady heeft op ieder moment het recht om aan Relatie ter beschikking gestelde IP-adressen te wijzigen dan wel een ander IP-adres aan Relatie toe te wijzen.
- 10.3. Relatie dient bij het gebruik van het IP-adres alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Relatie.
- 10.4. R3ady heeft het recht om IP-adressen ontoegankelijk te maken of te blokkeren als Relatie tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door R3ady herstelt.
- 10.5. In het geval dat het netwerk of de systemen van R3ady worden aangevallen door middel van een (d)dos-aanval of soortgelijke netwerkaanval, heeft R3ady het recht om de getroffen IP-adressen tijdelijk (zo lang als in de professionele opinie van R3ady nodig is) te blokkeren of anderszins ontoegankelijk te maken.

ARTIKEL 11. VRIJWARING

- 11.1. Relatie vrijwaart R3ady van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Dienst door Relatie en/of Gebruikers. R3ady heeft geen zicht op het gebruik van de Dienst door Relatie en/of Gebruikers en is niet verantwoordelijk voor de Materialen die via de Dienst worden opgeslagen en/of verspreid.
- 11.2. Als R3ady op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, toezichthouder of een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de Dienst en/of een bepaalde Gebruiker, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Relatie in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 12. EXIT-REGELING

- 12.1. R3ady zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst op verzoek van Relatie, waarvan het verzoek voor of bij de opzegging moet zijn ingediend, zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken, tenzij dit vanwege de aard van de betreffende Dienst niet mogelijk is. Voorgaande geldt alleen indien Relatie aan al haar (betaal)verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan.
- 12.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal R3ady haar op dat moment geldende uurtarief voor Relatie hanteren. Alle kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen voor rekening van Relatie.
- 12.3. Na afloop of beëindiging van de Overeenkomst zal R3ady alle data en Accounts van Relatie zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij dit vanwege een overdracht naar een andere dienstverlener als bedoeld in artikel 12.1 (nog) niet mogelijk is. In dat geval zullen de data en Accounts na de overdracht naar een andere dienstverlener alsnog zo spoedig mogelijk verwijderd worden.

ONTWIKKEL- EN IMPLEMENTATIEDIENSTEN

Als de Dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen of implementeren van Materialen op verzoek van Relatie, gelden de afspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. OPLEVERING EN ACCEPTATIEPROCEDURE

- 1.1. Partijen zullen voorafgaand aan de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden in overleg vaststellen aan welke functionele en/of technische specificaties de Materialen moeten voldoen. Deze specificaties zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 1.2. R3ady zal de Materialen ter acceptatie bij Relatie opleveren wanneer deze naar haar mening voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties en/of geschikt zijn voor gebruik door Relatie.
- 1.3. Wanneer de Materialen ter acceptatie bij de Relatie zijn opgeleverd, dient Relatie binnen 14 dagen te (laten) evalueren of de Materialen voldoen aan de functionele en/of technische specificaties zoals vooraf overeengekomen. Als dit niet het geval mocht zijn, kan Relatie de Materialen afkeuren.
- 1.4. Relatie kan Materialen uitsluitend afkeuren als het opgeleverde niet voldoet aan de vooraf overeengekomen functionele en/of technische specificaties. De afkeuring dient schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan R3ady kenbaar te worden gemaakt binnen de hiervoor genoemde evaluatieperiode. Als R3ady niet binnen deze periode een afkeuring ontvangt, worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd.
- 1.5. Relatie kan Materialen niet afkeuren wegens kleine gebreken die van ondergeschikte betekenis zijn en daarom een afkeuring niet rechtvaardigen. Wel zal R3ady zich inspannen om dergelijke gebreken zo spoedig mogelijk en in overleg met Relatie te herstellen.
- 1.6. In het geval van afkeuring zal R3ady zich inspannen om eventuele gebreken zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan R3ady doen door de Materialen aan te passen, dan wel door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat. R3ady zal daarbij telkens aangeven hoeveel tijd en kosten de aanpassingen met zich meebrengen.
- 1.7. Als Relatie de Materialen na aanpassing of motivatie door R3ady blijft afkeuren en R3ady ten minste 2 keer in de gelegenheid is gesteld om gebreken te herstellen, hebben partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen voor het gedeelte dat betrekking heeft op de implementatie- of ontwikkelwerkzaamheden. In dat geval is Relatie slechts verplicht om de al door R3ady geleverde diensten en gewerkte uren te vergoeden, maar heeft Relatie niet het recht om de Materialen te blijven gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat partijen zich maximaal inspannen om in overleg tot een oplossing van de geconstateerde gebreken te komen.
- 1.8. Tot het moment van acceptatie mogen de Materialen niet voor operationele doeleinden worden ingezet. Indien Relatie de Materialen wel op een dergelijke manier inzet, worden de Materialen als geaccepteerd beschouwd.
- 1.9. Na acceptatie is R3ady niet langer aansprakelijk voor het niet voldoen van de Materialen aan de overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Eventuele door R3ady toegezegde garanties blijven onverkort van toepassing. Ook kan R3ady eventuele onderhouds- en herstelwerkzaamheden (blijven) verrichten als dit uitdrukkelijk onderdeel is van de overeengekomen Dienst.
- 1.10. Als de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft R3ady het recht om de Materialen per fase op te leveren. De in dit artikel beschreven procedure geldt onverkort voor iedere (deel)oplevering, met dien verstande dat Relatie een goed- of afkeuring niet mag baseren op

-
- Materialen die al in een eerdere fase zijn geaccepteerd. Deeloplevering impliceert ook dat R3ady een factuur voor deze deeloplevering kan versturen aan Relatie.
- 1.11. R3ady heeft het recht om te wachten met de aanvang van een nieuwe fase tot Relatie het opgeleverde in de eerdere fase expliciet heeft geaccepteerd.
 - 1.12. Een schriftelijke specificatie zoals bedoeld in dit artikel is niet vereist indien Relatie de wens heeft uitgesproken om R3ady een grote mate van vrijheid te bieden bij het uitvoeren van de ontwikkel- of implementatiewerkzaamheden en de wijze waarop dat plaatsvindt. Als de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden, kan Relatie zich achteraf niet beroepen op specificaties waar R3ady niet mee heeft ingestemd.

ARTIKEL 2. VOORTGANG

- 2.1. Partijen komen in onderling overleg specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Overeenkomst. De (oplever)data en termijnen gelden steeds als streeftijden en zijn niet fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2. R3ady houdt Relatie ten minste eens per maand per e-mail, telefonisch of via het gebruikte projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden.

ARTIKEL 3. KWALITEIT EN INTEROPERABILITEIT

- 3.1. R3ady garandeert niet dat hetgeen Relatie met de door R3ady te ontwikkelen of implementeren Materialen beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald binnen de gestelde tijd.
- 3.2. R3ady is niet verantwoordelijk voor het onbruikbaar zijn van de Dienst als de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Relatie niet tijdig heeft gemigreerd (al dan niet op aanwijzing van R3ady) naar actuele standaarden, of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund.
- 3.3. Eventuele koppelingen met software of diensten van derden kunnen de technische en functionele werking van de Materialen beïnvloeden. Voor dergelijke koppelingen, software en diensten van derden kan R3ady géén aansprakelijkheid aanvaarden. Eventuele resultaats- en inspanningsverplichtingen die rusten op R3ady, gelden niet voor gemaakte koppelingen en ook niet voor de software of diensten van derden.
- 3.4. R3ady spant zich in om de Materialen zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen of te implementeren, maar kan niet garanderen dat de Materialen volledig vrij zijn van fouten.

ARTIKEL 4. BRONMATERIALEN

- 4.1. Als bij de uitvoering van de Dienst gebruik wordt gemaakt van gegevens of (bron)materiaal van Relatie, staat Relatie in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de betreffende gegevens en (bron)materiaal.
- 4.2. R3ady heeft het recht, maar is niet verplicht, om de door Relatie aangeleverde gegevens en (bron)materiaal te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de werkzaamheden op te schorten totdat Relatie de onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 4.3. Als door Relatie aan R3ady verstrekte (bron)materiaal zijn beschermd door Intellectuele Eigendomsrechten van derden, staat Relatie er te allen tijde voor in dat zij beschikt over de licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door R3ady in het kader van de Overeenkomst.
- 4.4. R3ady heeft het recht om bij de ontwikkel- en implementatiewerkzaamheden gebruik te maken van software of andere Materialen van derden, inclusief open source software. Als dit

het geval is, zal R3ady de Relatie op de hoogte stellen van eventuele toepasselijke (licentie)voorwaarden. Na oplevering van de Materialen ligt de verantwoordelijkheid voor naleving van deze verantwoordelijkheden bij Relatie.

- 4.5. Eventuele (licentie)kosten voor het gebruik van software of andere Materialen van derden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, zijn voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 5.1. De Intellectuele Eigendomsrechten op de door R3ady ontwikkelde Materialen berusten bij R3ady, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen. R3ady verleent aan Relatie het niet-exclusieve recht om door R3ady ontwikkelde Materialen te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die partijen bij het aangaan van de Overeenkomst hebben beoogd.
- 5.2. De broncode van door R3ady ontwikkelde Software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische documentatie zal niet aan Relatie ter beschikking worden gesteld, noch mag Relatie daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 5.3. Het is Relatie niet toegestaan de ontwikkelde Materialen te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden, daarop beperkte rechten te verlenen of de Materialen op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Relatie gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Relatie.

TELECOMMUNICATIE EN INTERNETTOEGANG

Als de Dienst (mede) strekt tot het leveren van telefonie over een computernetwerk (bijvoorbeeld in de vorm van Voice over IP) of het faciliteren van een internetverbinding, gelden de afspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk, onverminderd het bepaalde in andere relevante modules.

ARTIKEL 1. UITVOERING VAN DE DIENST

- 1.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal R3ady zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 1.2. Het is Relatie niet toegestaan de Dienst door te verkopen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden, zonder schriftelijke toestemming van R3ady.

ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD

- 2.1. Voor zover in een Service Level Agreement niet anders is bepaald, geldt met betrekking tot beschikbaarheid, storingen en onderhoud van de Dienst het in dit artikel bepaalde.
- 2.2. R3ady zal zich inspannen om de Dienst zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 2.3. De door R3ady gemeten beschikbaarheid geldt als dwingend bewijs, tenzij Relatie tegenbewijs overlegt dienaangaande.
- 2.4. De beschikbaarheid en kwaliteit van de Dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van Relatie als bijvoorbeeld een VoIP-dienst wordt afgenomen. R3ady is niet aansprakelijk voor eventuele verstoringen wegens dergelijke externe factoren.

-
- 2.5. R3ady zal zich inspannen om in geval van het niet-beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Relatie te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking van de Dienst.
 - 2.6. R3ady heeft het recht om de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. R3ady zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren te laten plaatsvinden en zal zich inspannen om Relatie tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. R3ady is echter niet aansprakelijk voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
 - 2.7. R3ady is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de Dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de Dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal R3ady de Relatie tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. R3ady is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

ARTIKEL 3. VERBRUIK EN KOSTEN

- 3.1. Relatie zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de Dienst. R3ady is gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst naar rato aan Relatie door te belasten.
- 3.2. R3ady kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten of dataverkeer die Relatie per maand in het kader van de Dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is R3ady gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van R3ady. Deze extra (verbruiks)kosten zullen maandelijks en apart gespecificeerd in rekening worden gebracht.

ARTIKEL 4. NUMMERBEHEER

- 4.1. Als de Dienst het leveren van VoIP betreft, geldt hiervoor het bepaalde in dit artikel.
- 4.2. Relatie heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de Dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 4.3. Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt Relatie, voor zover mogelijk, de instructies van R3ady op. R3ady is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij Relatie. R3ady is niet aansprakelijk voor het opzeggen van lopende overeenkomsten bij een derde met betrekking tot het betreffende telefoonnummer.
- 4.4. Bij beëindiging van de Overeenkomst komt het telefoonnummer van de Relatie te vervallen, tenzij Relatie gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

VERWERKERSOVEREENKOMST

Als R3ady bij de uitvoering van de Dienst ten behoeve van Relatie persoonsgegevens verwerkt, gelden de afspraken zoals beschreven in dit hoofdstuk, onverminderd het bepaalde in de andere relevante hoofdstukken.

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

- 1.1. De begrippen in deze module die zijn gedefinieerd in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG"), zoals "verwerking" en "persoonsgegevens", hebben steeds de daar vermelde betekenis.

-
- 1.2. Bij de verwerking van persoonsgegevens kan Relatie worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, of indien Relatie de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als verwerker. R3ady vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin Relatie de persoonsgegevens verwerkt) de rol van verwerker of sub verwerker.

ARTIKEL 2. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

- 2.1. R3ady verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Relatie persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, en ook de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming tussen partijen worden bepaald.
- 2.2. Partijen zullen voor of bij het sluiten van de Overeenkomst schriftelijk vastleggen welke categorieën van persoonsgegevens er worden verwerkt en voor welke doeleinden deze gegevens worden verwerkt, voor zover een en ander (nog) niet voldoende blijkt uit de inhoud van de Overeenkomst.
- 2.3. R3ady heeft géén zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. R3ady neemt géén zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag.

ARTIKEL 3. VERDELING VERANTWOORDELIJKHEID

- 3.1. Partijen zullen beide zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane verwerkingen zullen door R3ady worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
- 3.2. R3ady is uitsluitend verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies en de (eind)verantwoordelijkheid van Relatie.
- 3.3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Relatie, verwerkingen voor doeleinden die niet door Relatie aan R3ady zijn gemeld, verwerkingen door derden of voor andere doeleinden, is R3ady niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid hiervoor rust bij Relatie.
- 3.4. Relatie staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Relatie vrijwaart R3ady voor alle eventuele aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Relatie.

ARTIKEL 4. VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN

- 4.1. Ten aanzien van de onder de Overeenkomst verrichte verwerkingen, zal R3ady zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de AVG worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door R3ady vanuit haar rol.
- 4.2. R3ady zal Relatie op diens eerste verzoek binnen een redelijke termijn informeren over de door haar genomen maatregelen over haar verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 4.3. R3ady zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Relatie ten behoeve van het uitvoeren van een gegevensbeschermings-effectbeoordeling (ook wel “PIA”). De door R3ady redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Relatie worden vergoed.

-
- 4.4. Beide partijen zullen een verwerkingsregister aanleggen en gedurende de looptijd van de Overeenkomst up-to-date houden, met inachtneming van de wettelijke vereisten die voortvloeien uit artikel 30 AVG.

ARTIKEL 5. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens

- 5.1. R3ady verwerkt persoonsgegevens in Nederland.

ARTIKEL 6. INSCHAKELLEN VAN SUBVERWERKERS

- 6.1. Relatie geeft R3ady hierbij toestemming om in het kader van de te verrichten gegevensverwerking derden (ook wel “sub verwerkers”) in te schakelen met inachtneming van de daarvoor geldende verplichtingen onder de AVG.
- 6.2. Als R3ady het voornemen heeft om nieuwe sub verwerkers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal R3ady de Relatie hierover minimaal 30 dagen van tevoren informeren. Relatie heeft na deze aankondiging 14 dagen de tijd om gemotiveerd en schriftelijk bezwaar te maken tegen het inschakelen van de betreffende sub verwerker. Indien Relatie niet binnen 14 dagen bezwaar maakt, wordt Relatie geacht in te stemmen met het inschakelen van de betreffende sub verwerker.
- 6.3. Indien Relatie binnen 14 dagen bezwaar maakt tegen het voornemen van R3ady om een nieuwe sub verwerker in te schakelen, zullen partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Als partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van R3ady, is R3ady gerechtigd om de betreffende sub verwerker in te schakelen en heeft Relatie het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de sub verwerker ingeschakeld wordt.

ARTIKEL 7. BEVEILIGING

- 7.1. R3ady zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). Nadere afspraken over de door R3ady te nemen beveiligingsmaatregelen kunnen worden vastgelegd in een beveiligingsprotocol welke als bijlage aan de Overeenkomst kan worden toegevoegd.
- 7.2. Relatie beslist zelf welke persoonsgegevens door R3ady verwerkt worden en stelt enkel persoonsgegevens aan R3ady ter beschikking voor verwerking, indien Relatie zich ervan heeft verzekerd dat de volgens Relatie vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

ARTIKEL 8. DATALEKKEN

- 8.1. In het geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens (ook wel “datalek”), zal R3ady zich naar beste kunnen inspannen om Relatie daarover onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur, te informeren naar aanleiding waarvan Relatie beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. R3ady spant zich naar beste kunnen in om volledige, correcte en accurate informatie te verstrekken.
- 8.2. Relatie zal zorg dragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Als de wet- en/of regelgeving dit vereist zal R3ady meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

-
- 8.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, en ook (voor zover deze gegevens voorhanden zijn):
- wat de (vermeende) oorzaak is;
 - wat het (bekende of te verwachten) gevolg is;
 - wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf en/of de toezichthouder); en
 - wat de al genomen maatregelen zijn.

ARTIKEL 9. VERZOEKEN VAN BETROKKENE

- 9.1. Als een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan R3ady, zal R3ady het verzoek doorsturen aan Relatie. R3ady mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 9.2. R3ady zal Relatie de redelijkerwijs mogelijke, noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Als blijkt dat de Relatie hulp nodig heeft van R3ady voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan R3ady hiervoor kosten in rekening brengen.

ARTIKEL 10. VERTROUWELIJKHEID

- 10.1. Op alle persoonsgegevens die R3ady van Relatie ontvangt of zelf verzamelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht richting derden. R3ady zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
- Voor zover Relatie uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
 - Als het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
 - Als er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
 - Indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als sub verwerker.

ARTIKEL 11. AUDIT

- 11.1. Relatie heeft het recht een audit uit te voeren of te laten uitvoeren door een deskundige onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van de verplichtingen van R3ady voortvloeiend uit deze module.
- 11.2. De audit vindt uitsluitend plaats nadat Relatie de bij R3ady aanwezige soortgelijke relevante auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Relatie geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij R3ady aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van de verplichtingen van R3ady voortvloeiend uit deze module.
- 11.3. De door Relatie geïnitieerde audit vindt niet eerder dan 4 weken na voorgaande aankondiging en maximaal eens per kalenderjaar plaats.
- 11.4. R3ady zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie en haar medewerkers ter beschikking stellen voor de audit.

-
- 11.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.
 - 11.6. Alle kosten van de audit, ook de door R3ady gemaakte kosten, komen voor rekening van Relatie.

ARTIKEL 12. EINDE VAN DE OVEREENKOMST

- 12.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal R3ady de van Relatie ontvangen persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij partijen anders overeenkomen of enige wettelijke verplichting zich hiertegen verzet.