



ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit document bevat onze algemene voorwaarden

DOCUMENT

ALGEMENE VOORWAARDEN

DATUM

April 2026

CLASSIFICATIE

Openbaar

VERSIE

1.2 — Definitief

Wat staat er in onze algemene voorwaarden?

Dit zijn onze spelregels voor al onze diensten. Aanvullende voorwaarden gelden alleen als je de bijbehorende dienst afneemt. Hebben we een hoofdovereenkomst? Die gaat voor op deze voorwaarden. Hieronder een samenvatting van de belangrijkste onderdelen.



Wanneer gelden deze voorwaarden?

- Deze voorwaarden gelden voor al onze diensten.
- Hebben we een hoofdovereenkomst? Dan gaat die altijd voor.



Hoe komt een overeenkomst tot stand?

- Onze offerte is 30 dagen geldig en vrijblijvend.
- Akkoord mag per e-mail of digitaal; feitelijk gebruik kan ook akkoord zijn.



Prijzen en betaling

- Onze prijzen zijn exclusief btw en wettelijke heffingen.
- Je betaalt facturen binnen 14 dagen. Bij voorkeur via automatische incasso.
- Jaarlijkse indexatie CBS ICT-Diensten.



Looptijd en opzegging

- Standaard looptijd is 12 maanden.
- Daarna loopt de overeenkomst door met 1 maand opzegtermijn.



Wat mag je van ons verwachten?

- We leveren professioneel en zorgvuldig. Voor onze dienstverlening geldt een inspanningsverplichting, tenzij we een concreet resultaat afspreken.
- Deadlines zijn richtlijnen, tenzij we expliciet een resultaat afspreken.



Wat verwachten wij van jou?

- Jij levert tijdig juiste informatie en toegang.
- Je wijst contactpersonen aan die beschikbaar zijn voor overleg.



Aansprakelijkheid

- We vergoeden alleen directe schade; indirecte schade niet.
- Onze aansprakelijkheid is gemaximeerd per gebeurtenis en per jaar.



Overmacht en geschillen

- Bij omstandigheden buiten onze invloed mogen we levering pauzeren of beëindigen.
- Lukt het niet samen op te lossen? Dan volgt SGOA of de rechtbank Den Haag.

Wat staat er in onze aanvullende voorwaarden?



Ontwikkeling

- Wij ontwikkelen, installeren en implementeren volgens afspraak.
- Jij levert tijdig informatie en toegang.
- Na oplevering heb je 14 Werkdagen voor Acceptatie.



Hosting en SaaS

- Dienstverlening en beschikbaarheid volgens SLA of overeenkomst.
- Jij gebruikt de dienst binnen wet- en regelgeving.
- Back-ups maken we alleen als dat is afgesproken.



Hardware

- Levering op afgesproken adres; risico gaat over bij aflevering.
- Eigendom blijft bij ons tot volledige betaling.
- Fabrieksgaranties gelden; gebreken meld je binnen 14 dagen.



Telecom

- We leveren volgens specificaties en geldende regels.
- Bij uitval langer dan 24 uur crediteren we pro-rato.
- Bij beëindiging wissen we gegevens, tenzij bewaarplicht geldt.



Detachering

- Onze medewerkers blijven in dienst van Dynamic Telecom.
- Jij stuurt de werkzaamheden dagelijks aan.
- Overname binnen 12 maanden leidt tot een vergoeding.



Huur hardware

- De hardware blijft ons eigendom.
- Jij meldt defecten, schade of verlies direct.
- Bij einde huur lever je in goede staat terug.



Onderhoud en ondersteuning

- We voeren onderhoud en support uit volgens SLA of overeenkomst.
- Zonder SLA werken we op reasonable effort.
- Jij bent verantwoordelijk voor back-ups en data, tenzij anders overeengekomen.



Advies en cursus

- We leveren advies en trainingen op basis van een inspanningsverplichting.
- Materialen blijven ons intellectueel eigendom.
- Annulering kort voor aanvang kan kosten geven.



Licenties

- Je krijgt een gebruikslicentie zolang de overeenkomst loopt.
- Licenties lopen 12 maanden en worden automatisch verlengd.
- Voorwaarden van Microsoft en andere leveranciers gelden.

Inleiding

Dit zijn de algemene voorwaarden van Dynamic Telecom & IT

Hierin lees je wat je van ons mag verwachten, wat wij van jou verwachten en hoe we met elkaar omgaan als je onze diensten gebruikt.

Deze voorwaarden bestaan uit verschillende onderdelen. De algemene voorwaarden, die altijd gelden. En aanvullende voorwaarden. De aanvullende voorwaarden gelden automatisch als je de bijbehorende dienst bij ons afneemt.

Hebben we een aparte hoofdovereenkomst gesloten? Dan gaan de afspraken daarin altijd voor deze voorwaarden.

Onze gegevens:

Dynamic Telecom & IT
Verlengde Spiegelmakerstraat 41
2645 LZ Delfgauw
KvK-nummer: 27334352

Overzicht van voorwaarden

Inhoudsopgave

Wat staat er in onze algemene voorwaarden?	2
Wat staat er in onze aanvullende voorwaarden?	3
Algemene voorwaarden	5
Aanvullende voorwaarden – Alleen van toepassing bij afname van de betreffende dienst	12
<i>Aanvullende voorwaarden – Ontwikkeling</i>	<i>12</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Hosting en SaaS</i>	<i>14</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Hardware</i>	<i>17</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Telecom</i>	<i>19</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Detachering</i>	<i>20</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Huur hardware</i>	<i>22</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Onderhoud en ondersteuning</i>	<i>23</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Advies en cursus</i>	<i>25</i>
<i>Aanvullende voorwaarden – Licenties</i>	<i>27</i>

Algemene voorwaarden

Artikel A.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten die je bij ons afneemt, tenzij we samen iets anders hebben afgesproken.

We gebruiken dit onderdeel als basis voor al onze overeenkomsten. Denk aan support, projecten, licenties of hosting: wat je ook bij ons afneemt, deze spelregels gelden standaard.

Hebben we een hoofdovereenkomst? Dan gaan de afspraken daarin altijd voor deze voorwaarden.

Artikel A.2 – Welke afspraken gelden eerst?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die wij leveren.

Als we samen schriftelijk iets anders hebben afgesproken, gaat die afspraak voor.

Bij tegenstrijdigheden geldt de volgende volgorde:

1. Deelovereenkomst (Offerte, opdracht of ticket)
2. Hoofdovereenkomst
3. Verwerkersovereenkomst
4. Generieke Service Level Agreement (SLA)
5. **Algemene voorwaarden Dynamic Telecom & IT (Dit document)**

Bij tegenstrijdigheden geldt bovenstaande volgorde.

Het document dat hoger in de rangorde staat, gaat voor op een document dat lager staat.

Artikel A.3 – Hoe komt een overeenkomst tot stand?

Elk voorstel is vrijblijvend en blijft 30 dagen geldig. Een overeenkomst is bindend als deze door beide partijen zijn bevestigd. Dat mag schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail). Geef je op een andere manier akkoord, zoals mondeling of doordat je de dienst al gebruikt zonder formeel akkoord, dan zien we dat ook als bevestiging.

Afwijkende of aanvullende voorwaarden van jouw kant gelden alleen als wij daar schriftelijk mee hebben ingestemd.

Artikel A.4 – Hoelang geldt een overeenkomst?

Een overeenkomst geldt in principe voor 12 maanden, tenzij we samen iets anders afspreken.

Na afloop van die periode loopt het automatisch door voor onbepaalde tijd. Opzeggen mag dan op elk moment met 1 maand opzegtermijn. Dat doe je schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail via INFO@DYNAMICTELECOM.NL.

Artikel A.5 – Wat mag je van ons verwachten?

We leveren onze diensten (Prestaties) binnen normale werktijden (volgens Centraal-Europese Tijd), tenzij we iets anders met je hebben afgesproken.

We voeren onze werkzaamheden professioneel, zorgvuldig en met kwaliteit uit. Daarbij houden we ons aan de afspraken zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Soms schakelen we interne collega's of externe specialisten in om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Dat mag, zolang we blijven voldoen aan de afspraken die we met jou hebben gemaakt.

Hebben we een planning of opleverdatum afgesproken? Dan is dat een richtlijn, geen harde deadline. Loopt het uit, dan stel je ons daarvan op de hoogte. Wij krijgen dan een redelijke termijn om alsnog op te leveren.

We werken in principe op basis van een inspanningsverplichting: we zetten alles op alles om de gewenste resultaten te behalen. Alleen als we expliciet een resultaatafspraak hebben gemaakt én die concreet hebben omschreven (bijvoorbeeld in een offerte, opdracht of ticket), geldt dat als een resultaatsverplichting.

Artikel A.6 – Wat verwachten wij van jou?

Om onze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, verwachten we ook iets van jou.

- Je zorgt voor tijdige aanlevering van alle benodigde informatie.
- Je geeft ons tijdig toegang tot systemen, locaties of accounts die we nodig hebben.
- Je wijst één of meerdere contactpersonen aan die beschikbaar én bevoegd zijn om namens jouw organisatie af te stemmen over uitvoering, planning, goedkeuringen en dagelijkse operationele zaken.

Komt informatie of toegang te laat? Dan mogen wij onze planning aanpassen. Eventuele extra kosten brengen we in overleg bij je in rekening.

Vraag je tijdens het project om aanvullende wensen of eisen die het werk aantoonbaar zwaarder of uitgebreider maken? Dan spreken we van meerwerk. We voeren dat alleen uit na jouw schriftelijke akkoord en geven van tevoren aan wat het kost. Meerwerk kan de opleverdatum beïnvloeden.

We starten nooit met extra werk zonder dat jij daar eerst 'ja' op hebt gezegd. Jij houdt dus altijd de regie, wij stemmen alles met je af.

Als wij voor bepaalde dienstverlening werken met key users of andere vaste contactpersonen, zorg jij dat deze personen actueel en bereikbaar blijven.

Wijzigingen in contactpersonen of hun gegevens geef je tijdig aan ons door.

Projecten met een vaste opleverdatum stoppen automatisch zodra het werk is afgerond.

Zeg je eerder op dan afgesproken? Dan betaal je voor het deel dat we al hebben uitgevoerd, plus eventuele gemaakte kosten.

Je zorgt altijd voor minimale beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om je omgeving veilig te houden. Denk hierbij aan Multi-Factor Authenticatie (MFA), sterk wachtwoordbeleid, beperkte adminrechten, actuele updates en andere beveiligingsinstellingen die wij adviseren.

Als je deze maatregelen niet gebruikt of uitschakelt, ben jij volledig verantwoordelijk voor alle gevolgen. Hieronder valt schade of misbruik door derden, beveiligingsincidenten, datalekken, hackpogingen en extra kosten die hierdoor ontstaan.

Krijg je van ons een beveiligingsadvies? Voer dit dan binnen een redelijke termijn uit. Doe je dat niet, dan kunnen wij het werk pauzeren of weigeren. Schade door het niet opvolgen van beveiligingsadvies valt altijd onder jouw eigen verantwoordelijkheid.

Als wij werkzaamheden bij jou op locatie uitvoeren, zorg jij dat wij veilig en redelijkerwijs ongestoord kunnen werken.

- Je zorgt daarbij, voor zover nodig, voor:
- Toegang tot de juiste ruimtes en systemen.

- Een geschikte werkplek of werkruimte.
- Beschikbare stroom, netwerk en andere noodzakelijke voorzieningen.
- Een contactpersoon die bereikbaar is voor afstemming.

Lopen werkzaamheden vertraging op doordat toegang, voorzieningen of afstemming ontbreken, dan mogen wij de extra tijd en kosten in rekening brengen.

Artikel A.7 – Wat spreken we af over prijzen en facturatie?

Onze prijzen zijn altijd exclusief btw en andere wettelijke heffingen. Als de overheid iets verandert, mogen we die kosten doorberekenen.

Tenzij we schriftelijk iets anders afspreken, gelden onze prijzen in euro's en betaal je ook in euro's.

Eventuele begrotingen of (voor)calculaties die we vooraf met je delen zijn indicatief. Ze geven een schatting, geen garantie. Je kunt er dus geen rechten aan ontlenen.

Je ontvangt onze facturen op één van de volgende manieren, afhankelijk van de soort kosten:

Enmalige kosten: Je krijgt de factuur op het moment van levering of overdracht. Tenzij we iets anders hebben afgesproken.

Periodieke kosten: We factureren vooraf, en je betaalt vanaf de datum dat je de dienst in gebruik neemt of dat we die opleveren.

Gebruikskosten of werk op basis van tijd & materiaal: Die factureren we maandelijks achteraf op basis van nacalculatie.

Facturen betaal je binnen 14 dagen na factuurdatum en bij voorkeur via automatische incasso, tenzij we schriftelijk anders hebben afgesproken.

Ben je te laat met betalen? Dan zijn we gerechtigd om:

- Wettelijke (actuele) handelsrente in rekening te brengen.
- Extra (incasso)kosten door te belasten.
- Onze werkzaamheden en/of dienstverlening tijdelijk stil te leggen tot je hebt betaald.

Bestaat er twijfel over je kredietwaardigheid? Dan mogen we vooruitbetaling of een andere vorm van zekerheid vragen. Gebeurt dat niet? Dan mogen we onze dienst opschorten tot je die zekerheid wél biedt.

Je mag openstaande facturen niet verrekenen met eventuele claims op ons, tenzij we dat schriftelijk met je afspreken.

Heb je bezwaar tegen een factuur, dan laat je ons dat binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk weten, met een duidelijke toelichting.

Horen we binnen die termijn niets van je, dan behandelen we de factuur als akkoord.

Een bezwaar tegen een factuur schort je betalingsverplichting niet automatisch op, behalve voor het deel waarover we schriftelijk iets anders afspreken.

Werkzaamheden buiten kantooruren voeren wij alleen uit als dit vooraf is afgesproken of als de situatie daarom vraagt.

Voor werkzaamheden buiten kantooruren mogen wij een toeslag rekenen op ons gebruikelijke tarief.

Tenzij we schriftelijk iets anders hebben afgesproken, geldt:

- **50% toeslag** voor werkzaamheden op werkdagen buiten kantooruren.
- **100% toeslag** voor werkzaamheden in het weekend en op officiële feestdagen.

Ook extra kosten, zoals reis-, parkeer-, wacht- of verblijfskosten, mogen wij in rekening brengen als die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Artikel A.8 – Wat als onze kosten stijgen?

Stijgen onze kosten aantoonbaar, bijvoorbeeld doordat leveranciers (zoals Microsoft voor licenties) hun prijzen verhogen, mogen wij onze prijzen tot maximaal 2 keer per jaar tussentijds aanpassen. We onderbouwen dit netjes en lichten je tijdig in.

We mogen onze prijzen jaarlijks aanpassen op basis van de CBS-index Zakelijke ICT-diensten (code 62). Dat doen we per 1 januari.

Artikel A.9 – Wie draagt het risico voor jouw data en software?

Zodra je software, wachtwoorden, documenten, data of andere bestanden van ons ontvangt, of zodra ze in handen zijn van iemand die jij hebt aangewezen, ligt het risico bij jou. Dat betekent: als er daarna iets misgaat, zoals verlies, diefstal of beschadiging, dan ben jij daarvoor verantwoordelijk.

Jij bent altijd zelf verantwoordelijk voor het beheer, gebruik en de beveiliging van jouw admin- en global admin-accounts. Je zorgt dat alleen bevoegde personen toegang hebben, dat MFA is ingeschakeld en dat accounts niet worden gedeeld.

Wordt een admin-account misbruikt, gehackt of verkeerd ingesteld? Dan vallen alle schade en kosten die daaruit volgen volledig onder jouw eigen verantwoordelijkheid. Tenzij wij hierover iets anders hebben afgesproken in een SLA of beheerovereenkomst.

Artikel A.10 – Waar zijn wij wel en niet voor aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade als we aantoonbaar fouten maken. Denk hierbij aan kosten om de fout te herstellen of schade aan apparatuur die we zelf hebben veroorzaakt. Wij zijn verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid.

Onze maximale aansprakelijkheid is €50.000 per gebeurtenis en €100.000 per jaar.

- We vergoeden géén indirecte schade. Onder indirecte schade verstaan we o.a. gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, vertragingsschade en dataverlies (behalve voor zover wij daarvoor uitdrukkelijk aansprakelijkheid hebben aanvaard).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door fouten van onze medewerkers als zij onder jouw aansturing werken.
- Jij vrijwaart ons voor aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van werkzaamheden onder jouw leiding.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan apparatuur door verkeerd gebruik, onjuiste installatie door jou of derden, of gebruik buiten de specificaties.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door uitval, storing of gebrekkige werking van netwerken en infrastructuur van derden.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door misbruik van je account, ongeautoriseerd gebruik of verlies van inloggegevens.
- Schade of gebreken die zichtbaar zijn bij levering, meld je direct.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade of kosten die ontstaan door misbruik, hack of onbevoegde toegang tot jouw cloudomgeving (zoals Microsoft 365 of Azure).

Hieronder vallen in ieder geval:

- Excessief of onverwacht cloudverbruik (bijv. compute, data, storage of API-calls).
- Gebruik van jouw tenant door onbevoegden.
- Misbruik van global admin-accounts.
- Het ontbreken van MFA of andere noodzakelijke beveiliging.
- Foutieve instellingen die jij of derden hebben aangebracht.

Alle kosten die leveranciers (zoals Microsoft) in rekening brengen als gevolg van misbruik of beveiligingsincidenten, zijn volledig voor jouw rekening.

Cloudverbruik dat ontstaat door hack, misbruik of foutieve instellingen zien wij als indirecte schade. Dit vergoeden wij niet.

Meld schade altijd binnen 14 dagen na ontdekking per e-mail via INFO@DYNAMICTELECOM.NL. Doe je dat niet, dan vervalt je recht op vergoeding.

Artikel A.11 – Wat doen we bij overmacht?

Soms kunnen we door omstandigheden buiten onze macht niet leveren. Denk aan stroomstoringen, brand, pandemieën of verstoringen bij leveranciers.

In zo'n geval pauzeren we onze dienstverlening tijdelijk. Duurt dit langer dan 3 maanden? Dan mag ieder van ons de overeenkomst schriftelijk beëindigen.

Je betaalt dan alleen voor de diensten die we al hebben geleverd. Je kunt ons niet aansprakelijk stellen voor schade door overmacht.

Artikel A.12 – Hoe gaan we om met vertrouwelijke informatie?

Wat we van elkaar te weten komen tijdens onze samenwerking, houden we strikt vertrouwelijk. Informatie geldt als vertrouwelijk als:

- Jij of wij dat er expliciet bij zeggen.
- Het logisch voortvloeit uit de inhoud.
- We allebei mogen aannemen dat het vertrouwelijk is.

We mogen niets delen met anderen over elkaars werkwijze, methodes of technieken. Tenzij we daar van tevoren schriftelijk toestemming voor geven.

Schakelen we anderen in om werk voor ons te doen? Dan zorgen we ervoor dat ook zij zich aan deze geheimhoudingsafspraken houden.

Deze afspraak blijft gelden, ook na afloop van onze samenwerking.

Artikel A.13 – Wat doen we met persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en houden ons aan de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG.

Verwerken wij persoonsgegevens in jouw opdracht? Dan gelden daarnaast de afspraken uit onze verwerkersovereenkomst.

Beide partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het naleven van hun eigen verplichtingen onder de privacywetgeving.

Artikel A.14 – Mag je onze medewerkers overnemen?

Je mag onze mensen niet zelf in dienst nemen of via een andere partij inhuren binnen 12 maanden na afloop van de samenwerking, tenzij wij daar schriftelijk mee akkoord gaan.

Doe je dat toch? Dan betaal je een boete van €50.000,- plus €500,- voor elke dag dat het voortduurt. Zo beschermen we onze investering in goed personeel.

Deze regel geldt ook als jij onze medewerkers via een derde partij inhuurt.

Artikel A.15 – Wanneer mogen we de samenwerking direct stoppen?

In een aantal gevallen mag jij of wij de overeenkomst per direct beëindigen, zonder opzegtermijn, via een aangetekende brief of e-mail naar INFO@DYNAMICTELECOM.NL:

- Als één van ons failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of de onderneming wordt ontbonden.
- Als één van ons niet langer bevoegd is om zelfstandig rechtshandelingen te verrichten.
- Als er beslag wordt gelegd op (een belangrijk deel van) het vermogen en dit niet binnen één maand wordt opgeheven.
- Als één van ons ernstig tekortschiet in de nakoming van de afspraken en dit niet herstelt binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling.
- Als blijkt dat voortzetting van de samenwerking technisch of bedrijfseconomisch niet haalbaar meer is, dan overleggen we uiteraard over een passende oplossing.

Bij een dergelijke beëindiging blijven facturen voor geleverde diensten verschuldigd. Eventuele schade als gevolg van de beëindiging is alleen voor rekening van de partij die tekortschiet.

Het einde van de overeenkomst laat bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om door te lopen onverlet. Denk hierbij onder andere aan afspraken over:

- Betaling.
- Aansprakelijkheid.
- Geheimhouding.
- Intellectueel eigendom.
- Overdracht.
- Geschillen.

Artikel A.16 – Wat doen we als we er niet uitkomen?

We proberen eerst altijd om er samen uit te komen. Lukt dat niet? Dan kunnen we ervoor kiezen een mediator in te schakelen.

Komen we er ook dan niet uit, dan leggen we het geschil voor aan de SGOA of de rechtbank in Den Haag.

Op alles wat we samen afspreken is Nederlands recht van toepassing.

Artikel A.17 – Wat als je software van derden gebruikt via ons?

Voor de levering van onze diensten maken wij gebruik van software, platforms en infrastructuur van derden, zoals leveranciers van cloud-, telecom- en beveiligingsoplossingen.

Wij selecteren deze partijen zorgvuldig waarbij wij rekening houden met gangbare normen op het gebied van beveiliging, continuïteit en privacy.

Wij blijven verantwoordelijk voor onze eigen dienstverlening. Voor storingen, beperkingen of tekortkomingen die direct het gevolg zijn van software of diensten van derden waar wij geen invloed op hebben, zijn wij niet aansprakelijk.

Gebruik je via ons software of diensten van een derde partij, dan gelden naast deze voorwaarden ook de voorwaarden van die derde partij. Op verzoek of via ons klantportaal kun je deze voorwaarden inzien. Jij bent verantwoordelijk voor het naleven daarvan.

Via ons klantportaal kun je een actueel overzicht inzien van de software en diensten van derden die wij gebruiken voor onze dienstverlening.

Artikel A.18 – Wie is eigenaar van wat? (Intellectueel eigendom)

Alles wat we vóór of los van onze samenwerking hebben ontwikkeld, zoals software, tekeningen, handleidingen of tools, blijft van ons (of onze leveranciers). Dat noemen we 'bestaande IE'. Je krijgt hierop alleen een gebruiksrecht zolang je klant bent.

Alle intellectuele eigendomsrechten op programmatuur, broncode, ontwerpen, documentatie en ander maatwerk dat wij tijdens de samenwerking speciaal voor jou ontwikkelen, blijven ook bij ons, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.

Je krijgt van ons een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om het maatwerk binnen je eigen organisatie te gebruiken. Dit recht geldt alleen als je aan al je betalingsverplichtingen hebt voldaan.

Wat mag je niet doen zonder onze toestemming?

- De software of materialen verkopen, verhuren of in sublicentie geven.
- Ze wijzigen, kopiëren of openbaar maken.
- Reverse-engineering toepassen, tenzij de wet dit verplicht én je het vooraf schriftelijk meldt.

Wil je wél eigenaar worden van (een deel van) het maatwerk? Of toegang tot de broncode? Dan maken we daar aparte, schriftelijke afspraken over.

Artikel A.19 – Mogen wij jouw naam of logo als referentie gebruiken?

Wij gebruiken jouw naam, logo of een beschrijving van onze samenwerking alleen als referentie na jouw voorafgaande toestemming.

Geef je die toestemming, dan mogen wij deze referentie gebruiken op onze website, in presentaties of in andere commerciële uitingen, tenzij we samen iets anders afspreken.

Artikel A.20 – Mag je de overeenkomst overdragen?

Je mag deze overeenkomst niet zonder onze schriftelijke toestemming overdragen aan een derde. Dat geldt ook voor de rechten en plichten die uit deze overeenkomst volgen.

Wij mogen deze overeenkomst overdragen aan:

- Een groepsmaatschappij
- Een rechtsopvolger
- Een derde partij bij een fusie, overname of wijziging binnen onze organisatie

Wij zorgen er dan voor dat de afspraken uit deze overeenkomst blijven gelden.

Heeft dat gevolgen voor onze dienstverlening of jouw contactpersoon? Dan informeren wij je daarover tijdig.

Artikel A.21 – Mogen we deze voorwaarden wijzigen?

Wij mogen deze voorwaarden aanpassen. Bij wezenlijke wijzigingen informeren we je minstens 30 dagen vooraf.

Ben je het daar niet mee eens? Dan mag je de overeenkomst vóór de ingangsdatum schriftelijk beëindigen via INFO@DYNAMICTELECOM.NL.

Artikel A.22 – Wat als een bepaling ongeldig blijkt?

Als een bepaling uit deze voorwaarden niet van toepassing blijkt of in strijd is met de wet, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

We vervangen de betreffende bepaling dan door een geldige afspraak die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

Aanvullende voorwaarden – Alleen van toepassing bij afname van de betreffende dienst

Onze aanvullende voorwaarden gelden alleen als je de bijbehorende dienst bij ons afneemt.

Gebruik je bijvoorbeeld alleen onze telecomdiensten? Dan zijn alleen de aanvullende voorwaarden van Telecom van toepassing. Laat je ook maatwerk ontwikkelen? Dan gelden ook de aanvullende voorwaarden voor Ontwikkeling.

We kiezen ervoor om op voorhand akkoord te vragen op alle voorwaarden, zodat alles juridisch goed is geregeld vóór je met een dienst start. Zo hoef je later niet opnieuw voorwaarden te tekenen bij elke losse opdracht. Dat scheelt administratieve rompslomp en voorkomt vertraging.

Welke aanvullende voorwaarden voor jou van toepassing zijn, zie je altijd terug in je deelopovereenkomst (Offerte, opdracht of ticket).

Aanvullende voorwaarden – Ontwikkeling

Artikel B.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij voor jou software, applicaties, websites of andere maatwerkoplossingen ontwikkelen.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op zowel nieuwe ontwikkeling als aanpassingen van bestaande systemen.

Artikel B.2 – Wat spreken we af over jouw informatie en medewerking?

Jij levert tijdig alle specificaties, documentatie, toegang en medewerking die wij nodig hebben om onze werkzaamheden uit te voeren. Jij staat ervoor in dat de aangeleverde informatie juist en volledig is.

Als afspraken of planningen moeten worden aangepast door onjuiste of niet-tijdige informatie, mogen wij de extra kosten en vertraging in rekening brengen.

Jij zorgt dat jouw medewerkers voldoende beschikbaar zijn voor overleg, testen en besluitvorming.

Artikel B.3 – Hoe ontwikkelen, installeren en implementeren we?

Wij ontwikkelen het maatwerk op basis van de overeengekomen specificaties.

Indien overeengekomen, installeren en implementeren wij de oplossing in jouw omgeving of infrastructuur.

Wij bepalen zelf de wijze waarop en met welke middelen wij de werkzaamheden uitvoeren, tenzij wij hierover specifieke afspraken hebben gemaakt.

Als wij gebruikmaken van software, programmatuur of componenten van derden, kunnen daarop aparte licentievoorwaarden gelden. Jij stemt ermee in dat wij deze voorwaarden namens jou accepteren.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het functioneren van systemen of software van derden waar wij geen invloed op hebben.

Artikel B.4 – Hoe werkt de acceptatie?

Na oplevering ontvang je van ons een melding dat het werk gereed is voor acceptatie.

Jij hebt vanaf dat moment 14 werkdagen om het werk te testen en controleren.

Als je tijdens deze periode gebreken ontdekt, meld je die schriftelijk en zo volledig mogelijk via INFO@DYNAMICTELECOM.NL

Wij herstellen gemelde gebreken binnen een redelijke termijn.

Na herstel start opnieuw een termijn van 14 Werkdagen waarin je kunt testen of de gebreken verholpen zijn.

De oplossing geldt automatisch als geaccepteerd:

- Als je geen gebreken meldt binnen de acceptatietermijn.
- Als je het werk eerder in gebruik neemt voor productie.
- Als je schriftelijk bevestigt dat je akkoord bent.

Kleine gebreken die redelijkerwijs geen belemmering vormen voor gebruik, mogen geen reden zijn om acceptatie te weigeren. Wij lossen deze gebreken alsnog op in overleg.

Bij meerwerk of aanvullende wensen stellen we samen een nieuwe planning en eventueel extra kosten vast.

Artikel B.5 – Hoe zit het met onderhoud en support?

Wil je dat wij onderhoud uitvoeren of toekomstige wijzigingen doorvoeren, dan leggen we dat apart vast, bijvoorbeeld in een SLA of onderhoudsovereenkomst.

Zonder aanvullende afspraken zijn wij niet verplicht om onderhoud of support te leveren na acceptatie.

Artikel B.6 – Welke garanties en beperkingen gelden?

Wij garanderen dat het maatwerk bij oplevering en acceptatie voldoet aan de overeengekomen specificaties. Wij garanderen niet dat het maatwerk zonder onderbreking of fouten werkt in alle omstandigheden.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor gebreken die ontstaan doordat:

- Jij of derden wijzigingen aanbrengt in het maatwerk.
- Je het maatwerk op een andere manier gebruikt dan afgesproken.
- Je het maatwerk combineert met systemen, software of infrastructuur die wij niet hebben goedgekeurd.

Wij verhelpen gebreken na de acceptatie alleen tegen betaling van onze gebruikelijke tarieven, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Artikel B.7 – Wat als een derde zegt dat het maatwerk zijn rechten schendt?

Gebruik je het maatwerk zoals we dat hebben afgesproken? Dan gaan wij ervan uit dat dit geen inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden.

Krijg jij een melding of claim van een derde hierover? Dan laat je ons dat zo snel mogelijk weten. Daarna stemmen we samen af hoe we dit oppakken.

Dit artikel geldt niet als de claim ontstaat doordat:

- Jij of een derde wijzigingen heeft aangebracht in het maatwerk.
- Je het maatwerk gebruikt samen met software, systemen of materialen die wij niet hebben goedgekeurd.
- Je het maatwerk op een andere manier gebruikt dan we hebben afgesproken.

Blijkt dat een onderdeel van het maatwerk toch niet gebruikt kan worden? Dan mogen wij ervoor kiezen om:

- Het maatwerk aan te passen.
- Een alternatief te bieden.
- Of het betreffende onderdeel te vervangen.

Aanvullende voorwaarden – Hosting en SaaS

Artikel C.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij hostingdiensten of Software as a Service (SaaS) aan jou leveren. De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Hosting omvat onder andere: het beschikbaar stellen van servers, opslagruimte, applicaties en e-maildiensten.

SaaS omvat het gebruik van software die wij via internet beschikbaar stellen.

Artikel C.2 – Hoe leveren we de dienst en wat mag je verwachten van de beschikbaarheid?

Wij zorgen ervoor dat de dienst beschikbaar is volgens de afgesproken prestaties in de SLA of overeenkomst.

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging te waarborgen.

Wij hebben het recht om de dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, updates of noodmaatregelen. Waar mogelijk informeren wij je vooraf.

Onderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats. Spoedonderhoud mag op elk moment plaatsvinden als dat noodzakelijk is.

Tijdelijke onderbrekingen door gepland onderhoud geven geen recht op schadevergoeding, tenzij dit onredelijk lang duurt en aantoonbaar aan ons ligt.

Artikel C.3 – Hoe gebruik je de dienst en wat verwachten we van jou?

Jij gebruikt de dienst uitsluitend voor je eigen bedrijfsactiviteiten en binnen de grenzen van wet- en regelgeving.

Je mag de dienst niet gebruiken voor:

- Het verspreiden van spam of malware.
- Het uitvoeren van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten.
- Strafbare feiten of ander onrechtmatig handelen.

Artikel C.4 – Wat gebeurt er bij opslaglimieten en dataverkeer?

Wij mogen limieten stellen aan opslagcapaciteit, dataverkeer of verwerkingscapaciteit. Deze limieten staan in je overeenkomst of SLA.

Overschrijd je structureel deze limieten, dan:

- Mogen wij extra kosten in rekening brengen.
- Het gebruik beperken tot het afgesproken niveau.

Wij overleggen altijd eerst met je over structurele overschrijding.

Artikel C.5 – Hoe gaan we om met back-ups en herstel?

Wij maken alleen back-ups als dat uitdrukkelijk in de overeenkomst of SLA staat.

Zonder aparte afspraak ben je zelf verantwoordelijk voor back-ups en databeveiliging.

Het terugzetten van een back-up kan kosten met zich meebrengen. Wij informeren je daar vooraf over.

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, tenzij dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel C.6 – Hoe gaan we om met beveiliging en vertrouwelijkheid?

Wij treffen passende maatregelen om jouw data te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang en misbruik.

Je bent verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en rechtmatigheid van data en materialen die je opslaat of verwerkt via de dienst.

Je zorgt voor een veilige omgang met inloggegevens. Gebruik door onbevoegden valt onder jouw verantwoordelijkheid.

Ontdekt één van ons een datalek? Dan melden we dat zonder onredelijke vertraging met feiten, impact en maatregelen. Jij meldt het ons ook direct als jij iets ontdekt.

Wij mogen je toegang (tijdelijk) blokkeren als je deze afspraken schendt. We informeren je daar zo snel mogelijk over.

Wij monitoren jouw cloudomgeving, tenant of licentiegebruik niet standaard op afwijkingen, beveiligingsrisico's, hackpogingen of ongewoon cloudverbruik.

Dit doen wij alleen als dit schriftelijk is afgesproken in een SLA of beheerovereenkomst. Zonder zo'n afspraak ben jij volledig verantwoordelijk voor het toezicht op gebruik, beveiliging, updates en verbruik binnen jouw eigen cloudomgeving.

Artikel C.7 – Hoe gaan we om met updates en wijzigingen?

Wij mogen de dienst functioneel en technisch aanpassen om de werking of beveiliging te verbeteren.

Als een wijziging ingrijpende gevolgen heeft voor het gebruik, informeren wij je tijdig.

Als je door een wijziging aantoonbaar schade lijdt, bespreken we een redelijke oplossing.

Artikel C.8 – Hoe zit het met aansprakelijkheid bij hosting en SaaS?

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door onderbreking, storing of gebrekkige werking van netwerken en infrastructuur van derden.

Onze aansprakelijkheid is beperkt zoals beschreven in Artikel A.10 (Aansprakelijkheid).

Meld schade altijd binnen 14 dagen na ontdekking per e-mail via INFO@DYNAMICTELECOM.NL. Doe je dat niet, dan vervalt je recht op vergoeding.

Artikel C.9 – Hoe gaan we om met software en licenties van derden?

Als wij software of componenten van derden leveren, gelden naast deze voorwaarden ook de licentievoorwaarden van die derden. Jij bent verplicht deze voorwaarden na te leven. Op jouw verzoek sturen wij een exemplaar toe of een link naar de voorwaarden. Voor embedded software van derden gelden hun licentievoorwaarden; je accepteert die bij gebruik.

Artikel C.10 – Hoe gaan we om met domeinnamen en DNS?

Als wij namens jou een domeinnaam registreren, verlengen, verhuizen of beheren, doen we dat op basis van jouw opdracht.

Jij blijft verantwoordelijk voor:

- De juistheid van de gegevens die je aanlevert.
- Het rechtmatig gebruik van de domeinnaam.
- Het tijdig goedkeuren van verhuizingen, wijzigingen of opzeggingen.

Voor domeinnamen en DNS-diensten kunnen ook voorwaarden gelden van registrars of andere leveranciers. Als dat zo is, gelden die voorwaarden ook.

Stopt onze dienstverlening? Dan werken wij mee aan de overdracht van de domeinnaam of DNS-inrichting aan jou of een door jou aangewezen derde.

Werkzaamheden die daarvoor nodig zijn, mogen wij apart in rekening brengen.

Artikel C.11 – Wat gebeurt er als de dienst stopt?

Stopt een hosting-, SaaS- of beheerdienst? Dan maken we samen afspraken over de afbouw en overdracht van toegang, data, domeinen en andere onderdelen die binnen onze dienstverlening vallen.

Werkzaamheden voor overdracht, export, migratie of afbouw mogen wij apart in rekening brengen.

Maken we daar samen geen andere afspraken over? Dan bewaren wij data, configuraties en andere beheergegevens niet langer dan 30 dagen na het einde van de dienst, tenzij we daar schriftelijk andere afspraken over maken.

Aanvullende voorwaarden – Hardware

Artikel D.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij hardware aan jou verkopen, leveren, installeren of configureren. De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Onder hardware verstaan we onder andere toestellen, servers, switches, routers, randapparatuur en bijbehorende bekabeling.

Deze voorwaarden gelden ook als hardware onderdeel is van een groter project of dienst.

Artikel D.2 – Hoe werkt levering en wanneer gaat het risico over?

Wij leveren de hardware op het afgesproken afleveradres, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

Wij mogen de leveringen uitvoeren en deze afzonderlijk factureren.

Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor jouw risico, ook als wij nog installatie of configuratie uitvoeren.

Als je levering weigert, niet in ontvangst neemt of niet bereikbaar bent, mogen wij de hardware opslaan op jouw kosten en risico.

Eventuele schade tijdens transport meld je direct schriftelijk en zo volledig mogelijk via INFO@DYNAMICTELECOM.NL.

Artikel D.3 – Wanneer blijft hardware van ons?

Alle geleverde hardware blijft ons eigendom totdat je alle openstaande bedragen volledig hebt betaald, inclusief eventuele rente en kosten.

Zolang je niet volledig hebt betaald, mag je de hardware niet verkopen, verpanden, verhuren of op een andere manier aan derden geven.

Je informeert ons direct als:

- Er beslag wordt gelegd op de hardware.
- Je in surseance of faillissement verkeert.
- Of andere situaties ontstaan die invloed hebben op ons eigendomsvoorbehoud.

Als je niet betaalt, mogen wij de hardware terughalen. Jij geeft hiervoor alle medewerking. Alle kosten die wij hiervoor moeten maken, zijn voor jouw rekening.

Artikel D.4 – Hoe werkt installatie en configuratie?

Als wij de installatie of configuratie uitvoeren, zorg jij dat de ruimte en voorzieningen volledig klaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan:

- Voldoende elektriciteit.
- Netwerkverbindingen.
- Ventilatie en beveiliging.

Als wij door onvoorziene omstandigheden niet direct kunnen installeren, plannen we samen een nieuwe datum.

Extra kosten door vertragingen buiten onze schuld brengen wij bij je in rekening.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor compatibiliteitsproblemen met systemen die niet door ons geleverd of goedgekeurd zijn.

Artikel D.5 – Welke garanties gelden en hoe meld je gebreken?

Voor hardware gelden de fabrieksgaranties van de fabrikant of leverancier. Wij geven zelf geen verdergaande garanties dan die standaardgaranties.

Wij garanderen dat de hardware bij levering functioneert zoals beschreven in de specificaties.

De garantie vervalt automatisch als:

- Je zelf reparaties of wijzigingen uitvoert.
- Je hardware verkeerd of onzorgvuldig gebruikt.
- Je niet voldoet aan onderhouds- of gebruiksvoorschriften.
- Of als serienummers of identificatie verwijderd of onleesbaar zijn.

Meld gebreken binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk en zo volledig mogelijk via INFO@DYNAMICTELECOM.NL

Wij onderzoeken binnen een redelijke termijn of het gebrek onder garantie valt.

Als het gebrek onder garantie valt, repareren of vervangen wij de hardware kosteloos.

Als het buiten garantie valt, ontvang je een prijsopgave voor herstel. We voeren herstel pas uit na jouw akkoord.

Wij zijn niet verplicht om vervangende hardware ter beschikking te stellen tijdens herstel.

Artikel D.6 – Wanneer kun je hardware retourneren?

Retourneren van hardware kan alleen na onze schriftelijke toestemming.

Speciaal voor jou bestelde of geconfigureerde producten kunnen niet worden geretourneerd.

B2B-overeenkomsten kennen geen wettelijk herroepingsrecht.

Als wij uit coulance akkoord gaan met een retour, stellen wij daar voorwaarden aan, zoals:

- Onbeschadigde staat.
- Originele verpakking.
- Eventuele administratie- of herbevoorradingkosten.

Aanvullende voorwaarden – Telecom

Artikel E.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij telecomdiensten leveren, zoals VoIP, vaste telefonie, mobiele telefonie, VaMo, internetverbindingen en aanverwante diensten.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Deze voorwaarden gelden ook voor combinaties van levering, configuratie, support en beheer van telecomdiensten.

Artikel E.2 – Hoe leveren we telecomdiensten en hoe gebruik je die?

Wij leveren de dienst volgens de overeengekomen specificaties en de gebruikelijke normen van zorgvuldigheid en professionaliteit.

Wij treffen passende maatregelen om continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de dienst te waarborgen.

Jij gebruikt de dienst uitsluitend voor je eigen bedrijfsactiviteiten en binnen de geldende wet- en regelgeving.

Je mag de dienst niet gebruiken voor:

- Strafbare feiten.
- Spam, phishing of malware.
- Inbreuken op intellectuele eigendomsrechten.
- Activiteiten die netwerken of diensten van derden verstoren.

Bij schending van deze regels mogen wij je toegang blokkeren of beperken. Wij informeren je zo snel mogelijk.

Artikel E.3 – Hoe gaan we om met aansluitingen, nummers en wijzigingen?

Voor gebruik heb je geschikte aansluitingen, apparatuur en verbindingen nodig. Jij bent hier zelf verantwoordelijk voor.

Nummeruitgifte en nummerbehoud zijn afhankelijk van de regels van de toezichthouder en onze leveranciers.

Wij doen ons best om nummerportering of -behoud uit te voeren, maar kunnen niet garanderen dat dit altijd lukt.

Wij mogen diensten, nummers of instellingen wijzigen als dat nodig is voor continuïteit, veiligheid of om aan wetgeving te voldoen.

Artikel E.4 – Hoe gaan we om met beschikbaarheid, onderhoud en storingen?

Wij streven naar een hoge beschikbaarheid van de dienst. De SLA bevat afspraken over prestaties, reactietijden en beschikbaarheid.

Onderhoud plannen wij zoveel mogelijk buiten kantooruren. Spoedonderhoud mag op elk moment plaatsvinden.

Wij informeren je vooraf over gepland onderhoud, tenzij dat door spoed niet mogelijk is.

Tijdelijke onderbrekingen geven geen recht op schadevergoeding, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Duurt een onderbreking langer dan 24 uur door ons toedoen? Dan crediteren we het abonnementsgeld pro-rato over de uitvaltijd.

Jij meldt storingen zo snel mogelijk en werkt mee aan het oplossen.

Artikel E.5 – Hoe gaan we om met verkeers- en gebruiksgegevens?

Wij verwerken verkeers- en gebruiksgegevens uitsluitend voor:

- Het leveren van de dienst.
- Facturatie.
- Support.
- En het nakomen van wettelijke verplichtingen.

Jij bent verantwoordelijk voor de inhoud en rechtmatigheid van verkeer via jouw aansluiting.

Wij mogen geanonimiseerde gegevens gebruiken voor analyses en rapportages.

Wij geven geen verkeers- of gebruiksgegevens aan derden, tenzij we daartoe wettelijk verplicht zijn.

Artikel E.6 – Wat zijn jouw verplichtingen?

Jij zorgt voor een veilige en ordentelijke aansluiting van apparatuur op onze dienst.

Je beschermt je netwerken en systemen tegen onbevoegd gebruik en beveiligingsincidenten.

Je meldt misbruik of beveiligingsincidenten direct aan ons.

Als toezichthouders of bevoegde instanties onderzoek willen doen, werk je hieraan mee.

Artikel E.7 – Wat gebeurt er bij beëindiging en migratie?

Na beëindiging van de telecomdienst vervalt automatisch je recht op gebruik van nummers, instellingen en faciliteiten, tenzij anders afgesproken.

Wij helpen je desgewenst met migratie naar een andere aanbieder op basis van onze gebruikelijke tarieven.

Gegevens die op onze systemen staan, worden na beëindiging gewist, tenzij wij wettelijk verplicht zijn ze te bewaren.

Aanvullende voorwaarden – Detachering

Artikel F.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij medewerkers tijdelijk bij jou inzetten om werkzaamheden uit te voeren (detachering).

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Detachering kan bestaan uit consultancy, projectmanagement, ondersteuning of andere afgesproken werkzaamheden.

Artikel F.2 – Hoe werkt detachering en inzet?

Wij stellen één of meer medewerkers beschikbaar voor de duur en taken zoals afgesproken.

De medewerkers blijven in dienst van Dynamic Telecom, tenzij wij schriftelijk iets anders afspreken.

Jij mag de medewerkers alleen inzetten voor werkzaamheden die passen bij de functie en opdrachtomschrijving.

Wij bepalen welke medewerker(s) wij inzetten, maar houden rekening met jouw wensen en vereisten.

Artikel F.3 – Wat verwachten we van de werkplek en omstandigheden?

Jij zorgt dat onze medewerkers op de eerste werkdag een veilige, gezonde en goed uitgeruste werkplek hebben.

Je voldoet aan alle wettelijke verplichtingen op het gebied van arbeidsomstandigheden en informeert onze medewerkers bij aanvang van hun werkzaamheden over de geldende risico's, veiligheids- en gezondheidsaspecten binnen het bedrijf en de daarbij passende maatregelen.

Je verstrekt de benodigde middelen, zoals hardware, toegang tot systemen, identificatiemiddelen en beschermingsmiddelen.

Schade of kosten die het gevolg zijn van een onveilige werkomgeving en aan jou zijn toe te rekenen, komen voor jouw rekening.

Artikel F.4 – Wie stuurt aan en wie is verantwoordelijk?

Jij geeft dagelijks leiding en aanwijzingen over de werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Jij draagt de verantwoordelijkheid voor de resultaten en uitvoering van de werkzaamheden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door opdrachten of aanwijzingen die je aan onze medewerkers geeft.

Medewerkers volgen jouw instructies, zolang deze niet in strijd zijn met wet- en regelgeving of met onze afspraken.

Artikel F.5 – Wat gebeurt er bij ziekte, vervanging of verhindering?

Als een medewerker uitvalt door ziekte, vakantie of andere redenen, informeren wij je zo snel mogelijk.

Wij doen ons best om vervanging te regelen binnen een redelijke termijn.

Bij langdurige verhindering bespreken we samen of en hoe de werkzaamheden worden voortgezet.

Hiervoor geldt een inspanningsverplichting.

Artikel F.6 – Hoe werkt de vergoeding en facturatie?

De vergoeding voor detachering wordt berekend op basis van:

- Het afgesproken tarief per uur of dagdeel.
- Het aantal gewerkte uren of dagen.
- Eventueel reistijd, reiskosten of parkeergelden.
- Eventuele toeslagen voor overwerk, avond- of weekenddiensten.

Wij factureren op basis van geregistreerde uren, tenzij we schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

Jij mag de urenregistratie in redelijkheid controleren. Bezwaar maak je binnen 5 werkdagen na ontvangst van de urenstaat.

Artikel F.7 – Mag je onze medewerkers overnemen?

Je mag onze medewerkers niet zelf in dienst nemen of via derden inzetten, tot 12 maanden na het einde van de detachering.

Doe je dit toch, dan betaal je een vergoeding van zes bruto maandsalarissen van de betreffende medewerker, plus €500 administratiekosten.

Deze bepaling geldt ook als de medewerker op jouw initiatief overstapt naar een aan jou gelieerde organisatie.

Aanvullende voorwaarden – Huur hardware

Artikel G.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als je hardware bij ons huurt, zoals toestellen, servers, switches of andere apparatuur.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Deze voorwaarden gelden ook voor combinaties van huur, installatie, beheer en support.

Artikel G.2 – Hoe werkt de huurperiode en het gebruik van de hardware?

De huurperiode begint op de datum van aflevering of op de datum die we samen afspreken.

De huur loopt door tot je de hardware volledig hebt terug geleverd en wij hebben bevestigd dat deze in goede staat is ontvangen.

Je gebruikt de hardware uitsluitend voor je eigen bedrijfsactiviteiten en volgens de gebruiks- en onderhoudsinstructies.

Het is niet toegestaan de hardware:

- Te onderverhuren.
- Uit te lenen aan derden.
- Of op een andere locatie te gebruiken zonder onze schriftelijke toestemming.

Betaal je niet op tijd? Dan mogen wij de hardware op jouw kosten terughalen; je verleent toegang tot je locatie tijdens kantooruren.

Artikel G.3 – Van wie blijft de gehuurde hardware?

Alle gehuurde hardware blijft eigendom van Dynamic Telecom.

Je mag geen wijzigingen aanbrengen aan de hardware, zoals:

- Stickers verwijderen.
- Onderdelen vervangen.
- Serienummers aanpassen.

Alle identificatiemiddelen op of aan de hardware blijven intact.

Artikel G.4 – Hoe gaan we om met onderhoud, reparatie en gebruiksschade?

Wij zorgen voor normaal onderhoud en reparatie bij normaal gebruik.

Jij meldt defecten, gebruikersschade of verlies direct na ontdekking.

Onder gebruikersschade verstaan wij schade die ontstaat door onjuist of onzorgvuldig gebruik, vallen, stoten, vloeistofschade of gebruik in strijd met deze voorwaarden.

Gebruikersschade komt voor jouw rekening. In dat geval mogen wij reparatie of vervanging uitvoeren tegen onze gebruikelijke tarieven. Jij verleent medewerking aan inspectie, onderhoud of herstel.

Normale slijtage als gevolg van zorgvuldig gebruik valt hier niet onder.

Artikel G.5 – Wat doe je bij verlies of diefstal?

Bij verlies of diefstal van de hardware meld je dit onmiddellijk schriftelijk en zo volledig mogelijk via INFO@DYNAMICTELECOM.NL.

Wij mogen een schadevergoeding vragen die gelijk is aan de nieuwwaarde van de hardware, verminderd met een redelijke afschrijving.

De huur loopt door tot het moment dat de vergoeding is betaald of vervangende hardware is geleverd.

Artikel G.6 – Hoe lever je hardware in bij het einde van de huur?

Na beëindiging van de huur lever je de hardware terug in dezelfde staat als waarin je deze hebt ontvangen, rekening houdend met normale slijtage.

Je verpakt en transporteert de hardware zorgvuldig.

Lever je niet of niet op tijd terug, dan:

- Mogen wij de huur blijven doorrekenen tot teruggave.
- En eventuele kosten voor vervanging, transport en administratie in rekening brengen.

Teruggave wordt bevestigd nadat wij de hardware hebben gecontroleerd.

Aanvullende voorwaarden – Onderhoud en ondersteuning

Artikel H.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij onderhoud, beheer, ondersteuning of monitoring uitvoeren op hardware of software.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Onder onderhoud en ondersteuning verstaan we onder andere:

- Onderhoudswerkzaamheden (zoals updates & patches).
- Configuratiewijzigingen.
- Monitoring.
- Telefonische of remote support.
- Support op locatie.

Artikel H.2 – Wat doen wij binnen onderhoud en ondersteuning?

Wij voeren onderhoud en ondersteuning uit zoals afgesproken in de overeenkomst of SLA.

Wij nemen passende maatregelen om de werking en veiligheid van de systemen te waarborgen.

Wij mogen updates of patches installeren als dat nodig is voor de continuïteit of beveiliging.

Waar mogelijk informeren wij je vooraf over gepland onderhoud.

Ondersteuning vindt plaats tijdens kantooruren, tenzij anders afgesproken.

Artikel H.3 – Welke reactie- en oplostijden gelden?

De overeengekomen reactietijden en oplostijden staan in de SLA.

Is er geen SLA afgesproken? Dan verlenen wij support op reasonable-effort basis. Wij geven geen reactietijd- of oplostijdgaranties en ondersteunen op basis van beschikbaarheid.

Meldingen buiten kantooruren behandelen wij de eerstvolgende werkdag, tenzij schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.

Onderhoud en support buiten kantooruren kunnen extra kosten met zich meebrengen.

Artikel H.4 – Wat verwachten we van jou bij onderhoud en ondersteuning?

Jij meldt storingen en problemen zo volledig mogelijk, inclusief:

- Beschrijving van de situatie.
- Foutmeldingen.
- Welke acties je zelf al hebt ondernomen.

Jij verleent alle medewerking, zoals:

- Toegang tot systemen.
- Beschikbaar stellen van contactpersonen.
- Meewerken aan testen en controles.

Jij zorgt voor een veilige werkomgeving, zowel op locatie als bij remote toegang.

Jij voert zelf regulier onderhoud uit dat onder jouw verantwoordelijkheid valt, zoals het vervangen van verbruiksartikelen.

Artikel H.5 – Wat valt buiten onderhoud en ondersteuning?

Onderhoud en ondersteuning omvatten niet:

- Herstel van schade door onoordeelkundig gebruik of onrechtmatige handelingen.
- Ondersteuning bij gebruik van niet-geautoriseerde software of hardware.
- Training of opleiding van medewerkers, tenzij schriftelijk afgesproken.
- Installatie van nieuwe functionaliteit buiten de afgesproken scope.

Als wij toch werkzaamheden uitvoeren die onder deze uitsluitingen vallen, mogen wij deze apart factureren.

Artikel H.6 – Wanneer valt ondersteuning buiten de dienst?

Wij zijn niet verplicht onderhoud, ondersteuning of beheer te leveren op hardware die ouder is dan 5 jaar, tenzij we daar schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.

Is hardware volgens ons technisch verouderd of niet meer goed te ondersteunen? Dan mogen wij ondersteuning beperken of weigeren.

Natuurlijk laten we je dat op tijd weten. We adviseren je dan ook over vervanging of een passend alternatief.

Onze ondersteuning geldt alleen voor de omgeving die we samen hebben afgesproken en die door ons wordt ondersteund.

Wij mogen onze ondersteuning beperken of stopzetten als:

- Jij of een derde zonder onze afstemming wijzigingen aanbrengt in de omgeving.
- Hardware, software of configuraties worden gebruikt die wij niet ondersteunen of niet hebben goedgekeurd.
- Beveiligings- of beheeradviezen van ons niet zijn opgevolgd en daardoor extra risico of verstoring ontstaat.

Heb je in zo'n situatie toch hulp nodig? Dan helpen we je natuurlijk graag, maar dit valt buiten de standaard dienstverlening en mogen we apart factureren.

Artikel H.7 – Hoe gaan we om met back-ups en data?

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups, tenzij anders overeengekomen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van data, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Als wij back-ups maken, dan leggen we frequentie en bewaartermijn vast in de overeenkomst of SLA.

Aanvullende voorwaarden – Advies en cursus

Artikel I.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als wij adviesdiensten, consultancy, workshops, trainingen of andere vormen van kennisoverdracht verzorgen.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op de algemene voorwaarden.

Onder advies en cursus verstaan we onder andere:

- Strategisch en operationeel advies.
- Projectbegeleiding.
- Trainingen op locatie of online.
- Het opstellen van rapporten en aanbevelingen.

Artikel 1.2 – Hoe leveren we advies en trainingen?

Wij voeren de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit, op basis van een inspanningsverplichting.

Wij bepalen zelf de wijze van uitvoering, tenzij we hierover specifieke afspraken hebben gemaakt. Wij mogen in overleg gebruikmaken van derden of externe adviseurs.

Artikel 1.3 – Wat verwachten we van jou bij advies en training?

Jij levert tijdig alle informatie, toegang en medewerking die nodig zijn voor een goede uitvoering. Je staat in voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie.

Als informatie ontbreekt of niet klopt, mogen wij uitvoering opschorten of extra kosten rekenen. Je wijst een contactpersoon aan die beslissingen mag nemen en goedkeuringen mag geven.

Artikel 1.4 – Van wie zijn de materialen en het intellectueel eigendom?

Alle materialen, rapporten, documentatie en presentaties die wij leveren, blijven ons intellectueel eigendom.

Je krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht om deze materialen binnen je eigen organisatie te gebruiken. Je mag deze materialen niet kopiëren, verspreiden of commercieel inzetten zonder onze schriftelijke toestemming.

Wij mogen generieke kennis, methodes en technieken vrij blijven gebruiken voor andere opdrachten.

Artikel 1.5 – Hoe werken trainingen en annuleringen?

Wij plannen trainingen of workshops in overleg.

Annuleer je minder dan 5 werkdagen voor aanvang, dan brengen wij 50% van het tarief in rekening. Bij annulering binnen 24 uur of bij no-show brengen wij 100% van het tarief in rekening. Verplaatsen kan alleen in overleg en met onze schriftelijke bevestiging.

Wij mogen een training verplaatsen bij overmacht of als er onvoldoende deelnemers zijn.

In dat geval informeren wij je zo snel mogelijk en plannen we de training opnieuw binnen 60 dagen.

Lukt dat niet, dan mag je de training kosteloos annuleren en ontvang je eventueel vooruitbetaalde bedragen terug.

Artikel 1.6 – Welke resultaten en garanties mag je verwachten?

Wij garanderen geen specifiek resultaat of uitkomst van advies- of trainingsdiensten.

Adviezen zijn gebaseerd op informatie die op het moment van uitvoering beschikbaar is.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor beslissingen die je neemt op basis van ons advies.

Wij adviseren altijd om bij belangrijke beslissingen ook juridisch of fiscaal advies in te winnen.

Aanvullende voorwaarden – Licenties

Artikel J.1 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden als je via ons softwarelicenties afneemt.

De bepalingen in deze aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op onze algemene voorwaarden.

We stellen de software (en bijbehorende documentatie) beschikbaar voor gebruik, op basis van een gebruikslicentie.

Dat betekent dat je de software mag gebruiken zolang onze overeenkomst loopt, maar:

- Het gebruiksrecht is niet-exclusief (dus wij mogen het ook aan anderen leveren).
- Je mag het gebruiksrecht niet overdragen, verpanden, doorverkopen of doorgeven.
- Je mag de software niet verder onder licentiëren aan anderen.
- Je gebruikt de software dus alleen binnen jouw eigen organisatie, volgens de afspraken die we samen maken.

Artikel J.2 – Hoe zit het met het eigendom van de software?

Jij krijgt het recht om de software te gebruiken, maar het intellectueel eigendom blijft bij de partij die het heeft ontwikkeld.

Dat kunnen wij zijn, een leverancier zoals Microsoft, of een andere derde partij. Jij krijgt dus alleen de gebruiksrechten die we je uitdrukkelijk schriftelijk toekennen.

Artikel J.3 – Hoe lang loopt een licentie?

Elke licentie gaat in op de eerste dag van de maand waarin onze overeenkomst start.

De licentie kent een looptijd van 12 maanden en wordt daarna automatisch met telkens één jaar verlengd. We brengen de dan geldende tarieven in rekening. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel J.4 – Hoe werkt facturatie van licenties?

Bij het afnemen van alleen licenties betaal je geen aparte instapkosten.

We factureren op deze manier:

- Actieve licenties worden vooraf gefactureerd, meestal per maand.
- Voeg je tijdens de factuurperiode nieuwe licenties toe? Dan brengen we die naar rato in rekening via nacalculatie.
- Een licentie is ook actief als deze nog niet aan een specifieke gebruiker is toegewezen.

Belastingen, heffingen of andere verplichte kosten zijn van toepassing op het licentiebedrag.

Betaal je niet op tijd en reageer je niet op onze herinnering? Dan mogen we je licenties tijdelijk blokkeren. Je blijft wel verantwoordelijk voor openstaande bedragen. Zodra de betaling binnen is, activeren we je licenties weer.

Voor de periode dat je licentie is geblokkeerd, heb je nog steeds een betaalverplichting. We zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade door zo'n blokkade.

Artikel J.5 – Wat mag je wel en niet doen met de software?

Je mag de software alleen gebruiken zoals afgesproken. Dat betekent dat je:

- De software niet mag verkopen, verhuren of beschikbaar stellen aan anderen.
- Geen toegang aan derden mag geven, ook niet via online (remote) toegang.
- De software niet bij een derde mag onderbrengen voor hosting, tenzij we dat samen schriftelijk afspreken.
- De software niet mag aanpassen zonder onze schriftelijke toestemming. Doe je dat toch? Dan draag je daar zelf het risico van.

Wij zijn niet verplicht om onderhoud of support op de software te leveren, tenzij dat expliciet in onze overeenkomst staat. Ook garanderen we niet dat de software altijd geschikt is voor jouw specifieke (beoogde) gebruik.

Tot slot: jij bent zelf verantwoordelijk voor hoe jouw eindgebruikers met de software omgaan. Je zorgt dat ze de afspraken naleven.

Artikel J.6 – Wat als we een controle uitvoeren?

We mogen je vragen om mee te werken aan een controle van het licentiegebruik. Zo controleren we of de software wordt gebruikt volgens de afgesproken voorwaarden.

Zo'n controle beperkt zich tot wat nodig is om het aantal en het juiste gebruik van licenties vast te stellen.

We krijgen geen onbeperkte toegang tot jouw gegevens. Toegang tot systemen of informatie vindt alleen plaats voor zover dat nodig is voor de controle en met inachtneming van vertrouwelijkheid en privacywetgeving.

Als dat wenselijk is, kan de controle worden uitgevoerd door een onafhankelijke auditor die gebonden is aan geheimhouding.

Artikel J.7 – Waarvoor ben jij verantwoordelijk?

Als er schadeclaims komen van derden vanwege het gebruik van jouw licenties, dan ben jij daarvoor verantwoordelijk.

Denk hierbij aan leveranciers zoals Microsoft die jou aanspreken op verkeerd gebruik of het niet nakomen van hun voorwaarden. Jij vrijwaart ons tegen zulke claims.

Artikel J.8 – Welke voorwaarden van Microsoft gelden ook?

Maak je gebruik van Microsoft-licenties via ons? Dan gelden automatisch ook hun voorwaarden. Het gaat onder andere om:

- Microsoft Customer Agreement.
- Microsoft Product Terms.
- Microsoft Online Services Terms.
- Microsoft Privacy Statement.

Deze voorwaarden worden regelmatig aangepast. Door gebruik te maken van de betreffende software ga je akkoord met de meest recente versie van die voorwaarden.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het naleven van de voorwaarden van Microsoft, waaronder beveiligingsvereisten zoals MFA en identity-polities.

Boetes, claims of kosten die ontstaan door overtreding van Microsoft-voorwaarden – bijvoorbeeld door foutieve instellingen, onveilige accounts of verkeerd licentiegebruik – komen volledig voor jouw rekening.

Jij regelt ook zelf het bestellen, wijzigen en opzeggen van je licenties via de kanalen die wij daarvoor aanwijzen. Bestellen wij licenties namens jou? Dan machtig je ons om namens jou akkoord te gaan met deze voorwaarden. Bestel je iets fout of te laat? Dan is dat jouw verantwoordelijkheid.

Tot slot: als je persoonsgegevens aan Microsoft verstrekt (zoals e-mailadressen van gebruikers), dan zorg jij voor een geldige juridische grondslag volgens de AVG.

Begrippenlijst

Hieronder vind je alle begrippen die gelden voor de algemene voorwaarden en de aanvullende voorwaarden. Deze lijst combineert de bestaande begrippen met nieuwe begrippen uit de aanvullende voorwaarden. Met deze begrippenlijst zorgen we dat we allebei hetzelfde bedoelen.

Begrip	Uitleg
Acceptatie	Jouw formele akkoord dat een levering voldoet aan de afgesproken specificaties.
Configuratie	Het instellen of aanpassen van hardware/software zodat het volgens afspraak werkt.
Deelovereenkomst	Offerte, opdracht of werkbbon met specifieke afspraken. Gaat vóór de AV als iets botst.
Dienst	Alles wat wij leveren: o.a. telecom, internet, hosting, advies, hardware, onderhoud.
Directe schade	Schade die direct door onze fout ontstaat (zoals herstelkosten).
Escrow	Broncode in bewaring bij een derde; toegang in afgesproken situaties (bijv. faillissement).
Gebrek	Een tekortkoming: het geleverde voldoet niet aan de specificaties.
Hardware	Apparatuur en toebehoren die we leveren of verhuren (bijv. servers, switches, toestellen).
Hoofdovereenkomst	Overkoepelend contract met rangorde; gaat vóór AV en modules.
Incident	Gebeurtenis die de beschikbaarheid, werking of veiligheid verstoort.

Indirecte schade	Niet-directe schade, zoals winstderving of reputatieschade.
Indexatie (CBS)	Jaarlijkse aanpassing per 1 januari op basis van CBS-index Zakelijke ICT-diensten (code 62).
Licentie	Gebruiksrecht op software of diensten van (o.a.) derden, volgens hun voorwaarden.
Meerwerk	Extra werk buiten de offerte, alleen na jouw akkoord (kan planning/kosten beïnvloeden).
Module	Onderdeel met aanvullende regels voor een specifieke dienst.
Nummerportering (-behoud)	Overzetten/behouden van nummer(s) volgens regels van toezichthouders/leveranciers; geen garantie.
Offerte	Ons voorstel aan jou (prijs/omvang). Akkoord = bindend.
Onderhoud	Werk om werking/veiligheid te behouden of te herstellen (updates/patches/inspecties).
Overeenkomst	De afspraak tussen jou en ons (kan ook per e-mail bevestigd zijn).
Overmacht	Omstandigheden buiten onze invloed (bijv. pandemie, brand, storing bij leveranciers).
SaaS	Software die wij online beschikbaar stellen; je krijgt een gebruiksrecht.
Schriftelijk	Ook e-mail en digitale berichten; geen papieren brief nodig.
SGOA	IT-geschillenforum; door ons gebruikt als route naast/alternatief voor de rechtbank.
SLA (Service Level Agreement)	Aparte afspraken over beschikbaarheid, prestaties en support.
Software	Programmatuur/applicaties/scripts die we leveren of ontwikkelen.
Support	Ondersteuning bij gebruik, beheer en onderhoud (telefonisch, mail, remote, etc.).
Training	Workshop/cursus/opleiding die we geven aan jou of je team.

VaMo	Vast-mobiel integratie: vaste en mobiele telefonie lopen geïntegreerd.
Werkdag	Maandag t/m vrijdag, exclusief officiële feestdagen in Nederland.
Reasonable effort	Wat je in redelijkheid van ons mag verwachten: we pakken meldingen vlot op zonder harde SLA-garanties.