



Algemene voorwaarden IT-gemak B.V.

Versie januari 2026

1. Definities

In deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- **IT-gemak:** IT-gemak B.V., gevestigd te Broekdijk West 19U, 3621LV Breukelen, KvK 86043102.
- **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die met IT-gemak een overeenkomst sluit.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen IT-gemak en Klant betreffende de levering van Diensten en/of Apparatuur.
- **Diensten:** alle door IT-gemak te leveren (IT-)diensten, waaronder beheer, consultancy, cloud-, internet- en telecomdiensten.
- **Telecomdiensten:** diensten voor elektronische communicatie, waaronder (maar niet beperkt tot) VoIP/3CX en aanverwante telefoniediensten.
- **Internetdiensten:** diensten zoals hosting, e-mail, domeinregistratie, internettoegang en daaraan gerelateerde diensten.
- **Clouddiensten:** diensten waarbij IT-gemak via internet toegang biedt tot software, platformen, opslag en/of beheerde omgevingen (bijv. Microsoft 365).
- **Apparatuur:** door IT-gemak geleverde hardware en bijbehorende materialen.
- **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende feestdagen in Nederland).

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en overeenkomsten van IT-gemak, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

3.1 Offertes zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat (i) IT-gemak de opdracht schriftelijk bevestigt, of (ii) IT-gemak met de uitvoering is gestart.

3.3 Eventuele voorbeelden, berekeningen, besparings- of opbrengstmodellen zijn indicatief en vormen geen garantie voor een bepaald resultaat.

4. Looptijd, verlenging en beëindiging

4.1 De overeengekomen looptijd staat in de overeenkomst of bijlage. Als geen looptijd is overeengekomen, geldt een looptijd van 36 (zesendertig) maanden.

4.2 De looptijd genoemd in artikel 4.1 vangt aan op de datum waarop de betreffende dienst door IT-gemak operationeel wordt opgeleverd ("ready for service"). Dit kan ook een deeloplevering zijn, of het moment waarop de dienst beschikbaar is gesteld, ook als Klant nog geen feitelijk gebruik maakt.

4.3 Overeenkomsten voor bepaalde tijd zijn niet tussentijds opzegbaar. Na afloop van de looptijd wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens 36 (zesendertig) maanden, tenzij Klant uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van de (verlengde) looptijd schriftelijk opzegt.

4.4 IT-gemak kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) beëindigen of opschorten indien:

- Klant toerekenbaar tekortschiet en, na schriftelijke ingebrekestelling, nalaat binnen een redelijke termijn alsnog na te komen;
- Klant surseance van betaling aanvraagt, failliet wordt verklaard of de onderneming staakt;
- sprake is van misbruik, onbevoegd gebruik of een (vermoeden van) onrechtmatige handelingen via de Diensten;
- IT-gemak op redelijke gronden vreest dat Klant verplichtingen niet zal nakomen;
- een leverancier of onderaannemer een essentiële dienst beëindigt en geen gelijkwaardig alternatief beschikbaar is.

4.5 Indien de overeenkomst door IT-gemak wordt beëindigd wegens een tekortkoming, danwel door toedoen van Klant, is Klant gehouden de door IT-gemak geleden schade te vergoeden. Deze schade bestaat uit het totaal van de vergoedingen die Klant verschuldigd zou zijn geweest tot het einde van de lopende termijn, inclusief vaste en variabele kosten.



5. Uitvoering van de diensten

5.1 IT-gemak levert de Diensten naar beste inzicht en vermogen en met professionele zorg. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk gegarandeerd, betreft dit een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

5.2 IT-gemak is niet verplicht een bepaald dienstenniveau of beschikbaarheid te halen indien dit niet expliciet is overeengekomen. Eventuele bereikbaarheid en responstijden worden buiten deze voorwaarden via de website of afzonderlijke afspraken gecommuniceerd.

5.3 Klant zorgt tijdig voor alle informatie, toegangen en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering. Vertragingen en extra werkzaamheden als gevolg van het ontbreken daarvan kunnen tegen het geldende tarief worden doorbelast.

6. Apparatuur en licenties

6.1 Indien IT-gemak Apparatuur verkoopt, gaat eigendom over nadat Klant volledig heeft betaald. Tot dat moment behoudt IT-gemak het eigendom (eigendomsvoorbehoud).

6.2 Software en licenties van derden (zoals Microsoft of 3CX) worden geleverd onder de (licentie)voorwaarden van de betreffende leverancier. IT-gemak verleent uitsluitend een gebruiksrecht voor zover dat uit de overeenkomst volgt. Klant wordt geacht van de (licentie)voorwaarden kennis te hebben genomen.

6.3 Garanties op Apparatuur betreffen uitsluitend de fabrieks- of leveranciersgaranties. IT-gemak kan herstel buiten garantie tegen meerwerk uitvoeren.

7. Prijzen, indexatie en facturatie

7.1 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

7.2 IT-gemak mag periodieke tarieven maximaal twee keer per kalenderjaar aanpassen. Jaarlijkse indexatie kan plaatsvinden op basis van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.

7.3 Facturatie vindt in maandelijks vooraf plaats, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4 IT-gemak heeft het recht, indien de toeleveranciers een kostenverhoging doorvoeren deze door te belasten aan Klant.

8. Betaling

8.1 Betaling vindt plaats via automatische incasso, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2 Indien niet via automatische incasso wordt betaald, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

8.3 Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim. Klant is dan wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede redelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten.

8.4 Klant is niet gerechtigd betalingen op te schorten of te verrekenen.

9. Opschorting

9.1 IT-gemak mag (gedeeltelijk) de Diensten opschorten indien Klant niet aan zijn verplichtingen voldoet, waaronder begrepen betalingsachterstanden.

10. Overmacht

10.1 Van overmacht is sprake indien nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is door omstandigheden buiten de redelijke invloed van IT-gemak, waaronder storingen bij leveranciers, netwerkuitval, energiestoringen, overheidsmaatregelen of tekortschietende derden.

10.2 In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht. Indien de overmacht langer dan 60 dagen voortduurt, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadeplichtigheid.

11. Aansprakelijkheid

11.1 IT-gemak is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van IT-gemak.

11.2 De totale aansprakelijkheid van IT-gemak is beperkt tot EUR 2.500 per gebeurtenis, met een maximum van EUR 10.000 per kalenderjaar.

11.3 IT-gemak is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van data of reputatieschade.

11.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van IT-gemak, of indien dwingend recht anders bepaalt.

11.5 Klant is verantwoordelijk voor adequate back-ups, beveiligingsmaatregelen en procedures. IT-gemak is niet gehouden tot herstel van verloren of beschadigde gegevens, tenzij dit schriftelijk als dienst is overeengekomen.

12. Beveiliging en gebruiksregels

12.1 Klant zorgt voor passend beveiligingsbeleid, sterke authenticatie en zorgvuldig beheer van accounts, wachtwoorden, MFA en toegangen.

12.2 Het is niet toegestaan de Diensten te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met wet- of regelgeving, waaronder het verspreiden van malware, spam of het plegen van inbreuk op rechten van derden.

12.3 IT-gemak mag maatregelen nemen (waaronder blokkeren of beperken) indien dit noodzakelijk is voor veiligheid, continuïteit of naleving van wetgeving.

13. Intellectueel eigendom

13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door IT-gemak ontwikkelde of geleverde materialen, documentatie, scripts en configuraties blijven bij IT-gemak of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

13.2 Klant verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor interne bedrijfsvoering, voor zover noodzakelijk voor het gebruik van de Diensten.

14. Geheimhouding

14.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst.

15. Privacy en verwerkersovereenkomst

15.1 Indien IT-gemak bij de uitvoering persoonsgegevens verwerkt namens Klant, kwalificeert IT-gemak als verwerker en Klant als verwerkingsverantwoordelijke.

15.2 In dat geval is de verwerkersovereenkomst van IT-gemak van toepassing. Deze is beschikbaar via de website (footer) en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Klant wordt geacht hiervan kennis te hebben genomen.

16. Klachten

16.1 Klachten over geleverde diensten of facturen worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk gemeld aan IT-gemak.

17. Bijzondere bepalingen telecomdiensten (VoIP/3CX)

17.1 Voor telecomdiensten kunnen aanvullende regels gelden op basis van toepasselijke wet- en regelgeving voor elektronische communicatie.

17.2 Toegewezen nummers, accounts of toegangscode kunnen wijzigen of worden ingetrokken indien dit noodzakelijk is wegens technische redenen, wetgeving of in opdracht van de nummerhouder/leverancier.

17.3 Nummerportering is afhankelijk van voorwaarden en processen van betrokken aanbieders. IT-gemak zal zich inspannen om porteringen te faciliteren, maar staat niet in voor doorlooptijden of beslissingen van derden.

17.4 Klant is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van belbundels en belbestemmingen. Kosten voortvloeiend uit misbruik, onjuist gebruik of onbevoegde toegang komen voor rekening van Klant.



18. Bijzondere bepalingen internet- en clouddiensten

18.1 Bij domeinregistraties treedt IT-gemak doorgaans op als bemiddelaar. Toekenning en regels worden bepaald door de registry/registrar.

18.2 Bij clouddiensten kan IT-gemak wijzigingen doorvoeren in functionaliteit of techniek (bijvoorbeeld door leveranciersupdates). IT-gemak zal substantiële wijzigingen vooraf aankondigen voor zover redelijkerwijs mogelijk.

19. Slotbepalingen

19.1 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

19.3 IT-gemak heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te passen.

Contactgegevens

IT-gemak B.V.

Adres: Broekdijk West 19U, 3621LV Breukelen

KvK: 86043102

BTW: NL863842732B01

IBAN: NL53 INGB 0676 0931 40

Administratie: administratie@it-gemak.nl

Support: support@it-gemak.nl

Telefoon: 030 737 0836

Openingstijden: Ma-Vrij 08.30 – 17.00