

Algemene Voorwaarden RealConnections

De Algemene Voorwaarden RealConnections zijn van toepassing op deze overeenkomst. De Algemene Voorwaarden RealConnections zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30238980 en zijn te downloaden via <https://realconnections.nl/terms/>. De Algemene Voorwaarden RealConnections zullen daarnaast op verzoek worden toegezonden. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door RealConnections. Opdrachtgever verklaart uitdrukkelijk de Algemene Voorwaarden RealConnections ontvangen te hebben, daarvan kennisgenomen te hebben en met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden RealConnections akkoord te gaan.

I. Termen binnen deze Algemene Voorwaarden

1. **"RealConnections"**: RealConnections B.V. (KvK: 30238980).
2. **"Algemene Voorwaarden"**: deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.
3. **"Klant"**: iedere (rechts)persoon die een Product of Dienst afneemt van RealConnections; een offerte verkrijgt en/of prijsaanvraag doet.
4. **"Producten"**: Software(licenties) die RealConnections aanbiedt als wederverkoper van Softwarebedrijven, waaronder applicaties als Zendesk, Microsoft 365, Okta, Aircall en diverse apps.
5. **"Diensten"**: de (aanvullende) diensten aangeboden door RealConnections, zoals integratie en implementatie van Producten, leveren van ondersteuning via service level agreements (SLA) en het geven van training.
6. **"Abonnement"**: een overeenkomst tussen RealConnections en Klant waarbij een bepaalde Producten en/of Diensten periodiek, per maand, jaar of een meerjarige periode, afhankelijk van de voorwaarden van het Softwarebedrijf, wordt geleverd in ruil voor betaling door de Klant
7. **"Softwarebedrijf"**: bedrijf, zoals Microsoft, Zendesk, Okta en/of Aircall dat verschillende vormen van software-Producten produceert, distribueert en verkoopt via o.a. wederverkopers, zoals RealConnections

II. Toepassingsgebied van deze algemene voorwaarden

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Klant en RealConnections.
2. De offertes van RealConnections zijn geldig voor een periode van 30 dagen.
3. Indien er verschillen zijn tussen de bestelling van de Klant en de offerte van RealConnections, heeft de offerte voorrang.
4. Mocht enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn, dan heeft dit geen invloed op de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen.
5. Indien deze Algemene Voorwaarden tevens zijn opgesteld in een andere taal dan de Nederlandse, is bij eventuele verschillen de Nederlandse versie altijd doorslaggevend.

III. Abonnementen - Levering – acceptatie

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden Producten en periodieke Diensten afgenomen via een Abonnement.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn Diensten niet inbegrepen in de prijzen die worden betaald om Producten aan te schaffen, en worden deze Diensten afzonderlijk in rekening gebracht als onderdeel van een Abonnement.
3. De Diensten implementatie, onboarding en migratie worden per maand afgenomen. Op basis van reële inschatting wordt een aantal maanden toegekend aan de implementatie, onboarding of migratie. Indien deze inschatting anders uitvalt dan van tevoren ingeschat zal een verrekening plaatsvinden.
4. De Dienst Remote Expertise wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, per maand afgenomen en vooruit gefactureerd op basis van actuele gebruikers.
5. Af/oplevering Producten vindt plaats zodra de offerte door de Klant is aanvaard. RealConnections is gerechtigd om een aanbetaling te vragen alvorens toestemming te geven voor het gebruik van de Producten.
6. Producten worden geleverd door RealConnections (in)direct als wederverkoper van Softwarebedrijven. Door ondertekening van de offerte gaat Klant akkoord met de voorwaarden van het Softwarebedrijf die van toepassing zijn op Producten en Diensten van het Softwarebedrijf. Deze voorwaarden die in deze Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard op deze Producten en Diensten, zullen, indien beschikbaar en op verzoek van Klant worden toegezonden in hetzelfde formaat en dezelfde taal zoals RealConnections deze heeft ontvangen.
7. De door RealConnections genoemde uitvoeringstermijnen voor Diensten zijn louter indicatief en zullen door RealConnections naar beste vermogen worden nageleefd. Eventuele vertragingen in de uitvoering is niet uitgesloten en zijn door Klant geaccepteerd..
8. Klant dient RealConnections toegang tot alle gegevens te geven die nodig zijn om RealConnections in staat te stellen Producten en Diensten in de meest ideale omstandigheden te kunnen uitvoeren dan wel leveren.
9. Eventuele klachten over geleverde Producten en/of Diensten dienen binnen 10 werkdagen na levering/uitvoering schriftelijk en met een gedetailleerde en gemotiveerde omschrijving bij RealConnections te worden ingediend, met verval van recht.
10. In overleg tussen RealConnections en Klant wordt de startdatum voor het Abonnement bepaald. De contractperiode ingaande op de startdatum wordt stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als voor de eerste periode is overeengekomen, tenzij de Klant of RealConnections het Abonnement voor de einddatum schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen.

IV. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van RealConnections is, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid, beperkt tot (1) hetzij de totale prijs van de afgenomen Producten en/of Diensten vermeld op de facturen voor een periode van 12 maanden voorafgaand aan het geval van schade met een maximum van € 150.000,- (honderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen

geldt als één gebeurtenis (2) of herstel van de Producten of heruitvoering van de geleverde Dienst(en). RealConnections is in ieder geval niet gehouden tot vergoeding van enige gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Klant.

2. RealConnections is verzekerd. RealConnections is niet aansprakelijk voor schade en zal deze schade ook niet vergoeden dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk uitbetaald. RealConnections draagt hieraan bij met RealConnections' eigen risico. Indien nodig kan de Klant RealConnections vragen om een bewijs van een dergelijke verzekering voor te leggen.
3. Buiten het in dit artikel genoemde geval, rust op RealConnections geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

V. Prijzen – Prijswijzigingen – Betalingsvoorwaarden

1. Alle door RealConnections genoemde prijzen zijn exclusief BTW, allerlei heffingen en eventuele invoerrechten die gelden in het land van bestemming/ontvangst.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen hebben alle facturen een betaaltermijn van 14 dagen na datum factuur. Het recht op compensatie, verrekening of opschorting is uitgesloten.
3. RealConnections behoudt zich het recht voor haar prijzen te wijzigen.
4. Voor wat betreft lopende overeenkomsten en Abonnementen is RealConnections gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. inkoopprijs voor Producten en Diensten) en/of wijziging van de wisselkoers en/of wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI) de geldende prijzen te wijzigen.
5. Wanneer Klant niet dan wel te laat betaalt is Klant aan RealConnections alle incassokosten verschuldigd. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro) en deze worden minimaal conform het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (BIK) in rekening gebracht bij Klant. In ieder geval zal over het door Klant verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Klant in verzuim is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke handelsrente verhoogd met 3 (uitgedrukt in %), in rekening worden gebracht. Bij een te late betaling van een (deel)factuur voor een Abonnement is het Klant per direct het totale bedrag voor het lopende Abonnement voor de volledige periode verschuldigd en is dit bedrag opeisbaar voor RealConnections.
6. Alle bezwaren tegen de facturen van RealConnections dienen schriftelijk en gedetailleerd te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

VI. Overmacht

1. Indien door overmacht uitvoering van de overeenkomst, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, niet mogelijk is, is RealConnections gerechtigd haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang de overmacht voortduurt.

2. Onder overmacht aan de zijde van RealConnections wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van RealConnections, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan RealConnections zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan RealConnections is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, (viii) algemene vervoersproblemen (ix) import-/exportverboden, (x) brand, oorlogen, pandemieën, lockdowns, epidemieën, natuurrampen, overstromingen of watergerelateerde schade en (x) schaarste aan grondstoffen.
3. Overeengekomen leverings- en uitvoeringstermijnen worden verlengd met de duur van de overmacht. Indien nodig zullen partijen te goeder trouw een nieuwe termijn overeenkomen.
4. Indien een periode van overmacht langer dan 3 opeenvolgende maanden duurt, zijn zowel de Klant als RealConnections gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder enige vorm van schadevergoeding verschuldigd te zijn.

VII. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de totstandkoming, geldigheid en uitvoering van alle tussen RealConnections en de Klant overeengekomen overeenkomsten, en de daaruit voortvloeiende geschillen, is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan Rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Utrecht (Nederland).