

ALGEMENE VOORWAARDEN DITSI B.V.

IT / ICT – Telecom – Elektrotechniek

Versie 1.0 – september 2026

DITSI B.V.

Platinaweg 25

2544 EZ Den Haag

KvK-nummer: 65522842

E-mail: info@ditsi.nl

Website: www.ditsi.nl

Telefoon: 070 208 30 49

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen en werkzaamheden van DITSI op het gebied van onder meer IT/ICT, cloud, infrastructuur, cybersecurity, telecom, connectiviteit, zakelijke communicatie en elektrotechniek.

DEEL I – ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder DITSI: DITSI B.V.; Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met DITSI een overeenkomst aangaat; Zakelijke opdrachtgever: een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf; Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
2. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen DITSI en opdrachtgever betreffende werkzaamheden, diensten, abonnementen, licenties, materialen, producten of andere prestaties.
3. Diensten: alle door DITSI aangeboden werkzaamheden en diensten.
4. Zaken: alle door DITSI geleverde hardware, apparatuur, onderdelen, elektrische componenten, groepenkasten, schakelmateriaal, kabels, netwerkkapparatuur, telefoontoestellen en overige fysieke goederen.
5. Derde leverancier: iedere externe partij waarvan producten of diensten worden gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst, waaronder fabrikanten, distributeurs, softwareleveranciers, cloudproviders, telecomproviders, internetproviders, netbeheerders en datacenters.
6. Schriftelijk: per brief, e-mail of andere elektronische vorm waarvan de inhoud duurzaam kan worden opgeslagen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, opdrachten, werkzaamheden en leveringen van DITSI.
2. De toepasselijkheid van voorwaarden van zakelijke opdrachtgevers wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij DITSI deze schriftelijk heeft aanvaard.
3. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien een offerte, opdrachtbevestiging, SLA, verwerkersovereenkomst of andere specifieke overeenkomst afwijkt van deze voorwaarden, prevaleert de specifieke schriftelijke afspraak.
5. Voor consumenten gelden deze voorwaarden uitsluitend voor zover zij niet in strijd zijn met dwingendrechtelijke consumentenwetgeving.
6. Dwingend recht prevaleert altijd boven een daarmee strijdige bepaling.
7. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van DITSI zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Indien geen geldigheidsduur is opgenomen, is een offerte dertig dagen geldig.
3. Offertes worden opgesteld op basis van de door opdrachtgever verstrekte informatie en de voor DITSI redelijkerwijs waarneembare omstandigheden.
4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van verstrekte informatie.
5. Indien de werkelijke situatie afwijkt van de verstrekte informatie, mag DITSI prijs, planning en werkzaamheden aanpassen.
6. Kennelijke fouten, rekenfouten en verschrijvingen binden DITSI niet.
7. Bij werkzaamheden aan bestaande technische of elektrische installaties is de offerte gebaseerd op de voor DITSI zichtbare en bekende toestand.
8. Gebreken of afwijkingen die pas na demontage, opening, meting of nader technisch onderzoek zichtbaar worden, vallen niet automatisch binnen de oorspronkelijke prijs.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer opdrachtgever een offerte, aanbieding of opdrachtbevestiging accepteert.
2. Acceptatie kan plaatsvinden door ondertekening, e-mail, digitaal akkoord of een andere aantoonbare vorm.
3. De overeenkomst kan eveneens tot stand komen wanneer DITSI op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever met de uitvoering begint.
4. DITSI mag een aanbetaling, voorschot of volledige vooruitbetaling verlangen.
5. Bij consumenten worden de toepasselijke wettelijke informatieverplichtingen in acht genomen.

Artikel 5 – Uitvoering

1. DITSI voert werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en volgens goed vakmanschap uit.
2. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een specifiek resultaat is gegarandeerd, geldt een inspanningsverplichting.
3. DITSI mag medewerkers, onderaannemers en gespecialiseerde derden inschakelen.
4. DITSI bepaalt binnen de overeengekomen opdracht de technisch geschikte uitvoeringsmethode.
5. DITSI mag werkzaamheden geheel of gedeeltelijk stilleggen wanneer voortzetting onveilig is, technisch onverantwoord is, schade kan veroorzaken, in strijd is met wet- of regelgeving, of naar professioneel oordeel niet verantwoord kan worden uitgevoerd.
6. DITSI informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 6 – Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle relevante informatie.
2. Opdrachtgever geeft DITSI toegang tot gebouwen, technische ruimten, meterkasten, systemen en apparatuur.
3. Opdrachtgever zorgt voor een veilige en toegankelijke werkplek.
4. Opdrachtgever verstrekt beschikbare tekeningen, schema's, accounts, toegangscode's en technische documentatie.
5. Opdrachtgever informeert DITSI vooraf over bekende defecten, gebreken, veiligheidsrisico's, asbest of andere bijzondere omstandigheden.
6. Opdrachtgever stelt gegevens en gevoelige apparatuur vooraf veilig indien werkzaamheden onderbreking kunnen veroorzaken.
7. Opdrachtgever volgt redelijke veiligheids- en technische instructies van DITSI op.
8. Extra kosten en vertraging als gevolg van onvoldoende of te late medewerking mogen in rekening worden gebracht.

Artikel 7 – Planning en levertijden

1. Opgegeven termijnen zijn indicatief tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk als fataal zijn overeengekomen.
2. Bij consumenten blijft een overeengekomen essentiële leveringstermijn en het daarvoor geldende wettelijke recht onverminderd van toepassing.
3. DITSI is niet aansprakelijk voor vertraging die redelijkerwijs wordt veroorzaakt door opdrachtgever, leveranciers, fabrikanten, telecomproviders, internetproviders, netbeheerders, vergunningverleners, materiaaltekorten, overmacht of andere omstandigheden waarop DITSI geen redelijke invloed kan uitoefenen.
4. DITSI informeert opdrachtgever over relevante vertraging zodra dit redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 8 – Wijzigingen en meerwerk

1. Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope gelden als meerwerk.

2. Meerwerk mag afzonderlijk worden gefactureerd.
3. Meerwerk kan onder andere voortvloeien uit wijzigingen door opdrachtgever, onjuiste of onvolledige informatie, verborgen gebreken, bestaande ondeugdelijke installaties, aanvullende veiligheidsmaatregelen, extra bekabeling, onvoldoende aarding, verouderde of beschadigde bedrading, aanvullende eisen van leveranciers of netbeheerders, of werkzaamheden van derden.
4. DITSI bespreekt meerwerk waar redelijk mogelijk vooraf.
5. Voor consumenten zal DITSI vooraf duidelijkheid geven over aanvullende kosten indien dit redelijkerwijs mogelijk is.
6. Indien onmiddellijk handelen noodzakelijk is om gevaar, ernstige schade, een beveiligingsincident of ernstige uitval te voorkomen, mag DITSI noodzakelijke veiligheidsmaatregelen treffen voordat afzonderlijke toestemming is verkregen.
7. DITSI informeert opdrachtgever daarna zo spoedig mogelijk.

Artikel 9 – Prijzen

1. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Prijzen voor consumenten worden inclusief btw vermeld voor zover wettelijk vereist.
3. Reis-, parkeer-, transport-, materiaal-, verblijf- en andere projectkosten kunnen afzonderlijk worden gefactureerd indien dit is overeengekomen of vooraf duidelijk is gemaakt.
4. DITSI mag prijsverhogingen van externe leveranciers bij zakelijke doorlopende diensten doorberekenen indien de overeenkomst dit toelaat.
5. Bij consumenten worden prijswijzigingen uitsluitend toegepast binnen de grenzen van de wet en overeenkomst.

Artikel 10 – Facturering en betaling

1. De standaardbetalingstermijn bedraagt veertien dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. DITSI mag vooraf factureren, een voorschot of aanbetaling verlangen, in termijnen factureren, per projectfase factureren of periodieke diensten vooraf factureren.
3. Zakelijke opdrachtgevers zijn bij niet-tijdige betaling de wettelijke handelsrente verschuldigd.
4. Redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de zakelijke opdrachtgever voor zover wettelijk toegestaan.
5. Voor consumenten gelden de wettelijke regels betreffende ingebrekestelling, rente en incassokosten.
6. DITSI mag bij betalingsachterstand haar werkzaamheden opschorten nadat opdrachtgever, waar vereist, voldoende gelegenheid heeft gehad alsnog te betalen.

Artikel 11 – Eigendomsvoorbehoud

1. Door DITSI geleverde zaken blijven eigendom van DITSI totdat de daarvoor verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
2. Eigendomsvoorbehoud geldt uitsluitend zolang en voor zover dit juridisch mogelijk is, waaronder bij zaken die nog niet duurzaam in een gebouw of installatie zijn verwerkt.
3. Opdrachtgever mag zaken waarop een geldig eigendomsvoorbehoud rust niet zonder toestemming vervreemden, verpanden of bezwaren.
4. Software, licenties, cloudaccounts en andere gebruiksrechten worden niet in eigendom overgedragen tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

DEEL II – IT / ICT

Artikel 12 – IT- en ICT-dienstverlening

1. DITSI kan onder andere diensten leveren op het gebied van IT-beheer, werkplekbeheer, Microsoft 365, cloud, servers, compute, storage, virtualisatie, hyperconverged infrastructure, networking, datacenter, cybersecurity, backup en recovery, monitoring, consultancy, migraties, implementaties, support en projectmatige infrastructuurwerkzaamheden.
2. DITSI garandeert geen volledig foutloze of permanent ononderbroken werking van IT-systemen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 13 – Support en SLA

1. Support wordt geleverd overeenkomstig de overeengekomen dienstverlening.
2. Reactietijden zijn alleen gegarandeerd indien zij schriftelijk in een SLA zijn vastgelegd.
3. Een reactietijd is niet hetzelfde als een oplostijd.
4. Een oplostijd is uitsluitend gegarandeerd indien dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.
5. Werkzaamheden als gevolg van storingen in niet door DITSI beheerde systemen, software, apparatuur of verbindingen kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.
6. Voor werkzaamheden buiten overeengekomen servicevensters mogen afwijkende tarieven gelden.

Artikel 14 – Software, licenties en diensten van derden

1. Op software, licenties en clouddiensten kunnen aanvullende voorwaarden van de betreffende leverancier van toepassing zijn.
2. Opdrachtgever dient toepasselijke licentievoorwaarden na te leven.
3. DITSI is niet verantwoordelijk voor zelfstandige wijzigingen door externe leveranciers in functionaliteit, beschikbaarheid, prijsstelling, licentiemodellen, ondersteuning of productportfolio.
4. Leveranciersverhogingen mogen worden doorberekend voor zover wettelijk en contractueel toegestaan.
5. Indien een product of dienst wordt beëindigd, mag DITSI een passend alternatief voorstellen.
6. Eventuele migratie naar een alternatief kan meerwerk vormen.

Artikel 15 – Cloud en Microsoft 365

1. Beschikbaarheid van clouddiensten kan afhankelijk zijn van externe cloudproviders.
2. DITSI is niet aansprakelijk voor algemene of regionale storingen van externe providers voor zover deze niet aan DITSI kunnen worden toegerekend.
3. DITSI kan ondersteunen bij inrichting, migratie, beheer en beveiliging van Microsoft 365 en andere cloudomgevingen.
4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor rechtmatig gebruik van accounts, applicaties en gegevens.

Artikel 16 – Backup en recovery

1. Indien DITSI niet uitdrukkelijk verantwoordelijk is gemaakt voor backupbeheer, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor adequate backups.
2. Indien DITSI backupdiensten levert, bepaalt de overeenkomst welke systemen, gegevens en bewaartermijnen zijn inbegrepen.
3. Geen enkele backuptechnologie biedt absolute garantie tegen gegevensverlies.
4. DITSI adviseert periodieke hersteltests.

5. Restore- en disaster-recoverytests zijn uitsluitend inbegrepen indien schriftelijk overeengekomen.
6. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van opgeslagen gegevens.

Artikel 17 – Cybersecurity

1. DITSI past binnen de overeengekomen dienstverlening passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen toe.
2. Geen enkele beveiligingsoplossing kan absolute bescherming tegen alle cyberaanvallen garanderen.
3. Opdrachtgever blijft mede verantwoordelijk voor veilig wachtwoordgebruik, gebruikers- en rechtenbeheer, MFA indien geadviseerd, veilig gebruik van apparatuur, tijdige melding van incidenten en opvolging van redelijke beveiligingsadviezen.
4. DITSI mag bij een ernstig beveiligingsrisico direct beschermende maatregelen treffen.
5. Dit kan onder andere tijdelijke blokkering van accounts, systemen, netwerkverkeer of toegang omvatten.
6. DITSI informeert opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk.

DEEL III – TELECOM EN CONNECTIVITEIT

Artikel 18 – Telecomdiensten

1. DITSI kan onder andere leveren: zakelijke telefonie, VoIP, cloudtelefonie, SIP, vast-mobielintegratie, internet, glasvezel, mobiele connectiviteit, telefoonnummers, telefonieapparatuur en Unified Communications.
2. Telecomdiensten kunnen geheel of gedeeltelijk door externe providers worden geleverd.

Artikel 19 – Externe telecomproviders

1. Beschikbaarheid en kwaliteit kunnen afhankelijk zijn van externe netwerken en providers.
2. DITSI is niet aansprakelijk voor storingen bij externe providers voor zover deze niet aan DITSI kunnen worden toegerekend.
3. DITSI ondersteunt opdrachtgever waar redelijk mogelijk bij onderzoek en escalatie.
4. Voor specifieke diensten kunnen aanvullende voorwaarden van een telecom- of internetprovider gelden.
5. Dwingendrechtelijke telecomrechten van daarvoor kwalificerende afnemers blijven van toepassing.

Artikel 20 – Nummerportering

1. Nummerporteringen zijn afhankelijk van de betrokken telecomproviders.
2. Opdrachtgever dient correcte klant-, contract- en nummergegevens te verstrekken.
3. DITSI kan een exacte porteringdatum niet garanderen indien de uitvoering afhankelijk is van derden.
4. Vertraging door een latende provider, administratieve blokkades of onjuiste gegevens is geen tekortkoming van DITSI voor zover deze omstandigheden niet aan DITSI kunnen worden toegerekend.
5. Eventuele beëindigings- of afkoopkosten bij de bestaande provider zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 21 – Telecomfraude en misbruik

1. Opdrachtgever dient zorgvuldig om te gaan met telefoontoestellen, SIP-accounts, wachtwoorden, gebruikersaccounts en toegangscode's.
2. Kosten als gevolg van misbruik of fraude komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij het incident aantoonbaar is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van DITSI.
3. DITSI mag bij vermoedelijk misbruik diensten tijdelijk blokkeren om verdere schade te beperken.

DEEL IV – ELEKTROTECHNIEK

Artikel 22 – Elektrotechnische werkzaamheden

1. DITSI kan onder andere uitvoeren: vervanging van groepenkasten, uitbreiding van groepenkasten, aanpassing van meterkasten, voorbereiding en aanpassing van 1-fase naar 3-fase, hoofdschakelaars, aardlekschakelaars, installatieautomaten, kookgroepen, krachtgroepen, laadvoorzieningen, elektrische bekabeling, wandcontactdozen, verlichting, storingzoeken, data- en netwerkbekabeling en overige elektrotechnische werkzaamheden.
2. Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens goed vakmanschap, toepasselijke wet- en regelgeving en, voor zover relevant, de toepasselijke technische normen en installatievoorschriften.

Artikel 23 – Groepenkast en meterkast

1. De opdracht omvat uitsluitend de werkzaamheden die in de offerte of opdrachtbevestiging zijn genoemd.
2. Bij vervanging van een groepenkast mag DITSI bestaande onderdelen demonteren en vervangen door nieuwe componenten.
3. Andere delen van de installatie worden uitsluitend aangepast indien dit onderdeel is van de opdracht, opdrachtgever aanvullend opdracht geeft, of aanpassing noodzakelijk is voor een veilige en deugdelijke uitvoering.
4. DITSI is niet automatisch verantwoordelijk voor gebreken in niet door DITSI aangepaste delen van een bestaande elektrische installatie.
5. Geconstateerde relevante gebreken worden waar redelijk mogelijk met opdrachtgever besproken.

Artikel 24 – 1-fase naar 3-fase

1. DITSI kan de elektrische installatie en groepenkast voorbereiden of aanpassen voor een 3-fasenaansluiting.
2. Dit kan onder andere bestaan uit vervangen of aanpassen van de groepenkast, plaatsen van een voor de aansluiting geschikte hoofdschakelaar, verdelen van groepen over fasen, plaatsen van krachtgroepen en aanpassen van interne bekabeling voor zover overeengekomen.
3. De daadwerkelijke wijziging van de aansluiting vanuit het openbare elektriciteitsnet wordt uitgevoerd door de netbeheerder of een daarvoor bevoegde partij.
4. DITSI kan geen garantie geven ten aanzien van acceptatie van de aanvraag, planning van de netbeheerder, wachttijden, beschikbaarheid, tarieven van de netbeheerder of uitvoering door de netbeheerder.
5. Kosten van de netbeheerder zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. De planning van DITSI kan afhankelijk zijn van werkzaamheden van de netbeheerder.

Artikel 25 – Netbeheerder en eigendomsgrens

1. Onderdelen van de netaansluiting die eigendom of verantwoordelijkheid zijn van de netbeheerder vallen buiten de normale verantwoordelijkheid van DITSI.
2. Hieronder kunnen onder meer vallen de huisaansluitkast, hoofdzekeringen, elektriciteitsmeter, aansluiting op het openbare net en voedingskabel vanaf het distributienet.
3. Werkzaamheden aan de installatie aan kantzijde worden uitgevoerd binnen de grenzen van de overeengekomen opdracht.
4. DITSI verricht werkzaamheden aan verzegelde onderdelen alleen indien DITSI of de ingeschakelde uitvoerder daarvoor daadwerkelijk bevoegd is.
5. Indien tussenkomst van de netbeheerder noodzakelijk is, mag DITSI haar werkzaamheden daarop afstemmen of daarvan afhankelijk stellen.

Artikel 26 – Zegelrecht en spanningsloos werken

1. Verzegelde onderdelen mogen uitsluitend worden geopend of opnieuw verzegeld door een daartoe bevoegde partij.
2. DITSI zal werkzaamheden waarvoor een specifieke bevoegdheid vereist is niet onbevoegd uitvoeren.
3. DITSI mag verlangen dat de netbeheerder of een andere bevoegde partij de aansluiting spanningsloos maakt.
4. Daaraan verbonden kosten zijn voor opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.

Artikel 27 – Bestaande installatie en verborgen gebreken

1. Bij werkzaamheden aan bestaande gebouwen of woningen kunnen vooraf onbekende omstandigheden worden aangetroffen, waaronder verouderde bedrading, beschadigde kabels, ondeugdelijke verbindingen, onvoldoende aarding, afwijkende kleurcodering, ongeoorloofde eerdere aanpassingen, overbelasting, ontbrekende beveiligingsvoorzieningen, vocht, onvoldoende installatieruimte, asbest of asbestverdacht materiaal en andere onveilige of niet-conforme situaties.
2. DITSI is niet aansprakelijk voor reeds bestaande gebreken die vooraf redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld.
3. Indien herstel of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn voor een veilige uitvoering, gelden deze als meerwerk.
4. DITSI zal opdrachtgever hierover waar redelijk mogelijk vooraf informeren.

Artikel 28 – Asbest en gevaarlijke stoffen

1. Opdrachtgever informeert DITSI vooraf over bekende aanwezigheid van asbest of gevaarlijke stoffen.
2. Indien tijdens de werkzaamheden asbestverdacht of ander gevaarlijk materiaal wordt aangetroffen, mag DITSI de werkzaamheden onmiddellijk staken.
3. Werkzaamheden worden hervat nadat een veilige situatie is vastgesteld.
4. Niet aan DITSI toerekenbare vertraging en aanvullende kosten kunnen bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 29 – Spanningsonderbreking

1. Elektrotechnische werkzaamheden kunnen vereisen dat elektriciteit tijdelijk wordt uitgeschakeld.
2. Opdrachtgever dient gevoelige apparatuur vooraf veilig uit te schakelen.
3. Dit kan onder andere betrekking hebben op computers, servers, NAS-systemen, alarmsystemen, domotica, medische apparatuur, koel- en vriesapparatuur en andere gevoelige apparatuur.
4. DITSI bespreekt voorzienbare onderbrekingen waar redelijk mogelijk vooraf.
5. DITSI is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat doordat opdrachtgever na een aangekondigde onderbreking nalaat apparatuur veilig uit te schakelen.

Artikel 30 – Testen en oplevering

1. DITSI controleert de door haar uitgevoerde werkzaamheden na voltooiing voor zover passend bij de aard en omvang van de opdracht.
2. Relevante afwijkingen buiten de scope kunnen aan opdrachtgever worden gemeld.
3. Aanvullende inspecties, certificaten, verklaringen of uitgebreide meetrapporten zijn uitsluitend inbegrepen indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. Werkzaamheden gelden als opgeleverd wanneer zij gereed zijn gemeld of door opdrachtgever in gebruik zijn genomen, zonder afbreuk te doen aan wettelijke rechten van consumenten.

Artikel 31 – Werkzaamheden door derden

1. DITSI is niet verantwoordelijk voor gebreken die ontstaan als gevolg van latere wijzigingen of werkzaamheden door opdrachtgever of derden.
2. Onderzoek en herstel van daardoor veroorzaakte storingen mogen afzonderlijk worden gefactureerd.

DEEL V – GARANTIE, KLACHTEN EN BEËINDIGING

Artikel 32 – Garantie en herstel

1. Indien DITSI toerekenbaar tekortschiet, krijgt DITSI een redelijke gelegenheid het gebrek te onderzoeken en waar mogelijk te herstellen.
2. DITSI is niet verantwoordelijk voor gebreken die uitsluitend voortvloeien uit normale slijtage, verkeerd gebruik, wijzigingen door derden, het niet opvolgen van instructies, reeds bestaande gebreken, externe storingen of omstandigheden die niet aan DITSI kunnen worden toegerekend.
3. Fabrieks- en leveranciersgaranties gelden aanvullend overeenkomstig de voorwaarden van de betreffende fabrikant of leverancier.
4. Wettelijke rechten van consumenten worden niet beperkt door een fabrieksgarantie of commerciële garantie.

Artikel 33 – Klachten

1. Klachten dienen zo spoedig mogelijk en voldoende omschreven bij DITSI te worden gemeld.
2. DITSI krijgt een redelijke gelegenheid de klacht te onderzoeken en, indien DITSI verantwoordelijk is, een passende oplossing te bieden.
3. Een klacht van een zakelijke opdrachtgever schort de betalingsverplichting niet automatisch op.
4. Voor consumenten blijven de wettelijke rechten met betrekking tot conformiteit, herstel, vervanging, prijsvermindering en ontbinding van toepassing.

Artikel 34 – Opzegging van aanneming van werk

1. Voor zover een opdracht juridisch als aanneming van werk kwalificeert, gelden de daarvoor toepasselijke wettelijke regels.
2. Opdrachtgever kan een overeenkomst van aanneming van werk geheel of gedeeltelijk opzeggen.
3. Bij dergelijke opzegging wordt de financiële afrekening bepaald volgens de toepasselijke wettelijke regeling.
4. Daarbij kunnen onder meer de overeengekomen prijs, reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en besparingen als gevolg van de opzegging relevant zijn.
5. Reeds speciaal bestelde of niet kosteloos annuleerbare materialen en externe verplichtingen kunnen in de afrekening worden betrokken voor zover dit wettelijk is toegestaan.
6. Dit artikel doet geen afbreuk aan een eventueel wettelijk herroepingsrecht van een consument.

Artikel 35 – Annulering overige werkzaamheden

1. Voor opdrachten die niet als aanneming van werk kwalificeren mag opdrachtgever de opdracht beëindigen overeenkomstig de wet en de overeenkomst.
2. DITSI mag reeds uitgevoerde werkzaamheden en redelijkerwijs gemaakte of niet meer vermijdbare kosten in rekening brengen.
3. Consumenten worden geen annuleringskosten opgelegd voor zover deze onredelijk of wettelijk niet toegestaan zijn.

DEEL VI – CONSUMENTEN EN BEDENKTIJD

Artikel 36 – Consumentenbescherming

1. Voor consumenten blijven alle dwingendrechtelijke wettelijke rechten van toepassing.
2. Geen bepaling in deze voorwaarden is bedoeld een wettelijk consumentenrecht uit te sluiten dat niet mag worden uitgesloten.
3. Indien een bepaling strijdig is met dwingend consumentenrecht, geldt de wettelijke regeling.

Artikel 37 – Wettelijke bedenktijd

1. Indien een overeenkomst met een consument op afstand of buiten de verkooppruimte wordt gesloten en de wet een herroepingsrecht geeft, geldt de wettelijke bedenktijd.
2. Deze bedraagt in beginsel veertien dagen.
3. DITSI verstrekt vóór het sluiten van de overeenkomst de wettelijk vereiste informatie over onder meer het bestaan van het herroepingsrecht, de duur, de wijze waarop daarvan gebruik kan worden gemaakt, eventuele kosten bij uitvoering tijdens de bedenktijd en het modelformulier voor herroeping.
4. Indien een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt, zal DITSI dit waar vereist vooraf meedelen.
5. Het herroepingsrecht wordt niet gepresenteerd als een vrijwillige commerciële service van DITSI wanneer het een wettelijk recht betreft.

Artikel 38 – Start werkzaamheden tijdens de bedenktijd

1. Indien een consument recht heeft op bedenktijd maar wenst dat DITSI vóór het einde daarvan met de werkzaamheden begint, moet de consument dit uitdrukkelijk verzoeken.
2. DITSI kan hiervoor de volgende verklaring gebruiken: “Ik wil dat DITSI binnen de 14-daagse bedenktijd begint.”
3. De consument dient actief met deze verklaring akkoord te gaan.
4. De verklaring mag niet vooraf zijn aangevinkt en mag niet uitsluitend worden afgeleid uit algemene acceptatie van deze voorwaarden.
5. DITSI legt het verzoek schriftelijk of elektronisch vast.
6. Indien de consument vervolgens binnen de bedenktijd rechtsgeldig herroept, kan voor het reeds uitgevoerde gedeelte een evenredige vergoeding verschuldigd zijn, voor zover DITSI aan de wettelijke vereisten heeft voldaan.

Artikel 39 – Volledige uitvoering tijdens de bedenktijd

1. Indien de consument verlangt dat een dienst volledig wordt uitgevoerd voordat de wettelijke bedenktijd is verstreken, vraagt DITSI hiervoor afzonderlijke toestemming.
2. De consument wordt vóór aanvang geïnformeerd dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering kan vervallen wanneer aan de wettelijke vereisten is voldaan.
3. De consument dient daarmee uitdrukkelijk in te stemmen.
4. DITSI legt deze instemming schriftelijk of elektronisch vast.

Artikel 40 – Spoedwerkzaamheden aan huis

1. Voor dringende reparatie- of onderhoudswerkzaamheden aan huis waarvoor de consument DITSI uitdrukkelijk heeft verzocht onmiddellijk langs te komen, kan een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht gelden.
2. Die uitzondering geldt uitsluitend voor de werkzaamheden en zaken die noodzakelijk zijn voor de gevraagde spoedreparatie.
3. Voor aanvullende diensten of producten die niet noodzakelijk zijn voor de spoedreparatie kunnen de normale consumentenregels blijven gelden.

Artikel 41 – Herroeping

1. Indien een wettelijk herroepingsrecht geldt, kan de consument de overeenkomst binnen de toepasselijke termijn ondubbelzinnig herroepen.
2. Dit kan onder andere via e-mail aan info@ditsi.nl of per post aan DITSI B.V., Platinaweg 25, 2544 EZ Den Haag.
3. De consument mag hiervoor het modelformulier gebruiken, maar is daartoe niet verplicht.
4. Indien DITSI overeenkomsten volledig online laat sluiten en daarvoor wettelijk een online herroepingsfunctie verplicht is, zal DITSI deze functie beschikbaar stellen overeenkomstig de toepasselijke regelgeving.

DEEL VII – PRIVACY, GEHEIMHOUDING EN INTELLECTUEEL EIGENDOM

Artikel 42 – Privacy

1. DITSI verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.
2. Indien DITSI als verwerker persoonsgegevens verwerkt namens een zakelijke opdrachtgever en daarvoor een verwerkersovereenkomst vereist is, sluiten partijen deze afzonderlijk.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat gegevens rechtmatig aan DITSI worden verstrekt.

Artikel 43 – Geheimhouding

1. Partijen behandelen vertrouwelijke bedrijfs-, technische en persoonsgegevens vertrouwelijk.
2. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst.
3. DITSI mag noodzakelijke informatie delen met medewerkers, leveranciers of onderaannemers die betrokken zijn bij uitvoering en passend aan geheimhouding zijn gebonden.
4. De geheimhoudingsverplichting blijft na beëindiging bestaan.

Artikel 44 – Intellectuele eigendom

1. Intellectuele eigendomsrechten op door DITSI ontwikkelde of gebruikte ontwerpen, documentatie, configuraties, scripts, software, templates, architecturen, rapportages, modellen en adviezen blijven bij DITSI of haar licentiegever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever ontvangt het voor het overeengekomen doel noodzakelijke gebruiksrecht.
3. Reeds bestaande kennis, methodieken, scripts, templates en generieke componenten blijven eigendom van DITSI of de oorspronkelijke rechthebbende.

DEEL VIII – AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 45 – Aansprakelijkheid zakelijke opdrachtgevers

1. DITSI is tegenover zakelijke opdrachtgevers uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als rechtstreeks gevolg van een toerekenbare tekortkoming.
2. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
3. Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever voor het schadeveroorzakende onderdeel van de overeenkomst aan DITSI heeft betaald.
4. Bij doorlopende overeenkomsten bedraagt de maximale aansprakelijkheid in dat geval niet meer dan de vergoedingen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende dienstverlening aan DITSI zijn betaald.

5. DITSI is tegenover zakelijke opdrachtgevers niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, omzetverlies, bedrijfsstagnatie, gemiste besparingen, reputatieschade en verlies van data, voor zover uitsluiting wettelijk is toegestaan.

6. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van DITSI of indien aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet mag worden beperkt.

Artikel 46 – Aansprakelijkheid consumenten

1. Tegenover consumenten is DITSI aansprakelijk overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels.

2. DITSI is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de consument, reeds bestaande gebreken, werkzaamheden of wijzigingen door derden, verkeerd gebruik of het niet opvolgen van redelijke veiligheidsinstructies, voor zover de betreffende schade niet aan DITSI kan worden toegerekend.

3. Aansprakelijkheid die volgens dwingend consumentenrecht niet mag worden uitgesloten of beperkt, blijft bestaan.

Artikel 47 – Derden en hulppersonen

1. Voor uitvoering van de overeenkomst kan DITSI afhankelijk zijn van derden, waaronder cloudproviders, telecomproviders, internetproviders, netbeheerders, fabrikanten, distributeurs en datacenters.

2. DITSI is niet aansprakelijk voor zelfstandige tekortkomingen van dergelijke derden voor zover deze niet aan DITSI kunnen worden toegerekend.

3. Voor zover DITSI volgens de wet verantwoordelijk is voor door haar ingeschakelde hulppersonen of onderaannemers, wordt die wettelijke verantwoordelijkheid niet door dit artikel uitgesloten.

4. DITSI ondersteunt opdrachtgever waar redelijk mogelijk bij onderzoek en escalatie van externe storingen.

DEEL IX – OVERMACHT EN EINDE OVEREENKOMST

Artikel 48 – Overmacht

1. DITSI is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer.

2. Daaronder kunnen onder meer vallen stroomstoringen, telecom- of internetstoringen, uitval van datacenters, brand, overstroming, oorlog, terrorisme, epidemieën of pandemieën, stakingen, overheidsmaatregelen, ernstige cyberincidenten, materiaaltekorten en uitval van leveranciers of netbeheerders.

3. De betreffende verplichtingen worden tijdens overmacht opgeschort voor zover uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is.

4. Wettelijke rechten van consumenten blijven onverlet.

Artikel 49 – Opschorting en beëindiging zakelijke overeenkomsten

1. DITSI mag een zakelijke overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen indien opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, structureel niet betaalt, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, zijn onderneming beëindigt of structureel noodzakelijke medewerking weigert, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

2. Reeds verschuldigde bedragen blijven opeisbaar.

Artikel 50 – Exit en overdracht IT-diensten

1. Na beëindiging van IT-dienstverlening zal DITSI redelijk meewerken aan een ordelijke overdracht.

2. Werkzaamheden rondom migratie, data-export, documentatie, kennisoverdracht, technische overdracht of ondersteuning aan een opvolgende leverancier kunnen afzonderlijk worden gefactureerd indien deze niet reeds in de overeengekomen dienstverlening zijn inbegrepen.

DEEL X – SLOTBEPALINGEN

Artikel 51 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. DITSI mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Materiële wijzigingen bij bestaande doorlopende overeenkomsten worden binnen een redelijke termijn meegedeeld.
3. Voor consumenten en gereguleerde telecomdiensten worden wijzigingen uitsluitend toegepast met inachtneming van wettelijke rechten.
4. De actuele versie kan worden gepubliceerd op www.ditsi.nl en bij de Kamer van Koophandel worden gedeponeerd.

Artikel 52 – Terbeschikkingstelling van de voorwaarden

1. DITSI stelt deze voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst op de wettelijk vereiste wijze beschikbaar.
2. De voorwaarden kunnen onder meer worden verstrekt als PDF bij een offerte of opdrachtbevestiging.
3. Indien zij via een website beschikbaar worden gesteld, moeten zij op eenvoudige wijze kunnen worden geraadpleegd, opgeslagen en gedownload waar dat wettelijk vereist is.
4. Deponering bij de Kamer van Koophandel vervangt niet automatisch de verplichting om opdrachtgever vóór het sluiten van de overeenkomst voldoende gelegenheid te geven van de voorwaarden kennis te nemen.

Artikel 53 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met DITSI is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin DITSI is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
3. Voor consumenten geldt de volgens de wet bevoegde rechter.
4. Partijen zullen zich waar redelijk mogelijk eerst inspannen om een geschil in onderling overleg op te lossen.

Artikel 54 – Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden worden aangehaald als “Algemene Voorwaarden DITSI B.V. – IT, Telecom & Elektrotechniek – versie 1.0, september 2026.”
2. DITSI B.V. is gevestigd aan Platinaweg 25, 2544 EZ Den Haag, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65522842, bereikbaar via info@ditsi.nl, www.ditsi.nl en telefoonnummer 070 208 30 49.