

Algemene Voorwaarden | Rinkel.com

Versie: AVNL_1.4

Datum: 6 november 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en diensten van Rinkel B.V. en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Rinkel B.V. en haar klanten.

Artikel 1. Definities

De met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden hebben (zowel in enkelvoud als in meervoud) de onderstaande betekenis:

- 1.1 Account: het persoonlijke account evenals additionele door Rinkel gecreëerde (sub)accounts welke aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld met als doel de Dienst te kunnen gebruiken.
- 1.2 Diensten: alle diensten die Rinkel op grond van de Overeenkomst aan Gebruiker levert, waaronder het online bereikbaarheidsplatform zoals beschikbaar is op de Website.
- 1.3 Rinkel: de besloten vennootschap Rinkel, gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 63036932.
- 1.4 Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.5 My Rinkel: de online accountomgeving, te bereiken via my.rinkel.com, waarmee de Gebruiker, waar zover mogelijk, de aangeboden Diensten kan configureren en relevante informatie in kan zien.
- 1.6 Gebruiker: de natuurlijke- of rechtspersoon, handelend in uitoefening van beroep op bedrijf, met wie Rinkel een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.7 Overeenkomst: iedere Overeenkomst tussen Rinkel en Gebruiker op grond waarvan Rinkel Diensten levert of Producten verkoopt aan Gebruiker, waarvan deze algemene voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.8 Partij(en): de partijen bij de Overeenkomst, Rinkel en Gebruiker, afzonderlijk of gezamenlijk.
- 1.9 Producten: alle fysieke producten (zaken) die Rinkel verkoopt aan Gebruiker op grond van een Overeenkomst
- 1.10 Website: de website <https://www.rinkel.com/> en eventuele sub-domeinen.

Artikel 2. Totstandkoming en uitvoering

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten van Rinkel, de levering van Producten, en de aldus tussen Partijen tot stand gekomen Overeenkomst.
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Gebruiker wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Om toegang tot de Dienst te verkrijgen, is de Gebruiker vereist een Account aan te maken op de Website.
- 2.4. De Overeenkomst met de Gebruiker kan uitsluitend tot stand komen nadat de Gebruiker een Account heeft aangemaakt. Na het aanmaken van een Account kan de Gebruiker een bestelling plaatsen voor Diensten of Producten via de Website.
- 2.5. In afwijking op het vorige lid kan Rinkel op verzoek een vrijblijvende offerte aanbieden. De Overeenkomst met de Gebruiker komt in dit geval tot stand nadat Rinkel de acceptatie van de offerte door de Gebruiker schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.6. Rinkel kan de Gebruiker aanbieden om de Dienst gedurende 7 dagen kosteloos en vrijblijvend te proberen. Dit houdt in dat Gebruiker voor de betreffende periode niet hoeft te betalen voor het gebruik de Dienst. Na de betreffende periode of na het uitputten van de complementaire belbundel, voor zover van toepassing, wordt de Dienst automatisch beëindigd.
- 2.7. Wanneer de Gebruiker na deze 7 dagen de Dienst wenst te blijven gebruiken, kan de Gebruiker in My Rinkel kiezen voor een betaald abonnement. Met de acceptatie van het aanbod op de Website, gaat de Gebruiker een Overeenkomst met een (maandelijkse) betalingsverplichting aan, evenals de verplichtingen en afspraken die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden.
- 2.8. Wanneer de Gebruiker zich aanmeldt voor een betaald abonnement, gaat de Gebruiker per direct een Overeenkomst met een maandelijkse betalingsverplichting aan, evenals de verplichtingen en afspraken die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om binnen 30 dagen na aanmelding een volledige terugbetaling aan te vragen, mits aan de geldende voorwaarden wordt voldaan.
- 2.9. De Gebruiker heeft het recht om binnen 30 dagen na de ingangsdatum van zijn/haar abonnement de Overeenkomst (voor zover deze betrekking heeft op een Dienst) te ontbinden en een volledige terugbetaling te ontvangen, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - I. Aanvraagprocedure
 - a. De Gebruiker dient de annulering uiterlijk op de 30e dag na de ingangsdatum schriftelijk aan te vragen via de Rinkel klantenservice.
 - b. De aanvraag dient per e-mail (help@rinkel.nl) of via het My Rinkel portaal ingediend te worden.
 - II. Gebruiksbeperkingen
 - a. De Gebruiker mag in de eerste 30 dagen niet meer dan 200 belminuten hebben gebruikt of 50 uitgaande gesprekken hebben gevoerd.
 - b. De terugbetaling geldt uitsluitend voor het eerste abonnement dat een Gebruiker afsluit.
 - c. Extra gebruikers, extra telefoonnummers, add-ons en eventuele eenmalig geleverde diensten of producten vallen niet onder deze garantie.
 - III. Nummerverhuizing & annulering
 - a. Indien de Gebruiker een telefoonnummer heeft geporteerd naar Rinkel binnen de eerste 30 dagen, is er geen recht op terugbetaling.
 - b. Na goedkeuring van de terugbetaling wordt het abonnement per direct beëindigd en wordt het toegewezen telefoonnummer vrijgegeven conform de Nederlandse Telecomwet.
 - c. Indien de Gebruiker een verzoek tot nummerverhuizing heeft ingediend naar een andere provider, of een dergelijk verzoek voorbereidt of initieert tijdens de eerste 30 dagen; dan vervalt het recht op terugbetaling.
 - IV. Terugbetalingsprocedure
 - a. Na goedkeuring van het verzoek zal Rinkel het volledige bedrag binnen 30 dagen

- terugstorten op het oorspronkelijke betaalmiddel.
- b. Eventuele extra kosten voor belverbruik boven de vastgestelde limieten worden niet terugbetaald.
- V. Uitzonderingen & misbruikpreventie
- a. Rinkel behoudt zich het recht om een terugbetaling te weigeren als er misbruik wordt vermoed, zoals bijvoorbeeld herhaaldelijk gebruik van de 30-dagen garantie met nieuwe accounts.
- VI. Koppeling met externe diensten
- a. De terugbetalingsregeling is niet van toepassing indien het toegewezen telefoonnummer is gekoppeld aan een externe dienst, zoals WhatsApp Business, Signal, of andere derde partijen waarvoor verificatie met dit nummer noodzakelijk is.
- VII. Heractivatie na terugbetaling
- a. Indien een Gebruiker binnen de eerste 30 dagen de Overeenkomst heeft opgezegd en een terugbetaling heeft ontvangen conform dit artikel, is het niet mogelijk om hetzelfde account opnieuw te activeren of dezelfde klantgegevens te gebruiken voor het afsluiten van een nieuw abonnement met opnieuw recht op restitutie. Rinkel behoudt zich het recht voor om in dat geval:
- De aanvraag voor heractivatie te weigeren;
 - Een nieuwe inschrijving te behandelen als een regulier abonnement zonder recht op restitutie;
 - Of aanvullende voorwaarden te stellen bij een hernieuwde activatie, zoals vooruitbetaling of beperking van functionaliteiten.

Artikel 3. Levering Diensten

- 3.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Rinkel zich inspannen de Diensten zo snel mogelijk te leveren conform de Overeenkomst. Door Rinkel bekendgemaakte termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 3.2 Gebruiker zal aan Rinkel alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten en Producten mogelijk te maken. In ieder geval zal de Gebruiker:
- i) alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Rinkel aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Gebruiker redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de levering van de Diensten of Producten; en
 - ii) aan Rinkel toegang verlenen tot alle plaatsen, apparatuur, diensten en accounts onder zijn beheer indien en voor zover dit nodig is voor de levering van de Diensten of Producten.
- 3.3 Het leveren van Diensten of Producten door Rinkel kan afhankelijk zijn van de door Gebruiker verstrekte informatie. Indien Gebruiker onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, of de nodige informatie niet tijdig verstrekt, kan het leveren van de Diensten of Producten mogelijk niet of pas later aanvangen.
- 3.4 Voor het gebruik van de Diensten kan specifieke hardware vereist zijn. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste benodigde hardware, al dan niet via afname van Producten.
- 3.5 Rinkel zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van Gebruiker bij de uitvoering van de Overeenkomst, maar is niet verplicht gehoor te geven aan dergelijke verzoeken. Rinkel kan voor het uitvoeren van het verzoek kosten in rekening brengen.
- 3.6 Rinkel heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Gebruiker indien dat vooraf is overeengekomen.

Artikel 4. Gebruiksregels

- 4.1 Om de Dienst(en) te kunnen gebruiken, heeft Gebruiker een Account nodig.
- 4.2 Gebruiker dient de toegang tot de Account(s) middels de gebruikersnaam en het wachtwoord, en mogelijk een tweede authenticatie factor, af te schermen voor onbevoegden. In het bijzonder dient het wachtwoord strikt geheimgehouden te worden. Rinkel mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf het Account van de Gebruiker onder leiding en toezicht van de Gebruiker gebeurt.
- 4.3 Het is verboden om de Diensten of Producten te gebruiken op een manier die in strijd is met deze algemene voorwaarden of met toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan om de Diensten of Producten te gebruiken op een manier die hinder of schade kan veroorzaken voor Rinkel of derden.
- 4.4 Indien Rinkel constateert dat een Gebruiker deze algemene voorwaarden of de wet overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, mag Rinkel ingrijpen om de overtreding te beëindigen. Rinkel zal dan de toegang tot de betreffende Dienst(en) blokkeren.
- 4.5 Indien naar het oordeel van Rinkel hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Rinkel of derden en/of van de dienstverlening via internet, bijvoorbeeld door het bereiken van ingestelde limieten, overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Rinkel gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Deze maatregelen bevatten, maar zijn niet beperkt tot, het opschorten van de Diensten en beëindiging van de Overeenkomst.
- 4.6 Gebruiker is verplicht om alle redelijke aanwijzingen van Rinkel te volgen die betrekking hebben op het gebruik van de Diensten of Producten.
- 4.7 Gebruiker vrijwaart Rinkel van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van de regels uit dit artikel.
- 4.8 Rinkel kan een limiet stellen aan de hoeveelheid belminuten welke Gebruiker mag of feitelijk kan gebruiken via de Dienst. Indien Partijen hierover geen aanvullende afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van *fair use*. Op dit moment is de limiet ingesteld op **2.000 belminuten** per maand, per gebruiker. Dit geldt voor zowel inkomende als uitgaande oproepen.
- 4.9 Als Gebruiker een gebruikslimiet overschrijdt zal Rinkel Gebruiker een geautomatiseerde notificatie toesturen.
- 4.10 Als Gebruiker meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft Rinkel het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor geldende gesprekstarieven van Rinkel dan wel toegang tot de Dienst te blokkeren.
- 4.11 Rinkel is niet aansprakelijk als de Dienst niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 5. Betaling

- 5.1 In My Rinkel staat aangegeven welke bedragen verschuldigd zullen zijn. Hierbij zijn de in My Rinkel en op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst en Producten en de betalingsverplichtingen bindend.
- 5.2 De betalingsverplichtingen van de Gebruiker voor de Diensten of Producten kunnen bestaan uit zowel vaste periodieke (bijvoorbeeld maandelijks of jaarlijks) als variabele kosten waarvan de laatste samenhangen met het daadwerkelijke gebruik van de Dienst. Zowel de vast als variabele kosten worden aangegeven in My Rinkel.
- 5.3 Rinkel zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Als Gebruiker bezwaar maakt tegen (de hoogte) van een factuur, schort dit de betalingsplicht niet op. Indien een Gebruiker gebruik maakt van de 30 dagen niet-goed-geld-terug garantie voor een Dienst, zal

- Rinkel binnen 30 dagen na goedkeuring van het verzoek het betaalde bedrag terugstorten op het oorspronkelijke betaalmiddel. Indien de aanvraag niet voldoet aan de gestelde voorwaarden, zal er geen restitutie plaatsvinden.
- 5.4 Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van 14 dagen, tenzij de factuur een andere betalingstermijn vermeldt of schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
- 5.5 Rinkel begrijpt dat de aangeboden Diensten voor de Gebruiker een belangrijk onderdeel van haar bedrijfsvoering kunnen vormen. Echter, wanneer de Gebruiker nalaat zijn financiële verplichtingen na te komen, is Rinkel gerechtigd om de dienst conform het volgende lid af te sluiten.
- 5.6 Afsluitproces:
- i) Wanneer volledige betaling na 14 dagen uitblijft, zal Rinkel een betalingsherinnering via email/sms sturen. Dit geldt als ingebrekestelling en de Gebruiker is, indien betaling nog steeds uitblijft, na het verlopen van 7 dagen na de ingebrekestelling in verzuim. De Dienst blijft functioneren.
 - ii) Wanneer volledige betaling na 21 dagen nog steeds uitblijft, zal Rinkel een extra betalingsherinnering via email/sms versturen, met de melding dat er bij de volgende herinnering kosten bij komen. De Dienst blijft functioneren.
 - iii) Wanneer volledige betaling na 28 dagen nog steeds uitblijft, zal Rinkel een aanmaning via mail/sms versturen en €15,- administratiekosten in rekening brengen. De Dienst blijft functioneren.
 - iv) Wanneer volledige betaling na 42 dagen nog steeds uitblijft, zal Rinkel een aanmaning via email/sms versturen en een blokkade op uitgaande gesprekken plaatsen. De Dienst blijft inkomend functioneren en de Gebruiker dient €25,- administratiekosten te betalen om de uitgaande blokkade op te heffen.
 - v) Wanneer volledige betaling na 56 dagen nog steeds uitblijft, zal Rinkel de Gebruiker en de afgenomen Dienst(en) definitief afsluiten. Rinkel is niet aansprakelijk voor schade die Gebruiker hierdoor lijdt. In dit geval is Gebruiker, naast het als dan verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden is tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten van advocaten en externe deskundigen.
- 5.7 Wanneer de Gebruiker kiest voor automatische incasso en een factuur driemaal wordt gestorneerd in 6 maanden, mag Rinkel deze betaalmethode weigeren en additionele voorwaarden aan de betaling verbinden (zoals bijvoorbeeld vooruitbetaling of een specifieke betaalmethode).
- 5.8 Alle vorderingen van Rinkel zijn direct opeisbaar indien het faillissement van Gebruiker wordt verleend, Gebruiker surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Gebruiker worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
- 5.9 Alle door Rinkel genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.10 Wanneer er gewerkt wordt met maandelijks belbundels, en deze niet in dezelfde maand worden opgemaakt, kan het resterende deel niet meegenomen worden naar de volgende maand.
- 5.11 Kosten kunnen elk jaar worden aangepast met inachtneming van de Consumenten Prijs Index of een andere tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf. Gebruiker komt bij deze aanpassing geen recht tot opzegging toe. Rinkel mag de kosten ook aanpassen wanneer een dergelijke wijziging voortvloeit uit een prijswijziging van een toeleverancier van Rinkel.
- 5.12 Rinkel is bevoegd om nieuwe abonnementsmodellen door te voeren en bestaande abonnementsmodellen te vervangen en/of mutaties binnen bestaande abonnementsmodellen te beperken.

Artikel 6. Aanpassingen en verbeteringen

- 6.1 Rinkel kan de Diensten aanpassen om fouten op te lossen, nieuwe functionaliteiten toe te voegen of de prestaties te verbeteren. Partijen kunnen over dergelijke aanpassingen vooraf overleg voeren en Gebruiker kan suggesties doen, maar de eindbeslissing over het al dan niet doorvoeren van de aanpassing wordt genomen door Rinkel.
- 6.2 Indien aanpassingen naar het oordeel van Rinkel tot een wezenlijke verandering in de functionaliteit van de Diensten leiden, streeft Rinkel ernaar om de aanpassingen van tevoren per e-mail aan te kondigen bij Gebruiker.
- 6.3 Rinkel zal zich inspannen om eventuele fouten in de Diensten te herstellen, maar is hierbij mede afhankelijk van zijn leveranciers. Rinkel heeft het recht om bepaalde updates of upgrades van leveranciers niet te installeren als dit naar zijn oordeel de werking van de Diensten niet ten goede komt.
- 6.4 Als het doorvoeren van aanpassingen en verbeteringen tot een beperking van de beschikbaarheid van de Diensten kan leiden, wordt dit zoveel mogelijk in de nachtelijke uren uitgevoerd. Spoedonderhoud kan op ieder moment worden verricht en wordt niet vooraf aangekondigd.

Artikel 7. Overige dienstverlening

- 7.1 Indien Gebruiker verzoekt om aanvullende werkzaamheden of Diensten of Producten die buiten de Overeenkomst vallen, zullen Partijen daarover in overleg treden en zal Rinkel een aanvullende offerte opstellen. Rinkel zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van de offerte door Gebruiker.
- 7.2 Bij bestellingen onder een zeker orderbedrag kunnen verzendkosten gerekend worden.

Artikel 8. Levering Producten

- 8.1 Producten kunnen uitsluitend worden besteld na het afsluiten van een abonnement.
- 8.2 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Rinkel zich inspannen de Producten zo snel mogelijk te leveren conform de Overeenkomst. Door Rinkel bekendgemaakte termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 8.3 Rinkel staat er niet voor in dat de Producten geschikt is voor het door Gebruiker beoogde gebruik. Gebruiker is er zelf verantwoordelijk om dit te controleren alvorens de Overeenkomst aan te gaan.
- 8.4 Tenzij anders overeengekomen worden de Producten geleverd exclusief montage- en installatiematerialen, eventuele software en eventuele benodigde verbruiksartikelen.
- 8.5 In het geval van verkoop van Producten gaat het risico van verlies of beschadiging van de Producten over op Gebruiker op het moment van levering. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geschiedt levering op de door Rinkel aan te wijzen locatie (EX Works – Incoterms 2020). Gebruiker dient de Producten bij levering te controleren. Gebreken dienen onverwijld, maar in ieder geval binnen 48 uur na levering schriftelijk bij Rinkel te worden gemeld. Indien Gebruiker geen schade meldt binnen de genoemde termijn, wordt het Product geacht zonder beschadigingen en gebreken te zijn geleverd. Gebruiker dient bij de melding voldoende te motiveren welke beschadigingen of gebreken er zijn en dient voldoende bewijs aan Rinkel mee te sturen om de gegrondheid van de melding te beoordelen.
- 8.6 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, zijn de door Rinkel opgegeven prijzen steeds exclusief vervoers-, verzekerings-, en overige transport c.q. bezorgkosten.
- 8.7 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, is Rinkel niet gehouden om restanten van installatie- en montage materialen of verpakkingsmaterialen af te voeren.
- 8.8 Rinkel is alleen verplicht om de Producten voor Gebruiker te monteren, aan te sluiten, te installeren en/of te configureren, of dit door derden te laten doen, als dit uitdrukkelijk schriftelijk als Dienst is overeengekomen.

- 8.9 Rinkel heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst die ziet op de verkoop van Producten.
- 8.10 Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Rinkel zijn Producten bij Rinkel enkel te bestellen in combinatie met een abonnement.

Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

- 9.1 Alle door Rinkel geleverde Producten blijven eigendom van Rinkel tot op het moment dat de Gebruiker volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen. De Gebruiker zal de Producten zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
- 9.2 Zolang het eigendom van de Producten bij Rinkel berust, is Rinkel gerechtigd de Producten bij de Gebruiker terug te halen in het geval dat enig risico op beslaglegging door een derde partij bestaat. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Gebruiker. De Gebruiker dient Rinkel toegang te verlenen tot de locatie waar de Producten zich bevinden. Voorts zal de Gebruiker Rinkel zo snel mogelijk inlichten indien er beslag wordt gelegd op de Producten waarvan het eigendom nog bij Rinkel rust, of indien er een aanleiding is voor het mogelijk beslagleggen op dergelijke Producten door derden.

Artikel 10. Garantie en retourproces

- 10.1 Gedurende de garantieperiode zal Rinkel in het geval van een defect zorg dragen voor de reparatie danwel vervanging van het Product, behoudens de gevallen waarin de garantieregeling niet van toepassing is, zoals de gevallen genoemd in artikel 10.4.
- 10.2 Op de Producten van Rinkel zit standaard één jaar garantie. In deze periode kan de Gebruiker het Product in het geval van een defect dat valt binnen de garantie retourneren. Garantiegevallen worden kosteloos door Rinkel onderzocht en gerepareerd. Verzendkosten bij een eventueel retour zijn voor de rekening van de Gebruiker.
- 10.3 Alvorens een Product retour te zenden maakt de Gebruiker een melding bij Rinkel. Deze melding bevat in ieder geval:
- Naam
 - Bedrijfsnaam
- Per toestel:
- Productomschrijving
 - MAC-adres
 - Serienummer
 - Aankoopdatum
 - Omschrijving defect
- 10.4 Op voorgenoemde garantiebepalingen kan alleen een beroep worden gedaan indien het defect geen gevolg is van normale slijtage, oneigenlijk gebruik, onvoldoende onderhoud, het niet in acht nemen van de productvoorschriften, reparaties uitgevoerd door derden en/of aanpassingen met niet-originele onderdelen en indien de typenummers, serienummers en/of garantiestickers intact zijn.
- 10.5 Rinkel coördineert het retourproces met de derde leverancier van de Producten en Gebruiker. In het geval dat de Producten geretourneerd dienen te worden, ontvangt Gebruiker een RMA-code waarmee Gebruiker de Producten kan retourneren. Gebruiker zal het Product retourneren naar het door Rinkel vermelde adres.
- 10.6 Indien Gebruiker het Product retour zendt in een situatie waar geen defect is opgetreden (bijvoorbeeld bij ontvangst van een verkeerd Product), zal Gebruiker het Product voor verzending resetten naar fabrieksinstellingen, loskoppelen en zelf inpakken zonder adapters/accessoires, inclusief hoorn.
- 10.7 Indien Rinkel oordeelt dat een geretourneerd Product niet binnen de reikwijdte van de garantie valt, heeft Rinkel het recht kosten in rekening te brengen voor het repareren danwel vervangen van het Product.

- 10.8 Voor zover bij recht is toegestaan, zijn artikelen 17, 18, 19a, 21, 22 en 23 van het Burgerlijk Wetboek Boek 7 uitgesloten voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van producten.

Artikel 11. Telefoonnummers

- 11.1 Voor het functioneren van de Dienst(en) heeft de Gebruiker een telefoonnummer nodig. De Gebruiker kan telefoonnummers aanvragen en van of naar Rinkel verhuizen.
- 11.2 Op de aanvraag en het gebruik van een telefoonnummer, is wet- en regelgeving van toepassing, die geldig is in het betreffende land waarin het telefoonnummer wordt uitgegeven. Deze wet- en regelgeving is vanuit de bevoegde autoriteiten aan verandering en aan interpretatie onderhevig. Hoewel Rinkel zich inspannt om het aanvraagproces en het toekennen van een telefoonnummer zo goed mogelijk op de wet- en regelgeving af te stemmen en de Gebruiker zo goed mogelijk te informeren, kan Rinkel geen garantie bieden dat een aanvraag voor een telefoonnummer altijd zal worden gehonoreerd, of dat een telefoonnummer altijd beschikbaar zal blijven. De Gebruiker is zelf verplicht om zich afdoende te (laten) informeren over ingebruikname van het telefoonnummer in de betreffende landen en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 11.3 Een door Rinkel verstrekt nummer kan alleen kosteloos weg verhuisd worden mits er geen openstaande facturen zijn.
- 11.4 Rinkel zal zich naar beste kunnen inspannen om de verhuizing van en naar Rinkel soepel te laten verlopen, maar is hiervoor afhankelijk van verschillen partijen waarop Rinkel geen invloed kan uitoefenen. Rinkel is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hieruit voortvloeit (bijvoorbeeld een niet werkend alarmsysteem, afkoopsommen van lopende abonnementen en overige kosten en situaties).
- 11.5 De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het telefoonnummer en de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving. De Gebruiker vrijwaart Rinkel voor alle aanspraken van derden, inclusief toezichthouders, en stelt Rinkel hiervoor volledig schadeloos.

Artikel 12. Intellectueel Eigendom

- 12.1 De Dienst(en), de bijbehorende software alsmede alle informatie en afbeeldingen in de Dienst zijn het Intellectueel Eigendom van Rinkel of diens licentiegevers. Deze mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte toestemming van Rinkel, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan.
- 12.2 Gebruiker verkrijgt met betrekking tot de Dienst een niet-exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.
- 12.3 Informatie die de Gebruiker opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van de Gebruiker. Rinkel heeft een beperkt gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Dienst, rapportages, benchmarks, statistische-en analyse doeleinden inclusief toekomstige aspecten daarvan. De Gebruiker kan dit gebruiksrecht intrekken door de Overeenkomst te beëindigen.
- 12.4 Indien de Gebruiker informatie verstuurt naar Rinkel, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft de Gebruiker haar een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst.
- 12.5 Rinkel zal geen kennisnemen van gegevens die de Gebruiker opslaat en/of verspreidt via de Dienst, tenzij dit gebruikt wordt voor de dienstverlening, inclusief overige en toekomstige Diensten, of Rinkel daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dit laatste geval zal Rinkel zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

Artikel 13. Ondersteuning en beschikbaarheid

- 13.1 Rinkel zal een redelijk niveau van ondersteuning bieden aan de Gebruiker met betrekking tot vragen over het gebruik en beheer van de Diensten en de Producten, alsmede technische problemen die verband houden met de Diensten en de Producten. De openingstijden en contactkanalen van de helpdesk worden op de Website vermeld.
- 13.2 Rinkel streeft ernaar om helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het oplossen van meldingen kan variëren.
- 13.3 Rinkel streeft ernaar de Diensten zoveel mogelijk online te houden, maar kan geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen, voor zover niet overeengekomen in een servicelevel agreement.
- 13.4 Als naar het oordeel van Rinkel gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Rinkel of derden, bijvoorbeeld in het geval van

een (d)dos-aanval of activiteiten van malware, heeft Rinkel het recht om alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om het gevaar af te wenden en schade te beperken of te voorkomen. Dit kan resulteren in beperkte beschikbaarheid.

Artikel 14. Beveiliging en privacy

- 14.1 Rinkel zal zich maximaal inspannen om de Diensten te beveiligen tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang tot gegevens van Gebruiker.
- 14.2 Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen er door Rinkel ten behoeve van de Gebruiker persoonsgegevens verwerkt worden, waarbij Gebruiker als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken en Rinkel als verwerker. Indien er persoonsgegevens worden verwerkt, kunnen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten waarin afspraken over de verwerking en beveiliging van deze persoonsgegevens worden vastgelegd. Genoemde termen hebben de betekenis zoals vastgelegd in de toepasselijke privacywetgeving.
- 14.2 Gebruiker garandeert dat iedere eventuele verstrekking van (persoons)gegevens aan Rinkel rechtmatig is en dat de verwerking van deze gegevens conform de Overeenkomst niet in strijd is met enige toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 14.3 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken of in de Dienst verwerken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer Partijen redelijkerwijs mogen verwachten dat deze vertrouwelijk is. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15. Aansprakelijkheid en overmacht

- 15.1 De aansprakelijkheid van Rinkel voor schade is beperkt tot hetgeen de verzekeraar van Rinkel ter zake uitkeert. Vindt geen uitkering plaats, dan is de aansprakelijkheid per gebeurtenis (waarbij een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het bedrag dat Gebruiker op grond van de Overeenkomst heeft betaald gedurende 3 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In het geval de Overeenkomst ziet op de verkoop van een Product is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding die de Gebruiker voor dat Product heeft betaald aan Rinkel.
- 15.2 Rinkel is slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Voor iedere andere vorm van schade is Rinkel niet aansprakelijk. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
 - i) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken;
 - ii) redelijke en aantoonbare kosten die Gebruiker heeft moeten maken om Rinkel

- ertoe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen, tenzij de gebrekkige prestatie niet aan Rinkel toegerekend kan worden;
- iii) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
 - iv) redelijke en aantoonbare kosten die Gebruiker heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade, voor zover Gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade; en
 - v) redelijke en aantoonbare kosten voor het laten uitvoeren van de Overeenkomst door een derde, indien Rinkel na aanmaning van Gebruiker niet binnen de in de aanmaning gestelde redelijke termijn (weer) deugdelijk nakomt.
- 15.3 Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van:
- i) opzet of bewuste roekeloosheid van het management/de bedrijfsleiding van Rinkel; of
 - ii) dood of lichamelijk letsel.
- 15.4 De aansprakelijkheid van Rinkel wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Gebruiker Rinkel onverwijld, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking, en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Rinkel ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Rinkel in staat is adequaat te reageren.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1 Rinkel kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Rinkel is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van overmacht.
- 16.2 Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dosaanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software en het geval waarin Rinkel door zijn toeleveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot nakoming in staat wordt gesteld.

Artikel 17. Wijziging voorwaarden

- 17.1 Rinkel mag deze algemene voorwaarden op ieder moment aanpassen.
- 17.2 Rinkel zal zich inspannen de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig dagen voor inwerkingtreding aan te kondigen via een e-mail bericht aan Gebruiker zodat daar kennis van genomen kan worden.
- 17.3 Indien Gebruiker een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kan Gebruiker tot de datum van inwerkingtreding de Overeenkomst opzeggen. Gebruik van de Diensten en Producten na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.
- 17.4 Beide Partijen zullen hun volledige medewerking verlenen bij wijzigingen of aanvullingen van deze algemene voorwaarden die noodzakelijk zijn vanwege nieuwe of veranderde wetgeving. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Rinkel worden doorgevoerd, zonder dat Gebruiker de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.
- 17.5 De procedure in dit artikel geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Rinkel worden doorgevoerd, zonder dat Gebruiker de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 18. Duur en einde

- 18.1 De looptijd van de levering van de Dienst wordt vastgelegd in de Overeenkomst, of wordt overeengekomen in het bestelproces. Indien in de Overeenkomst géén looptijd is bepaald en voor zover het een duurovereenkomst betreft, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor één (1) maand vanaf het moment dat de Dienst wordt afgenomen en wordt telkens automatisch maandelijks verlengd met één maand, tenzij Partijen een andere duur zijn overeengekomen.
- 18.2 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor één (1) maand, kunnen Rinkel en de Gebruiker na het verstrijken van de eerste maand steeds opzeggen tegen het einde van de volgende verlengingsdatum. Een opzegging kan zowel per email als via My Rinkel worden gecommuniceerd. Indien de Gebruiker binnen 30 dagen zijn abonnement opzegt en recht heeft op een terugbetaling conform Artikel 2.9, zal de Overeenkomst per direct eindigen zonder verdere betalingsverplichting. Indien de Gebruiker na 30 dagen opzegt, gelden de reguliere opzegvoorwaarden.
- 18.3 Indien de Overeenkomst is aangegaan voor een initiële duur van twaalf (12) maanden, dan wordt de Overeenkomst na het verstrijken van deze periode verlengd voor onbepaalde tijd. Tijdens de initiële duur van twaalf (12) maanden is het niet mogelijk de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens het bepaalde in Artikel 2.8 inzake de 30-dagen niet-goed-geld-terug garantie. Indien de Gebruiker binnen deze termijn van 30 dagen gebruikmaakt van deze garantie, eindigt de Overeenkomst per direct en vervalt de verdere betalingsverplichting. Na het verstrijken van de initiële periode van twaalf (12) maanden wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. In dat geval kan de Overeenkomst op ieder moment worden opgezegd door zowel Rinkel als de Gebruiker, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Opzegging dient schriftelijk per e-mail of via My Rinkel plaats te vinden.
- 18.4 Rinkel mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien Gebruiker in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst.
- 18.5 Rinkel mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, indien het faillissement van Gebruiker wordt verleend, Gebruiker surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Gebruiker worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
- 18.6 Wanneer Rinkel de nakoming van de Overeenkomst opschort, behoudt Rinkel zijn aanspraken op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 18.7 In het geval dat de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vorderingen van Rinkel op Gebruiker onmiddellijk opeisbaar (ongeacht de reden voor de beëindiging).
- 18.8 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden door Rinkel, blijft Gebruiker de reeds gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaan making.

Artikel 19. Slotbepalingen

- 19.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waar Rinkel gevestigd is.
- 19.3 Rinkel is gerechtigd om zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij die Rinkel of zijn bedrijfsactiviteiten overneemt.
- 19.4 Gebruiker dient Rinkel onverwijld op de hoogte te stellen bij een wijziging in naam, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer en overige voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante informatie en gegevens. Dit dient Gebruiker zelfstandig door te voeren in My Rinkel.
- 19.5 De door Rinkel ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie of informatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Gebruiker.
- 19.6 Indien een bepaling in Overeenkomst nietig of ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de

Rinkel

geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.