

Algemene voorwaarden

Radcliff Telecom B.V. · versie oktober 2026

Deze voorwaarden gelden voor zakelijke klanten van Radcliff Telecom. In de offerte of orderbevestiging staan de afspraken per dienst, zoals prijs, looptijd en serviceniveau.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Radcliff: Radcliff Telecom B.V., gevestigd aan de Singel 344, 3311 HL Dordrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57317852, geregistreerd bij de Autoriteit Consument & Markt onder nummer 944015, bereikbaar via info@radcliff.nl en 088 - 7 500 500.
- b. Klant: de wederpartij van Radcliff die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- c. Diensten: alle diensten die Radcliff levert, waaronder internet (zoals glasvezel en 5G), vaste en mobiele telefonie, nummers, netwerkbeheer, beheer van camera's en toegangscontrole, installatie en advies.
- d. Apparatuur: zaken die Radcliff aan de Klant verkoopt, verhuurt of in bruikleen geeft, zoals routers, switches, accesspoints, telefoontoestellen, camera's, simkaarten en modems.
- e. Overeenkomst: iedere afspraak tussen Radcliff en de Klant over de levering van Diensten of Apparatuur, inclusief de bijbehorende offerte of orderbevestiging.
- f. Schriftelijk: per brief of per e-mail.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere offerte, aanbieding en Overeenkomst van Radcliff, ook als Radcliff voor de uitvoering derden inschakelt.
- 2.2 Inkoop- of andere voorwaarden van de Klant gelden niet, tenzij Radcliff die Schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn overeengekomen. Bij strijd tussen de Overeenkomst en deze voorwaarden gaat de Overeenkomst voor.
- 2.4 Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

3. Offertes en totstandkoming

- 3.1 Offertes van Radcliff zijn 30 dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat. Kennelijke vergissingen en verschrijvingen binden Radcliff niet.
- 3.2 Alle bedragen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.

- 3.3 De Overeenkomst komt tot stand zodra de Klant de offerte Schriftelijk of door ondertekening heeft aanvaard, of zodra Radcliff een orderbevestiging heeft gestuurd.
- 3.4 Radcliff mag een kredietwaardigheidscontrole uitvoeren en op basis daarvan een aanvraag weigeren of aanvullende voorwaarden stellen, zoals een waarborgsom of vooruitbetaling.
- 3.5 Levering van Diensten hangt af van de beschikbaarheid op het adres van de Klant. Blijkt een Dienst niet leverbaar, dan mogen beide partijen de Overeenkomst voor dat deel kosteloos ontbinden.

4. Duur, verlenging en opzegging

- 4.1 Een Overeenkomst voor een doorlopende Dienst wordt aangegaan voor de looptijd die in de offerte of orderbevestiging staat. Staat daar niets, dan is de looptijd 24 maanden. De looptijd gaat in op de datum waarop de Dienst werkt.
- 4.2 Na afloop van de looptijd loopt de Overeenkomst stilzwijgend door voor onbepaalde tijd. De Klant kan de Overeenkomst dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
- 4.3 Tijdens de looptijd kan de Klant niet tussentijds opzeggen. Doet de Klant dat toch, dan betaalt de Klant de resterende maandbedragen tot het einde van de looptijd, en de kosten die Radcliff aan haar leveranciers moet betalen voor het vroegtijdig beëindigen.
- 4.4 Opzeggen gebeurt Schriftelijk. Radcliff bevestigt de opzegging binnen vijf werkdagen.
- 4.5 Een looptijd per Dienst kan verschillen. Opzegging of verlenging van de ene Dienst heeft geen gevolgen voor andere Diensten, tenzij die technisch van elkaar afhankelijk zijn.
- 4.6 Radcliff mag een Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden als zij een Dienst definitief niet meer aanbiedt of als haar leverancier de onderliggende dienst beëindigt. De Klant betaalt in dat geval geen kosten voor vroegtijdige beëindiging.

5. Prijzen en prijswijzigingen

- 5.1 De prijzen staan in de offerte of orderbevestiging. Verbruikskosten, zoals belminuten en gebruik buiten een bundel, worden berekend volgens de tarieven die op het moment van gebruik gelden.
- 5.2 Radcliff mag de prijzen van doorlopende Diensten één keer per twaalf maanden per Dienst aanpassen aan de inflatie. De aanpassing is maximaal gelijk aan de procentuele stijging van de consumentenprijsindex (CPI, alle bestedingen) van het Centraal Bureau voor de Statistiek over de laatste twaalf maanden waarvan cijfers beschikbaar zijn op het moment van aankondiging.
- 5.3 Het moment van de jaarlijkse aanpassing kan per Dienst verschillen, omdat de leveranciers van Radcliff hun prijzen op verschillende momenten aanpassen. Radcliff kondigt een aanpassing ten minste één maand van tevoren Schriftelijk aan. Een aanpassing op grond van artikel 5.2 geeft de Klant geen recht om de Overeenkomst op te zeggen.
- 5.4 Verhoogt Radcliff een prijs meer dan op grond van artikel 5.2 is toegestaan, bijvoorbeeld omdat een leverancier zijn tarieven verhoogt, dan kondigt Radcliff dat ten minste één maand van tevoren aan. De Klant mag de Overeenkomst voor die Dienst dan kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

5.5 Wijzigingen in btw of andere heffingen van overheidswege mag Radcliff altijd doorberekenen.

6. Facturering en betaling

- 6.1 Vaste maandbedragen worden per maand vooraf gefactureerd, verbruikskosten per maand achteraf. Eenmalige kosten en Apparatuur worden gefactureerd bij levering, tenzij anders afgesproken.
- 6.2 De Klant betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum, of via automatische incasso als dat is afgesproken. Bezwaar tegen een factuur meldt de Klant binnen 30 dagen; het bezwaar schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.
- 6.3 Betaalt de Klant niet op tijd, dan stuurt Radcliff een herinnering met een termijn van 14 dagen. Betaalt de Klant ook dan niet, dan is de Klant in verzuim en de wettelijke handelsrente en de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.
- 6.4 Is de Klant in verzuim, dan mag Radcliff de Diensten na een aankondiging geheel of gedeeltelijk blokkeren totdat volledig is betaald. Het vaste maandbedrag blijft in die periode verschuldigd. Het storingsnummer en alarmnummer 112 blijven bereikbaar voor zover dat technisch mogelijk is.
- 6.5 De Klant mag bedragen die hij aan Radcliff verschuldigd is niet verrekenen met vorderingen op Radcliff.

7. Levering, aansluiting en nummers

- 7.1 Radcliff levert zo snel als mogelijk. Opgegeven leverdata zijn een inschatting en geen fatale termijn, omdat levering mede afhangt van netbeheerders en leveranciers.
- 7.2 De Klant verleent medewerking die nodig is voor de aansluiting, zoals toegang tot het pand, een geschikte plaats voor apparatuur en stroom. Kan een Dienst niet op tijd werken doordat de Klant onvoldoende meewerkt, dan is het maandbedrag verschuldigd vanaf het moment waarop de Dienst had kunnen werken.
- 7.3 Bij het overzetten (porteren) van nummers en verbindingen van een andere aanbieder zorgt de Klant dat zijn gegevens kloppen en dat de overeenkomst met de vorige aanbieder op de juiste manier wordt beëindigd. Kosten van de vorige aanbieder zijn voor de Klant.
- 7.4 Telefoonnummers worden aan de Klant in gebruik gegeven en blijven onderdeel van het nummerplan van de toezichthouder. Bij het einde van de Overeenkomst kan de Klant zijn nummers meenemen naar een andere aanbieder, mits hij op tijd een nummerbehoudverzoek indient.
- 7.5 Verhuist de Klant, dan meldt hij dat ten minste twee maanden van tevoren. Radcliff verhuist de Diensten mee als die op het nieuwe adres leverbaar zijn; eenmalige kosten worden vooraf gemeld. Is een Dienst op het nieuwe adres niet leverbaar, dan mag de Klant de Overeenkomst voor die Dienst opzeggen tegen de verhuisdatum.

8. Gebruik van de Diensten

- 8.1 De Klant gebruikt de Diensten en Apparatuur alleen voor zijn eigen bedrijf, volgens de wet en volgens de redelijke instructies van Radcliff. Doorverkopen of ter beschikking stellen aan derden buiten de eigen organisatie is niet toegestaan, tenzij Schriftelijk afgesproken.
- 8.2 Voor bundels en Diensten met onbeperkt gebruik geldt redelijk gebruik (fair use) zoals beschreven bij het product en zoals de betreffende netwerkleverancier dat hanteert. Bij gebruik dat duidelijk afwijkt van normaal zakelijk gebruik mag Radcliff, na overleg, maatregelen nemen of het gebruik in rekening brengen.
- 8.3 Een 5G-backupverbinding is bedoeld als reserve wanneer de vaste verbinding uitvalt en niet als vaste hoofdverbinding.
- 8.4 De Klant beveiligd Apparatuur, simkaarten, wachtwoorden en accounts tegen misbruik. Bij verlies, diefstal of vermoeden van misbruik meldt de Klant dat direct, zodat Radcliff de Dienst kan blokkeren. Kosten van gebruik tot het moment van melden zijn voor de Klant. Voor het deblokken of vervangen van een simkaart kan Radcliff kosten rekenen.
- 8.5 Bij (dreigend) misbruik, gevaar voor het netwerk of een wettelijke verplichting mag Radcliff een Dienst direct geheel of gedeeltelijk blokkeren. Radcliff informeert de Klant daar zo snel mogelijk over.

9. Storingen, onderhoud en service

- 9.1 Radcliff spant zich in om de Diensten goed en zonder onderbrekingen te leveren. Een ononderbroken werking kan Radcliff niet garanderen, omdat de Diensten gebruikmaken van netwerken en diensten van derden.
- 9.2 De Klant kan storingen 24 uur per dag, 7 dagen per week melden via het storingsnummer 088 - 7 500 599. Radcliff neemt een storing direct in behandeling en schakelt waar nodig de betrokken leverancier in. Tenzij een hoger serviceniveau is afgesproken, gebeurt het herstel door leveranciers binnen hun kantoortijden (werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) en op basis van inspanning (best effort).
- 9.3 Een hoger serviceniveau, zoals herstel op de volgende werkdag of 24 uur per dag, 7 dagen per week, kan worden afgesproken tegen een meerprijs. De afgesproken responstijden en hersteltijden staan dan in de Overeenkomst.
- 9.4 Voor bedrijfskritische toepassingen, zoals pinnen en kassa's, adviseert Radcliff een backupverbinding. Kiest de Klant daar niet voor, dan aanvaardt hij het risico van uitval.
- 9.5 Radcliff en haar leveranciers mogen onderhoud uitvoeren waardoor een Dienst tijdelijk niet beschikbaar is. Radcliff plant gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantoortijden en kondigt groot onderhoud vooraf aan als dat mogelijk is.
- 9.6 Blijkt een gemelde storing veroorzaakt door de Klant, door apparatuur of bekabeling van de Klant of door derden die de Klant heeft ingeschakeld, dan mag Radcliff de kosten van onderzoek en herstel in rekening brengen volgens haar geldende tarieven.

10. Apparatuur

Koop

- 10.1 Apparatuur die de Klant koopt, wordt eigendom van de Klant zodra alle bedragen die de Klant daarvoor verschuldigd is volledig zijn betaald. Tot dat moment blijft de Apparatuur eigendom van Radcliff. Het risico gaat over op de Klant bij levering.
- 10.2 Op gekochte Apparatuur geldt de garantie van de fabrikant. Radcliff helpt de Klant bij een beroep op die garantie. Schade door onjuist gebruik, stroom, vocht of ingrepen van derden valt niet onder de garantie.

Huur en huikleen

- 10.3 Apparatuur die Radcliff verhuurt of in huikleen geeft, waaronder simkaarten, blijft altijd eigendom van Radcliff, ook als de Apparatuur is gemonteerd of aangesloten in het pand van de Klant. De Klant mag de Apparatuur niet verkopen, verpanden, onderverhuren of op een andere manier aan derden ter beschikking stellen.
- 10.4 Bij huur inclusief beheer houdt Radcliff de Apparatuur op afstand in de gaten, voert zij updates uit en vervangt zij Apparatuur die door normaal gebruik defect raakt zonder extra kosten. De huurprijs, de looptijd en de gehuurde Apparatuur staan in de Overeenkomst.
- 10.5 De Klant gaat zorgvuldig met gehuurde Apparatuur om, wijzigt of verplaatst haar niet zonder overleg en houdt haar aangesloten op stroom en netwerk zodat beheer mogelijk is. Schade, verlies en diefstal zijn voor rekening van de Klant; Radcliff rekent dan de reparatiekosten of de vervangingswaarde. De Klant verzekert gehuurde Apparatuur onder zijn eigen bedrijfs- of inventarisverzekering.
- 10.6 Wordt beslag gelegd op gehuurde Apparatuur, of wordt de Klant failliet verklaard of surseance van betaling verleend, dan meldt de Klant direct aan de beslaglegger, curator of bewindvoerder dat de Apparatuur eigendom is van Radcliff, en informeert hij Radcliff.
- 10.7 Na het einde van de Overeenkomst levert de Klant gehuurde of geleende Apparatuur binnen 30 dagen onbeschadigd in, of maakt hij een afspraak zodat Radcliff de Apparatuur kan ophalen. Gebeurt dat niet, dan mag Radcliff de huur doorberekenen en na drie maanden de vervangingswaarde in rekening brengen. Radcliff mag een waarborgsom vragen en verrekenen met deze kosten.
- 10.8 Als dat in de Overeenkomst is afgesproken, kan de Klant gehuurde Apparatuur aan het einde van de looptijd overnemen tegen de restwaarde die Radcliff dan opgeeft.

11. Installatie en werkzaamheden

- 11.1 Installatie en andere werkzaamheden voert Radcliff uit volgens de offerte. Werk dat niet in de offerte staat, rekent Radcliff als meerwerk volgens haar geldende uurtarief en voorrijkosten, na overleg met de Klant.
- 11.2 De Klant zorgt dat de werkplek toegankelijk is en dat Radcliff tijdig de benodigde informatie krijgt, zoals bouwtekeningen, de ligging van leidingen en wachtwoorden van bestaande apparatuur. Schade aan verborgen leidingen die niet vooraf zijn aangegeven, is niet voor rekening van Radcliff.

- 11.3 Na oplevering ontvangt de Klant een opleverdocument. Heeft de Klant binnen 14 dagen na oplevering geen gebreken gemeld, dan geldt de installatie als goedgekeurd.

12. Beheerdiensten

- 12.1 Bij netwerkbeheer en beheer van camera's en toegangscontrole houdt Radcliff de beheerde apparatuur op afstand in de gaten, voert zij updates uit en lost zij storingen op, zoals beschreven in de Overeenkomst. Het aantal beheerde apparaten staat in de Overeenkomst.
- 12.2 De Klant geeft Radcliff de toegang op afstand die daarvoor nodig is en wijzigt de instellingen van beheerde apparatuur niet zonder overleg.
- 12.3 Radcliff voert updates van firmware en software uit wanneer zij dat nodig vindt voor veiligheid en goede werking. Radcliff is niet aansprakelijk voor gevolgen van updates die de fabrikant heeft uitgebracht.
- 12.4 Beheer van camera's en toegangscontrole is gericht op een goede werking van de systemen. Radcliff garandeert niet dat inbraak, diefstal of andere incidenten worden voorkomen of vastgelegd, en is niet verantwoordelijk voor het bewaren van beelden langer dan de ingestelde opslagcapaciteit toelaat.
- 12.5 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik van camera's en toegangscontrole, waaronder het informeren van medewerkers en bezoekers en het bepalen van bewaartermijnen.

13. Opschorting en ontbinding

- 13.1 Radcliff mag haar verplichtingen opschorten of de Overeenkomst ontbinden als de Klant zijn verplichtingen niet nakomt en, na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, nog steeds niet nakomt.
- 13.2 Radcliff mag de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met directe ingang ontbinden als de Klant failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, zijn bedrijf beëindigt of als beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van zijn vermogen. Alle vorderingen van Radcliff zijn dan direct opeisbaar.
- 13.3 Radcliff mag de Overeenkomst ontbinden als zij door gewijzigde wetgeving of een besluit van een rechter of toezichthouder de Dienst niet meer mag of kan leveren.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1 Radcliff is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. De aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de Klant in de drie maanden voor de gebeurtenis voor de betreffende Dienst heeft betaald, met een maximum van € 10.000 per jaar, of als dat hoger is, tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Radcliff in dat geval uitkeert.
- 14.2 Radcliff is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens en reputatieschade.
- 14.3 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Radcliff of haar leidinggevenden.

- 14.4 De Klant meldt schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken nadat hij die heeft ontdekt Schriftelijk aan Radcliff. Een vordering vervalt één jaar na het ontstaan ervan.
- 14.5 Deze beperkingen gelden ook voor medewerkers van Radcliff en derden die zij bij de uitvoering inschakelt.

15. Overmacht

- 15.1 Radcliff is niet aansprakelijk als zij haar verplichtingen niet kan nakomen door overmacht. Onder overmacht valt onder meer: storingen of tekortkomingen bij netbeheerders en leveranciers, stroomstoringen, storingen in netwerken van derden, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, brand, extreem weer, oorlog en terrorisme.
- 15.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de Overeenkomst voor het getroffen deel Schriftelijk ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

16. Privacy en gegevensverwerking

- 16.1 Radcliff verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet. Meer informatie staat in de privacyverklaring op radcliff.nl.
- 16.2 Voor het leveren van telecommunicatiediensten, zoals verkeersgegevens en klantgegevens, is Radcliff verwerkingsverantwoordelijke.
- 16.3 Bij beheerdiensten, zoals netwerkbeheer en beheer van camera's en toegangscontrole, verwerkt Radcliff persoonsgegevens in opdracht van de Klant. De Klant is dan verwerkingsverantwoordelijke en Radcliff verwerker. Partijen leggen dit vast in een verwerkersovereenkomst.
- 16.4 Radcliff behandelt alle vertrouwelijke informatie van de Klant vertrouwelijk en verlangt dat ook van haar medewerkers en leveranciers.

17. Wijziging van deze voorwaarden

- 17.1 Radcliff mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen kondigt zij ten minste één maand voor de ingangsdatum Schriftelijk aan.
- 17.2 Is een wijziging in het nadeel van de Klant en niet het gevolg van wetgeving, dan mag de Klant de Overeenkomst kosteloos opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

18. Klachten, toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Klachten meldt de Klant Schriftelijk via info@radcliff.nl. Radcliff reageert binnen 5 werkdagen inhoudelijk of met een termijn waarbinnen zij dat doet.
- 18.2 Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 18.3 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan is de rechter in het arrondissement Rotterdam bevoegd, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.