

REDWORKS B.V.

Algemene voorwaarden, leveringsvoorwaarden en condities

Considerans

Op alle rechtsverhoudingen tussen Redworks B.V. gevestigd en kantoorhoudende te Nuth, verder te noemen 'Redworks', en haar wederpartijen alsmede aan deze wederpartijen verbonden derden, verder te noemen 'cliënt', tezamen te noemen 'partijen', zijn alleen deze algemene voorwaarden, verder te noemen 'algemene voorwaarden', van toepassing.

De van de onderhavige algemene voorwaarden afwijkende of aanvullende voorwaarden of bepalingen van een wederpartij zijn uitdrukkelijk niet geldig tussen partijen, dit tenzij Redworks zelf uitdrukkelijk afwijkende voorwaarden of bepalingen bedingt.

Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepaling onverkort van kracht blijven.

Een exemplaar van de algemene voorwaarden wordt op aanvraag van cliënt kosteloos toegezonden.

Artikel 1 – Definities

1. **Authenticatie:** dit is een onderdeel van de beveiligingsarchitectuur, inhoudende de mogelijkheid om middels sleutels of wachtwoorden cliënten te kunnen onderscheiden.
2. **Dienst:** de specifieke telecommunicatiedienst of Internetdienst die door Redworks aan cliënt wordt geleverd. Deze dienst kan verder worden omschreven in de Service Order.
3. **Gesprekskosten:** de verschuldigde kosten voor telecommunicatiediensten.
4. **Ingebruikstellingsdatum:** de datum waarop Redworks aangeeft dat de betreffende dienst door de cliënt in gebruik kan worden genomen.
5. **Aanvaardingsdatum:** de datum waarop cliënt een dienst heeft aanvaard.
6. **Installatiekosten:** de verschuldigde eenmalige kost voor de installatie van een dienst, waaronder tevens begrepen serviceapparatuur.
7. **Internet:** het internationale, onderling verbonden netwerk van netwerken dat gebruik maakt van het TCP/IP protocol voor het uitwisselen van datacommunicatie.
8. **Kennisgeving 'Gereed voor gebruik':** de kennisgeving inhoudende dat de betreffende dienst klaar is voor gebruik conform de verplichtingen van Redworks.
9. **Local Loop:** Infrastructuur van de wijkcentrale of 'pop' tot het aansluitadres.
10. **Looptijd van de dienst:** de periode gedurende welke de dienst ingevolge een Service Order wordt geleverd.
11. **Netwerk:** het telecommunicatienetwerk of VoIP netwerk.
12. **Noodwerkzaamheden:** werkzaamheden, die op het moment dat ze worden voorgesteld, nodig zijn om een bestaande omstandigheid te beëindigen, of om het ontstaan van omstandigheden te voorkomen, die kunnen leiden tot: 1) gevaar voor personen of eigendommen; 2) onderbreking van een dienst die wordt geleverd door het netwerk, of door een netwerk dat door derden wordt gegenereerd; 3) aanzienlijke schade voor Redworks of derden.
13. **Overmacht:** elke omstandigheid waarop partijen in redelijkheid geen invloed hebben c.q. buiten de macht van een contractspartij ligt en waardoor de uitvoering van de overeenkomst (levering van producten en diensten) wordt verhinderd of onmogelijk gemaakt, zoals in ieder geval – doch niet slechts: brand, overstroming, explosie, ongeval, oorlog, terrorisme, staking, embargo, overheidsvoorschrift, natuurramp, wetswijziging, sabotage, bedrijfsstoring, storing in de energie- of materiaalaanvoer door derden, transportvertraging, niet tijdig leveren door

leveranciers en derden partijen, ziekte en niet-beschikbaarheid van personeel van Redworks en gebrekkigheid van voorgeschreven zaken, materialen en de programmatuur van derden.

14. **Service Order:** een service order is te vergelijken met een bestelbon.
15. **Telecommunicatienetwerk:** de door Redworks gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden telecommunicatiesystemen.
16. **Verbruikskosten:** de kosten voor VoIP diensten of overige diensten op basis van verbruik, niet zijnde gesprekskosten.
17. **VoIP dienst:** een dienst die telefonie over een Internet Protocol netwerk mogelijk maakt.
18. **VoIP netwerk:** de door Redworks gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden 'Points of Presence', netwerk 'hubs', en 'host' computers in verband met de levering van een VoIP dienst.

Artikel 2 – Aanbieding, aanvaarding en overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen gedaan door Redworks zijn vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen door partijen. Redworks baseert zijn aanbieding op aangeleverde gegevens van cliënt. Cliënt staat dan ook in voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens. Indien een fout in de aanbieding berust op een fout in de door cliënt aangeleverde gegevens, komt deze voor rekening van cliënt.
2. De kosten van een gedane aanbieding kan Redworks bij cliënt in rekening brengen, mits Redworks cliënt daarop heeft gewezen.
3. De overeenkomst tussen Redworks en cliënt komt tot stand door schriftelijke – ook per mail of fax – aanvaarding van het aanbod, middels ondertekening daarvan.
4. Redworks heeft het recht om wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden, danwel in enige andere tussen partijen gesloten overeenkomst, indien Redworks dit noodzakelijk acht of dit wordt opgedragen door een bevoegde instantie. Redworks zal cliënt 4 weken voor de inwerkingtreding van de wijziging daarvan schriftelijk – ook per mail of fax – op de hoogte stellen. Cliënt heeft alsdan de bevoegdheid om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De alsdan bestaande betalingsverplichtingen van cliënt jegens Redworks blijven hierdoor ongemoeid.

Artikel 3 – Prijs en betaling

1. Alle prijzen worden uitgedrukt in euro's (€) en zijn exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
2. Cliënt is de in de aanvaarde aanbieding c.q. overeengekomen prijs verschuldigd. De prijs kan zien op een eenmalige vergoeding, dan wel op een periodiek verschuldigde vergoeding.
3. Alle facturen c.q. vergoedingen worden geïncasseerd door middel van automatische incasso van een Nederlandse bank- of girorekening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Cliënt is dan ook verplicht een machtiging tot automatische incasso te ondertekenen. De automatische incasso gaat in op het moment van ondertekening van de machtiging tot automatische incasso. Kosten voor het opstellen van een herinnering, dan wel overige administratieve kosten ten gevolge van een niet geslaagde automatische incasso komen voor rekening van de cliënt. De hoogte van deze kosten zijn te raadplegen op de website van Redworks, doch bedragen minimaal € 15,00 ex BTW.
4. Eenmalige vergoedingen worden geïncasseerd binnen 8 dagen na factuurdatum.
5. Periodiek verschuldigde vergoedingen worden maandelijks bij vooruitbetaling geïncasseerd.
6. Gesprekskosten en verbruikskosten zijn verschuldigd vanaf de datum waarop de dienst door Redworks ter beschikking van de cliënt wordt gesteld en worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
7. Diensten die slechts voor een gedeelte van een maand zijn geleverd, worden pro rata in rekening gebracht.

8. Redworks heeft de bevoegdheid om de gesprekskosten te wijzigen met inachtneming van een kennisgevingstermijn van 7 dagen. Redworks heeft de bevoegdheid om de verbruikskosten en overige kosten te wijzigen met inachtneming van een kennisgevingstermijn van 30 dagen.
9. Redworks kan ieder jaar haar prijzen indexerend conform de consumentenprijsindex van het CBS. Redworks heeft hiervoor geen kennisgevingsplicht.
10. Redworks behoudt zich het recht voor om de kredietwaardigheid van een cliënt te onderzoeken. Redworks is op grond van dit onderzoek gerechtigd om een bankgarantie of waarborgsom te verlangen van cliënt, niet hoger dan de door Redworks te verwachten kosten.
11. Bij het uit porteren van telefoonnummers wordt door Redworks een administratiekosten te berekenen. Een overzicht van deze prijslijst is te raadplegen op de website van Redworks.

Artikel 4 – Levering

1. Levering geschiedt in Nederland met uitdrukkelijke uitsluiting van ander Nederlands grondgebied, zoals de Nederlandse Antillen.
2. Een door Redworks opgegeven levertermijn is slechts indicatief en niet bindend voor Redworks. Ook bij een overeengekomen termijn is Redworks slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door cliënt.
3. Redworks heeft voldaan aan de leverplicht door aanbieder van de goederen aan cliënt. Het rapport van de vervoerder, inhoudende een weigering van acceptatie, geldt als bewijs van aanbod tot levering. In dat geval komen retourzending, opslagkosten alsmede het risico van beschadiging of teloorgaan van goederen voor rekening van cliënt.

Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Uitvoering van de werkzaamheden door Redworks vindt alleen plaats gedurende een 40-urige werkweek en tijdens normale kantooruren en werkdagen, niet zijnde feestdagen. Voor uitvoering van werkzaamheden buiten de voormelde momenten, geldt een voor dat geval nader te bepalen toeslag.
2. Kennisgevingen die uit hoofde van de uitvoering van de overeenkomst moeten worden gedaan of afgegeven, dienen schriftelijk te worden verzonden, ofwel per aangetekende post, per fax of per e-mail.
3. Om gebruik te kunnen maken van een bepaalde dienst is authenticatie nodig. Redworks verschaft deze aan cliënt middels een individuele loginnaam en wachtwoord. Cliënt dient er zorg voor te dragen dat diefstal en misbruik van de loginnaam en wachtwoord wordt voorkomen. Cliënt dient de ontvangst van het wachtwoord te bevestigen aan Redworks. Cliënt mag de wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven.

Verplichtingen cliënt

4. Cliënt verplicht zich ertoe de overeenkomst met Redworks uit te voeren en na te leven.
5. Indien cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen, is ieder van hen hoofdelijk voor het geheel jegens Redworks aansprakelijk voor de volledige nakoming van alle voor de cliënt uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
6. Indien cliënt bestaat uit een B.V., is ieder van de bestuurders hoofdelijk voor het geheel jegens Redworks aansprakelijk voor de volledige nakoming van alle voor de cliënt uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
7. Cliënt mag de levering van diensten door of namens Redworks op geen enkele wijze hinderen en/of vertragen.
8. Cliënt zal Redworks toegang verschaffen tot elke cliëntlocatie, met inbegrip van de nodige informatie, vergunningen, afstandsverklaringen en/of toestemmingen, welke Redworks nodig heeft om aan haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te kunnen voldoen of om haar rechten daaromtrent te kunnen uitoefenen.
9. Cliënt garandeert en verbindt zich ertoe:

- a. De serviceapparatuur en/of de softwarelicentie die met de serviceapparatuur wordt meegeleverd alleen te zullen gebruiken voor het ontvangen van de dienst overeenkomstig de door Redworks gegeven aanwijzingen.
 - b. De serviceapparatuur, of woorden of labels die zich op de serviceapparatuur bevinden) en het netwerk niet te zullen verplaatsen, aanpassen, verhuizen of anderszins te beïnvloeden.
 - c. De serviceapparatuur niet door anderen dan een door Redworks gemachtigde vertegenwoordiger te laten repareren of onderhouden.
 - d. De serviceapparatuur niet te (laten) bezwaren met lasten, verplichtingen, pandrechten of anderszins.
 - e. Om de op elke cliëntlocatie geïnstalleerde serviceapparatuur tegen diefstal en schade te verzekeren en verzekerd te houden. De kosten die Redworks moet maken voortvloeiende uit een geval van diefstal of schade komen voor rekening van cliënt. Apparatuur die ten gevolge van een geval van diefstal of schade onherstelbaar beschadigd is, dient cliënt te vergoeden.
 - f. Redworks toe te staan om de serviceapparatuur op elk redelijk moment te inspecteren, testen, onderhouden, vervangen en zijn eigendomsrecht daarop uit te oefenen.
 - g. De in redelijkheid door Redworks gegeven instructies op te volgen met betrekking tot het – op eigen kosten – aanpassen van de cliëntapparatuur, dit teneinde de dienst te kunnen ontvangen.
 - h. Bij beëindiging van een dienst Redworks toegang te verschaffen tot elke cliëntlocatie om de serviceapparatuur te verwijderen. Redworks is niet verplicht om – indien voor de ontvangst van de dienst – op eigen kosten van cliënt – verbouwingen of aanpassingen aan de cliëntlocatie nodig waren – de cliëntlocatie in dezelfde staat terug te brengen als voor deze verbouwingen of aanpassingen. Redworks is hiervoor jegens cliënt evenmin een vergoeding verschuldigd.
10. Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die aan de serviceapparatuur of aan het netwerk ontstaat.
11. Cliënt garandeert en verbindt zich ertoe om bij gebruik van diensten te zullen voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en voorschriften en om zich te onthouden van het oneigenlijke gebruik van deze diensten, waaronder het gebruik voor illegale of immorele doeleinden. Cliënt zal tevens zoveel mogelijk bewerkstelligen dat haar ondergeschikten geen oneigenlijk gebruik maken van de dienst. Oneigenlijk gebruik omvat in ieder geval, doch niet uitsluitend, het inbreuk maken en/of wijzigingen aanbrengen op de dienst, waardoor de dienst of andere diensten van Redworks zouden kunnen worden verstoord of gehinderd.
12. Ten aanzien van geografische nummers:
- a. Indien Redworks geografische nummers uitgeeft aan cliënt, verklaart Redworks de hieraan door OPTA verbonden voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de diensten die Redworks aan cliënt levert.
 - b. Het gebruik van geografische nummers is beperkt tot het gebruik binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor deze bestemd zijn.
 - c. Het is cliënt niet toegestaan om geografische nummers uit een netnummergebied te gebruiken in een ander netnummergebied.
 - d. Cliënt dient de geografische nummers die door Redworks zijn uitgegeven correct te gebruiken. Indien Redworks op redelijke gronden kan aannemen dat cliënt inbreuk heeft gemaakt op hetgeen hiervoor is omschreven, kan Redworks – indien het een inbreuk betreft waarbij publiekrecht of een publiekrechtelijk voorschrift is overtreden of die een bedreiging voor het VoIP netwerk vormt – cliënt daarvan in kennis stellen en cliënt verplichten de inbreuk met onmiddellijke ingang te herstellen.
 - e. Het is cliënt niet toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland en dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen.

13. Cliënt zal – al dan niet door het gebruik van diensten:
 - a. geen rechten van derden schenden;
 - b. zich ten opzichte van derden niet onwettig of in strijd met goede zeden of openbare orde gedragen;
 - c. geen schade aan derden toebrengen.
 - d. De intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
 - e. Niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
 - f. Zich geen toegang verschaffen tot computersystemen, waarvoor hij niet geautoriseerd is;
 - g. Zonder toestemming van derden geen gegevens van deze derden veranderen, wissen, onbruikbaar maken, dan wel gegevens aan gegevens van derden toevoegen;
 - h. Geen computervirussen verspreiden, noch andere computerprogramma's of data verspreiden met het doel computerprogramma's of data van derden te beschadigen;
 - i. Niet op een zodanige wijze gebruik maken van de dienst dat daardoor het telecommunicatieverkeer hinder ondervindt.
14. Indien cliënt in strijd met het derde lid van dit artikel handelt en het handelen van Redworks dit rechtvaardigt, behoudt Redworks zich het recht voor haar verplichtingen jegens cliënt op te schorten, onder meer door cliënt met onmiddellijke ingang de toegang tot de dienst(en) te kunnen ontzeggen, zonder hiervoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Cliënt vrijwaart Redworks wegens aanspraken van derden wegens het handelen van cliënt in strijd met het genoemde artikellid.
15. Indien cliënt een eigen publicatie, die onmiskenbaar onrechtmatig is, middels de dienst openbaar maakt, kan Redworks de cliënt sommeren om de betreffende publicatie uiterlijk binnen 24 uren te verwijderen. Geeft cliënt geen gehoor aan deze sommatie, mag Redworks deze publicatie zelf verwijderen, zonder hiervoor tot een schadevergoeding gehouden te zijn.
16. Bij een verhuis, deelt cliënt zo spoedig mogelijk het nieuwe adres aan Redworks mede, waarnaar de dienst zal moeten worden omgezet. Redworks spant zich in om de dienst tijdig te laten omzetten naar het nieuwe adres, de kosten daarvan komen voor rekening van cliënt.
17. Cliënt mag de dienst niet aan derden buiten de organisatie van Redworks ter beschikking stellen, tenzij de computersystemen van die derden zich fysiek op de locatie van de cliënt bevinden. Dit verbod laat de mogelijkheid onverlet dat cliënt aan derden diensten verleent die mede omvatten het ter beschikking stellen aan derden van gegevens of diskruimte op computers van cliënt die van de dienst gebruik maken, bijvoorbeeld in het kader van het verlenen van web hosting diensten.

Verplichtingen Redworks

18. Redworks verbindt zich ertoe de diensten, buiten de onderhoudstijden, beschikbaar te houden.
19. Redworks kan geen bandbreedte garanderen tussen het computersysteem van cliënt en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het internet. Indien wordt verwezen naar een bandbreedte betreft het steeds de bandbreedte van de verbinding.
20. Redworks spant zich in om de gegevens die cliënt op de computersystemen van Redworks opslaat zodanig te beveiligen dat, naast cliënt, uitsluitend de systeembeheerders van Redworks toegang hebben tot die gegevens. Cliënt heeft het recht om kopieën op te vragen bij Redworks van de door cliënt op de computersystemen van Redworks opgeslagen gegevens, tegen vergoeding van de eventuele administratiekosten. Redworks zal de betreffende gegevens slechts gedurende een beperkte tijd op haar computersystemen opslaan.

Ten aanzien van de Service Level Agreements

21. Uitgesloten van ondersteuning bij Service Level Agreements zijn de specifieke, bijvoorbeeld branche gerelateerde software programma's. voor problemen ten aanzien van dergelijke programma's dient cliënt zich te wenden tot de fabrikant van het betreffende programma.
22. Redworks geeft nimmer garanties af op de oplostijd van een gemeld incident. Indien er tijden worden afgesproken betreffen dit steeds enkel de response tijd naar aanleiding van een gemeld incident.

Kostenverhogende omstandigheden

23. Redworks meldt bij het ontstaan daarvan, elke kostenverhogende omstandigheid aan cliënt.
24. Een kostenverhogende omstandigheid die niet te wijten is aan Redworks, zal Redworks in rekening brengen als zijnde meerwerk.

Overmacht

25. Is er ten gevolge van een overmacht situatie een vertraging of tekortkoming in (een gedeelte van) de uitvoering van de overeenkomst ontstaan, dan geldt dat geen der partijen daarvoor aansprakelijk is. Een dergelijke vertraging of tekortkoming zal leiden tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst tot de overmacht situatie heeft opgehouden te bestaan, waarna Redworks het recht heeft om de overeenkomst binnen een redelijke termijn uit te voeren.
26. Is (een gedeelte van) de uitvoering van de overeenkomst blijvend onmogelijk geworden ten gevolge van een overmacht situatie, dan heeft Redworks het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

Artikel 6 – Duur en einde van de overeenkomst, Opzegging

1. De overeenkomst tussen Redworks en cliënt gaat in op de datum waarop de overeenkomst werd ondertekend, op de datum waarop eerste Service Order door Redworks is aanvaard, of op de datum van de eerste ingebruikname van de dienst door de cliënt, en wel op de zich eerst voordoende van de voormelde opties. De overeenkomst heeft een duur van 1 jaar, tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk wordt overeengekomen.
2. Beide partijen kunnen een dienst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden, met ingang van de datum waarop de looptijd van de betreffende dienst verstrijkt, of op enig moment daarna. Ingeval van beëindiging door cliënt, dient de opzegging schriftelijk en aangetekend te worden gericht aan Redworks;
3. Redworks of cliënt is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen middels schriftelijke en aangetekende kennisgeving met onmiddellijke ingang:
 - a. indien de andere partij met betrekking tot enige dienst uit hoofde van de betreffende overeenkomst in gebreke is voor wat betreft de nakoming van diens verplichtingen, en waarvan de nakoming blijvend onmogelijk is;
 - b. indien de andere partij met betrekking tot enige dienst uit hoofde van de betreffende overeenkomst in gebreke is voor wat betreft de nakoming van diens verplichtingen, maar waarbij nakoming nog mogelijk is, maar deze binnen 14 dagen na ingebrekestelling niet heeft plaatsgevonden;
 - c. indien er voor de andere partij, voor de gehele dan wel een gedeelte van diens onderneming of vermogen, een curator of bewindvoerder wordt aangesteld; dan wel indien de andere partij besluit om zijn onderneming te ontbinden (anders dan voor een bonafide fusie of herstructurering) of indien een rechter daartoe beveelt; dan wel indien de andere partij onderwerp wordt van een ambtelijk bevel, een vrijwillige

regeling treft met haar schuldeisers, haar activiteiten staakt c.q. dreigt te staken, of onderworpen wordt aan of betrokken wordt bij vergelijkbare handelingen of procedures onder vreemd recht;

- d. indien er zich ten aanzien van enige dienst uit hoofde van de overeenkomst een overmacht situatie voordoet, die langer duurt dan 7 dagen.
4. Redworks en cliënt kunnen de overeenkomst te allen tijde opzeggen na schriftelijke en aangetekende kennisgeving daarvan, waarbij de opzegging in werking treedt na verloop van een opzegtermijn van 2 maanden na deze kennisgeving.
5. Redworks kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen indien de betreffende dienst meer dan 2 maanden is opgeschort.
6. De overeenkomst of diensten kunnen niet worden beëindigd of ontbonden, voor zover het een reeds geleverde dienst betreft en bedragen die in verband daarmee verschuldigd zijn.

Ontbinding

7. Redworks kan deze overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer het faillissement van de cliënt wordt uitgesproken; de cliënt surseance van betaling aanvraagt, dan wel dat dit hem wordt verleend; de cliënt door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest; Redworks gegronde redenen heeft te twijfelen aan het vermogen van de cliënt om (tijdig) aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen; en/of indien cliënt de facturen niet betaalt. Door de ontbinding worden de toekomstige vorderingen van Redworks meteen opeisbaar en vervallen de verleende gebruiksrechten.

Annulering

8. Bij eenzijdige annulering van de overeenkomst door de cliënt, is deze een schadevergoeding verschuldigd van 100% van hetgeen de cliënt bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij er kan worden bewezen dat de schade groter is.

Artikel 7 – Garantie

1. De deugdelijkheid van de door Redworks geleverde goederen, diensten en/of installatiewerkzaamheden wordt door Redworks voor een periode van 12 maanden vanaf datum levering gegarandeerd. Deze garantie geldt niet met betrekking tot software. Op software wordt er door Redworks nimmer garantie verleend.
2. Indien echter de looptijd van de fabrieksgarantieperiode korter is dan de door Redworks aangeboden termijn, geldt de door de fabrikant gestelde termijn.
3. De verplichtingen voor Redworks uit hoofde van deze garantie reiken niet verder dan het kosteloos vervangen of herstellen van het gebrekkige product, zulks op een wijze vrij te bepalen door Redworks. De kosten inzake o.a. transport-, reis- en verblijfskosten die gepaard gaan met de reparatie/vervanging op locatie komen voor rekening van cliënt.
4. Cliënt behoeft de uitdrukkelijk een schriftelijke goedkeuring van Redworks voor reparatie, vervanging en/of onderhoud door derden, dit op straffe van verval van de garantie.
5. Redworks is nimmer aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, onoordeelkundige behandeling, illegale software of onjuist onderhoud, reparaties of vervanging door derden.
6. Op storingen in en aan de Local Loop alsmede storingen in en aan infrastructuur van derde partijen wordt door Redworks nimmer garanties afgegeven.

Artikel 8 – Recht op reclame

1. Cliënt is gehouden om na de levering per omgaande de zaken te inspecteren en te controleren op een deugdelijke werking. In het geval van gebreken aan goederen of diensten,

dienen deze in ieder geval binnen 8 dagen na de levering schriftelijk aan Redworks worden gemeld. Bij gebreke hiervan, wordt geacht dat cliënt instemt met de staat van de goederen of diensten waarin deze geleverd zijn en vervalt ieder recht op reclame.

2. In het geval van een gegrond bevonden gebrek, heeft Redworks het recht om het betreffende gebrek te herstellen c.q. te vervangen. Redworks is niet gehouden tot het vergoeden van enige schade, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld zijdens Redworks.
3. Door het indienen van een klacht wordt de betalingsplicht inzake het betreffende goed of dienst niet opgeschort.
4. Retourzendingen zijn zonder voorafgaande toestemming zijdens Redworks niet toegestaan.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. Redworks is niet aansprakelijk voor schade, leveringen en werkzaamheden van derden, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade en gevolgschade, behoudens de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld zijdens Redworks.
2. Mocht er op Redworks enige aansprakelijkheid rusten, dan is de totale aansprakelijkheid van Redworks jegens cliënt beperkt tot:
 - o Het bedrag waarvoor Redworks verzekerd is, maximaal een bedrag ad € 1.250.000,00 per gebeurtenis of serie van gerelateerde gebeurtenissen en tot een maximumbedrag ad € 1.250.000,00 in elke periode van 12 maanden.
3. Mocht er op Redworks enige aansprakelijkheid rusten, en de verzekeraar dekt de betreffende schade niet, dan is de totale aansprakelijkheid van Redworks jegens cliënt beperkt tot een bedrag ter hoogte van maximaal 2 maal het factuurbedrag ter zake de betreffende opdracht.
4. Cliënt dient schadeclaims binnen 3 weken na het ontstaan daarvan, of 3 weken na het moment waarop cliënt de schade had kunnen onderkennen, schriftelijk bij Redworks te melden, op straffe van verval van iedere aansprakelijkheid zijdens Redworks tot schadevergoeding.
5. Cliënt vrijwaart Redworks voor alle aanspraken van derden wegens schade opgetreden door of in verband met de door Redworks geleverde zaken, software en instellingen.
6. Redworks is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van een fout of storing in een Local Loop alsmede fout of storing in en aan infrastructuur van derde partijen, daar dit buiten het bereik van Redworks ligt. Ten aanzien van een Local Loop of infrastructuur van derde partijen kan Redworks geen termijn worden opgelegd, daar dit niet binnen het bereik van Redworks ligt.

Artikel 10 – Eigendomsvoorbehoud

1. Het eigendom van alle door Redworks aan cliënt verkochte en geleverde zaken blijft bij Redworks zolang cliënt de vordering van Redworks op cliënt niet heeft voldaan, waaronder tevens begrepen de vordering uit hoofde van het tekortschieten in de nakoming van de verbintenis door cliënt, vorderingen inzake van boeten, rente en kosten.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten en copyrights op programmatuur, apparatuur, documentatie, aanbiedingen, (website)ontwerpen, rapporten of anderszins door Redworks ontwikkeld, opgesteld of ter beschikking gesteld aan cliënt in het kader van haar dienstverlening, berusten uitsluitend bij Redworks of haar licentiegevers.
3. Op alle goederen die cliënt uit welke hoofde ook onder zich heeft of zal verkrijgen, wordt ten behoeve van Redworks een pandrecht gevestigd en komt Redworks een retentierecht toe tot zekerheid van alle vorderingen die Redworks heeft of zal verkrijgen op cliënt.

Artikel 11 – Opschorting

1. Redworks heeft het recht om naar eigen inzicht en onverminderd enig ander recht dat Redworks heeft om een dienst en/of overeenkomst te beëindigen, te besluiten de levering van een dienst met onmiddellijke ingang op te schorten, indien:
 - o Redworks verplicht is te voldoen aan een bevel, aanwijzing of verzoek van een rechter, overheidsinstantie, noodhulpinstantie of ander bestuurlijke of regelgevende instanties;
 - o Redworks noodwerkzaamheden aan het netwerk of serviceapparatuur dient uit te voeren;
 - o Redworks redelijke grond heeft om aan te nemen dat een dienst voor frauduleuze of illegale doeleinden wordt gebruikt;
 - o Redworks redelijke grond heeft om aan te nemen dat cliënt zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst met Redworks niet kan of zal nakomen. In dat geval dient de cliënt de kosten voor de uitvoering van een dergelijke opschorting of her ingebruikname van de dienst voor haar rekening te nemen;
 - o Redworks redelijke grond heeft om aan te nemen dat cliënt deel uitmaakt of betrokken is bij criminele activiteiten of andere voor Redworks schadelijke activiteiten.
2. Redworks is niet aansprakelijk voor het door de cliënt geleden verlies, schade of ongemak ten gevolge van een opschorting uit hoofde van artikel 11 lid 1 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid en Intellectuele eigendom

1. Het is niet toegestaan enige gegevens openbaar te maken, te kopiëren, na te maken, ter kennis van derden te brengen, (het gebruiksrecht van) de software en of andere programmatuur te verkopen, verhuren, vervreemden, in zekerheid over te dragen dan wel aan derden af te staan of te wijzigen.
2. De broncode van de programmatuur wordt niet ter beschikking gesteld. Het eigendom en alle rechten van industriële en intellectuele eigendommen met betrekking tot de software en of andere programmatuur blijven bij Redworks. Redworks zal aanduidingen van intellectuele eigendommen niet verwijderen.

Artikel 13 – Cessie

1. Geen der partijen is gerechtigd rechten of verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij te cederen, belasten, over te dragen of anderszins te vervreemden.

Artikel 14 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten met Redworks is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Redworks en cliënt zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Maastricht.
3. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.