

ALGEMENE VOORWAARDEN (VERSIE AUGUSTUS 2017)

Op al onze diensten en werkzaamheden zijn onze algemene voorwaarden van toepassing, gedeponereerd op 31 juli 2017 ter griffie van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht onder depot/aktenummer 9/2017 AL en opgenomen op onze website (<http://www.redworks.nl/algemene-voorwaarden>).

Considerans

Op alle rechtsverhoudingen tussen de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Redworks B.V., statutair gevestigd te Nuth en kantoorhoudende te (6212 XN) Maastricht aan het adres Parkweg 24, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 14094660 (btw-nummer NL8179.45.003B01), hierna te noemen: 'Redworks', en haar wederpartijen, hierna te noemen: 'Cliënt', tezamen te noemen: 'Partijen', zijn deze algemene voorwaarden, hierna te noemen: 'Algemene Voorwaarden', van toepassing.

Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden wordt ter hand gesteld bij het aangaan van de overeenkomst met Cliënt en wordt daarna op aanvraag van Cliënt kosteloos toegezonden.

Artikel 1 – Definities

- Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.
- Authenticatie:** dit is een onderdeel van de beveiligingsarchitectuur, inhoudende de mogelijkheid om middels sleutels of wachtwoorden Cliënt te kunnen onderscheiden.
- Cliënt:** degene die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Redworks een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en Diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- Diensten:** door of namens Redworks aan Cliënten te verlenen (elektronische) communicatie-, ICT of andere daarmee samenhangende diensten.
- Infrastructuur:** het geheel van externe en interne bekabeling benodigd voor het leveren van Diensten door Redworks.
- Kredietlimiet:** de op basis van geschat gebruik vastgestelde limiet van gespreks- en verbruikskosten, waarop de Dienst voor wat betreft het uitgaande verkeer wordt geblokkeerd.
- Local Loop:** Infrastructuur van de wijkcentrale of 'pop' tot het aansluitadres.
- Netwerk:** het telecommunicatienetwerk of VoIP netwerk waarvan de Cliënt gebruik maakt.
- 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 gegeneerd; 3) aanzienlijke schade voor Redworks of derden.
- Overeenkomst:** de afspraken vastgelegd in een (bestel)formulier, document of op een andere wijze, op grond waarvan Redworks de daarin genoemde goederen en/of Diensten aan Cliënt levert.
- Serviceapparatuur:** alle hardware benodigd voor het verlenen van Diensten door Redworks.
- Service Order:** een service order is te vergelijken met een bestelbon.
- Telecommunicatienetwerk:** de door Redworks gebruikte, geëxploiteerde of in eigendom gehouden telecommunicatiesystemen.
- Verbruikskosten:** de kosten voor VoIP diensten of overige diensten op basis van verbruik, niet zijnde gesprekskosten.
- VoIP dienst:** een dienst die telefonie over een Internet Protocol netwerk mogelijk maakt.
- 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 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Redworks goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Cliënt levert. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt en/of derden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door Redworks van documenten van Cliënt en/of derden waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.
- Afwijkingen op- en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- Indien enige bepaling of een deel van een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden in enig opzicht onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar is of wordt, zullen de overige bepalingen of zal het geldige deel van de ongeldige bepaling volledig van kracht en afdwingbaar blijven, zonder enig gevolg voor de overige verplichtingen van Partijen. Voorts zal de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling worden geacht te zijn vervangen door een bepaling met zo veel mogelijk dezelfde juridische en commerciële strekking.

Artikel 3 – Aanbieding, aanvaarding en Overeenkomst

- Alle aanbiedingen en andere uitingen gedaan door Redworks zijn vrijblijvend, tenzij anders overeengekomen door partijen. Redworks baseert haar aanbieding op aangeleverde gegevens van Cliënt. Cliënt staat in voor de juistheid en

volledigheid van deze gegevens en is verantwoordelijk voor het controleren van de door Redworks in haar aanbieding verwerkte gegevens van Cliënt. Indien een fout in de aanbieding berust op een fout in de door Cliënt aangeleverde gegevens dan wel een gebrek aan controle door Cliënt, komt deze voor rekening en risico van Cliënt.

- Overeenkomsten, alsmede wijzigingen daarvan en/of aanvullingen daarop, komen tot stand (i) door en op de datum van ondertekening door beide partijen van een aanbieding van Redworks of enig ander document, (ii) op de datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging van Redworks dat de aanvraag of bestelling van Cliënt is geaccepteerd, (iii) wanneer Cliënt Redworks feitelijk in staat stelt met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen of de Dienst te leveren.
- Redworks is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden, dan wel enige andere tussen partijen gesloten Overeenkomst, te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.

Artikel 4 – Prijs en betaling

- Alle prijzen en tarieven worden uitgedrukt in euro's (€) en zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen. Reizen, reis- en verblijfskosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden en/of diensten gebonden bijzondere kosten zijn niet in de prijzen en tarieven inbegrepen en kunnen door Redworks apart in rekening worden gebracht.
- Alle facturen c.q. vergoedingen worden geïncasseerd door middel van SEPA Incasso Bedrijven, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Cliënt is dan ook verplicht de door Redworks toegezonden SEPA machtiging te ondertekenen en retourneren alsmede de machtiging bij zijn eigen bank te registreren en, indien nodig, daartoe een zakelijk bankrekening aan te vragen.
- Eenmalig verschuldigde bedragen worden geïncasseerd binnen 8 dagen na factuurdatum.
- Periodiek verschuldigde bedragen worden maandelijks bij vooruitbetaling geïncasseerd omstreeks de eerste week van iedere nieuwe maand.
- Gesprekskosten en verbruikskosten worden maandelijks achteraf in rekening gebracht en geïncasseerd.
- Diensten die slechts voor een gedeelte van een maand zijn geleverd, worden pro rata in rekening gebracht.
- Redworks behoudt zich het recht voor om de facturatie frequentie van haar Diensten te wijzigen.
- Bezwaren tegen gefactureerde bedragen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Redworks kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan de juistheid van de gefactureerde bedragen tussen partijen komt vast te staan. Voor de bepaling van de door Cliënt verschuldigde bedragen zijn de gegevens van Redworks beslissend, tenzij Cliënt aantoont dat deze gegevens niet juist zijn.
- Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening van enig bedrag, tot inhouding van enig bedrag of tot opschorting van de betaling om welke reden dan ook.
- Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de voor hem geldende betalingstermijn voldoet, is Cliënt in verzuim zonder dat daartoe een ingebrekestelling nodig is. Alsdan is Redworks gerechtigd tot een maandelijks opeisbare rente van 8% per jaar dan wel de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119 a en 6:120 Burgerlijk Wetboek en tot redelijke vergoeding van (buiten) gerechtelijke kosten en incassokosten. De buitengerechtelijke kosten zullen worden berekend volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit.
- Redworks heeft de bevoegdheid om de overeengekomen gesprekskosten, verbruikskosten en overige kosten één keer per jaar te verhogen, na Cliënt daarvan minimaal 30 dagen van tevoren op de hoogte te hebben gesteld. Cliënt heeft in geval van een prijsverhoging gebaseerd op dit artikel 4.11 uitsluitend het recht om de Overeenkomst kosteloos op te zeggen in de volgende gevallen: (i) indien de prijsverhoging betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst, of (ii) indien de prijsverhoging geen betrekking heeft op een openbare elektronische communicatiedienst en de prijsverhoging hoger is dan 5%.
- Redworks is daarnaast per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te indexeren conform het prijsindexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening over de voorgaande periode 1 januari - 31 december. Indien de CBS prijsindex in enig jaar negatief is, zal Redworks de dan geldende prijzen en tarieven niet aanpassen.
- Redworks behoudt zich het recht voor om de kredietwaardigheid van een Cliënt te onderzoeken. Redworks is gerechtigd om van Cliënt zekerheden te vorderen in de vorm van een borgstelling, bankgarantie, waarborgsom of andere vorm van zekerheid als er gerede twijfel bestaat of Cliënt aan zijn betalingsverplichtingen zal kunnen voldoen. Het bedrag waarvoor zekerheid gesteld dient te worden zal door Redworks worden bepaald, doch niet hoger zijn dan het bedrag dat de Cliënt over een periode van twaalf maanden aan Redworks verschuldigd zal zijn terzake van de overeengekomen goederen en/of Diensten. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.
- Bij het porteren van telefoonnummers naar een andere aanbieder worden door Redworks administratiekosten berekend. Een overzicht van deze prijslijst is te raadplegen op de website van Redworks. Nummerportering vindt niet eerder plaats dan na rechtsgeldige beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 5 – (Leverings)termijnen, verzuim en risico

1. Levering van goederen en/of Diensten door Redworks geschiedt in Nederland met uitdrukkelijke uitsluiting van ander Nederlands grondgebied, zoals de Nederlandse Antillen.
2. Alle door Redworks genoemde (leverings)termijn zijn indicatief en nimmer aan te merken als fatale termijnen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Redworks niet in verzuim. Verzuim van Redworks treedt pas in nadat Cliënt Redworks schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarbij een redelijke termijn voor nakoming heeft gesteld en Redworks niet binnen die redelijke termijn nakomt. Redworks heeft voldaan aan de leveringsplicht door aanbidding van de goederen aan Cliënt op het door Cliënt aangegeven adres, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. 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.
3. Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Cliënt op het moment van aflevering.

Artikel 6 – Uitvoering van de Overeenkomst

1. Uitvoering van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden, behoudens Noodwerkzaamheden, door Redworks vindt alleen plaats gedurende een 40-urige werkweek, zulks tijdens normale kantooruren, tussen 09.00 uur en 17.00 uur, en werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde feestdagen. Voor uitvoering van werkzaamheden buiten de voormelde momenten, geldt een voor dat geval nader te bepalen toeslag, welke is te raadplegen op de website van Redworks.
2. Kennisgevingen die uit hoofde van de uitvoering van de Overeenkomst moeten worden gedaan of afgegeven, dienen schriftelijk te worden verzonden, te weten 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 schriftelijk te bevestigen aan Redworks. Cliënt mag de wachtwoorden niet via derden of via onveilige elektronische berichten doorgeven. Indien Cliënt in strijd met deze verplichting handelt, behoudt Redworks zich het recht voor haar verplichtingen jegens Cliënt op te schorten, zonder hiervoor tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Cliënt vrijwaart Redworks van mogelijke aanspraken van derden wegens het handelen van Cliënt in strijd met het genoemde artikellid.

Verplichtingen Cliënt

4. Cliënt verplicht zich ertoe de Overeenkomst met Redworks uit te voeren en na te leven.
5. Cliënt garandeert dat de Diensten alleen worden afgenomen en gebruikt voor zakelijke doeleinden.
6. Indien Cliënt bestaat uit meerdere natuurlijke personen, die al dan niet via een door hen bestuurde rechtspersoon, tezamen handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is ieder van hen geheel althans voor gelijke delen jegens Redworks aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de door Cliënt met Redworks gesloten Overeenkomst.
7. Indien Cliënt bestaat uit een rechtspersoon, is ieder van haar (indirect) bestuurders hoofdelijk jegens Redworks aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de door of namens Cliënt met Redworks gesloten Overeenkomst.
8. Cliënt draagt er zorg voor dat de eigen interne bekabeling en hardware welke noodzakelijk zijn voor de werking van de Diensten die worden geleverd door Redworks afdoende functioneren. Cliënt dient dit door haar eigen systeembeheerder regelmatig te laten controleren en onderhouden, behoudens het geval dat zij daarover andere afspraken maakt met Redworks. Redworks is niet aansprakelijk voor uitval of storing ten gevolge van onvoldoende functioneren van deze interne bekabeling en hardware.
9. Cliënt zal medewerkers van Redworks steeds toegang verschaffen tot de locatie waar de werkzaamheden uitgevoerd dan wel waar de Diensten geleverd moeten worden en steeds tijdig al die informatie (waaronder mede begrepen vergunningen, afstandsverklaringen en/of toestemmingen, etc.) verstrekken die nuttig en noodzakelijk kan zijn voor uitvoering van de Overeenkomst en staat er voor in dat de verstrekte informatie juist en volledig is. Indien Cliënt de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie en (hulp)middelen niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt aan Redworks of als Cliënt anderszins tekort schiet in zijn verplichtingen, heeft Redworks het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
10. Cliënt garandeert en verbindt zich ertoe:
 1. Om 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.
 2. Om de Serviceapparatuur, woorden of labels die zich op de Serviceapparatuur bevinden, en het netwerk niet te zullen verplaatsen, aanpassen, verhuizen of anderszins te beïnvloeden.
 3. Om de Serviceapparatuur niet door anderen dan een door Redworks gemachtigde vertegenwoordiger te laten repareren of onderhouden.

4. Om de Serviceapparatuur niet te (laten) bezwaren met lasten, verplichtingen, pandrechten of anderszins.
5. Om de op elke cliëntlocatie geïnstalleerde door Redworks geleverde 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. De kosten van herstel voor apparatuur die ten gevolge van een geval van diefstal of schade beschadigd is, dient Cliënt te vergoeden.
6. Om Redworks toe te staan om de Serviceapparatuur op verzoek van Redworks op elk redelijk moment te inspecteren, testen, onderhouden, vervangen en haar eigendomsrecht daarop uit te oefenen.
7. Om de in redelijkheid door Redworks gegeven instructies op te volgen met betrekking tot het – op eigen kosten van de Cliënt – aanpassen van de Cliëntapparatuur, dit teneinde de Dienst te kunnen ontvangen.
8. Om bij beëindiging van een Dienst Redworks toegang te verschaffen tot elke Cliëntlocatie om de door Redworks geleverde Serviceapparatuur te verwijderen.
11. Cliënt is aansprakelijk voor alle schade die aan de door Redworks geleverde Serviceapparatuur of aan het netwerk ontstaat.
12. Ten aanzien van geografische nummers:
 1. Indien Redworks geografische nummers uitgeeft aan Cliënt, verklaart Redworks de hieraan door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) - voormalig OPTA - verbonden voorwaarden van overeenkomstige toepassing op de Diensten die Redworks aan Cliënt levert.
 2. Het gebruik van geografische nummers is beperkt tot het gebruik binnen Nederland in het netnummergebied waarvoor deze bestemd zijn.
 3. Het is Cliënt niet toegestaan om geografische nummers uit een netnummergebied te gebruiken in een ander netnummergebied.
 4. Cliënt dient de geografische nummers die door Redworks zijn uitgegeven correct te gebruiken. Indien Redworks op redelijke gronden kan aannemen dat Cliënt inbreuk maakt of 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 beëindigen c.q. herstellen. Indien Cliënt de inbreuk vervolgens niet per direct beëindigt c.q. herstelt dan heeft Redworks het recht om de Overeenkomst met Cliënt per direct te beëindigen.
 5. Het is Cliënt niet toegestaan om Nederlandse nummers te (laten) gebruiken in andere landen dan Nederland. Cliënt dient voor het toezicht hierop de nodige maatregelen te treffen.
13. Indien Cliënt een eigen publicatie, die onmiskenbaar onrechtmatig is, middels de Dienst openbaar maakt, kan Redworks Cliënt sommeren om de betreffende publicatie uiterlijk binnen 24 uren te verwijderen. Geeft Cliënt geen gehoor aan deze sommatie, dan is Redworks gerechtigd deze publicatie zelf te verwijderen, zonder hiervoor tot een enige (schade)vergoeding gehouden te zijn.
14. Bij een verhuizing 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 alsmede de terzake het oude adres nog resterende abonnementskosten komen voor rekening van Cliënt.
15. Cliënt garandeert dat zij de Diensten zelf afneemt en mag de Dienst niet aan derden buiten de organisatie van Redworks ter beschikking stellen of doorverkopen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks.
16. Cliënt garandeert dat zij - behoudens in het geval van voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks - geen gebruik maakt van de Diensten van andere telecomaanbieders gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien zij zulks wel doet en dit ertoe leidt dat Redworks minder inkomsten geniet door een verlaging van de variabele kosten, is Redworks gerechtigd om dit verschil, berekend aan de hand van de variabele kosten over de 6 maanden - of minder als de Overeenkomst minder lang liep of Cliënt al voor het verstrijken van de 6 maanden een andere telecomaanbieder inschakelt - van Cliënt te vorderen.
17. Indien Cliënt van oordeel is dat Redworks ten onrechte anti-fraude maatregelen heeft toepast, is Cliënt gehouden Redworks hiervan onverwijld in kennis te stellen en Redworks, op haar eerste verzoek, van bewijsmiddelen te voorzien waaruit blijkt dat van oneigenlijk gebruik van de Dienst geen sprake is. Redworks is niet aansprakelijk voor enige schade, indien en voor zover mocht blijken dat een anti-fraude maatregel ten onrechte is toegepast.

Verplichtingen Redworks

18. Redworks verbindt zich ertoe zich in te spannen om de Diensten buiten de onderhoudstijden zo veel mogelijk beschikbaar te houden. Behoudens aangekondigde periodieke (onderhouds)werkzaamheden of spoed- en/of Noodwerkzaamheden, situaties van overmacht, nalatigheid of eigen schuld van Cliënt, heeft het netwerk van Redworks doorgaans een beschikbaarheid van 99,5% (maximale uitval van 43,80 uur per jaar) en niet meer dan 4 verstoringen per jaar. Redworks biedt geen enkele garantie als Cliënt gebruik maakt van de Infrastructuur van derden. Indien de beschikbaarheid via het netwerk van Redworks minder is dan genoemde 99,5%, zal Redworks de door Cliënt verschuldigde abonnementskosten naar rato terugbetalen (dat wil zeggen dat Cliënt bij een beschikbaarheid van 99,4% een percentage van 0,6% van de

- abonnementskosten over de betreffende tijdsperiode retour ontvangt), tenzij er sprake is van overmacht, nalatigheid of eigen schuld van Cliënt.
19. Redworks kan geen bandbreedte (van de verbinding) garanderen tussen het computersysteem van Cliënt en enig ander computersysteem dat deel uitmaakt van het internet.
 20. Redworks is niet aansprakelijk voor schade, uitval of verminderde beschikbaarheid als bedoeld in artikel 6.17 als gevolg van problemen met Serviceapparatuur of andere hardware welke niet door Redworks is geleverd en welke niet voorkomt op de door Redworks opgestelde en via www.redworks.nl te downloaden Hardware Compatibility List. Aan het voorstel c.q. advies van Redworks om Serviceapparatuur of andere hardware welke niet door Redworks wordt geleverd, van een derde te betrekken, kunnen geen rechten worden ontleend.

Storingen en klachten

21. Redworks biedt 24 uur per dag en 7 dagen per week hulp bij storingen op het netwerk van Redworks. In geval van een storing dient Cliënt eerst de website van Redworks te raadplegen om te bekijken of er sprake is van een storing bij Redworks of een storing bij een andere provider. Indien er sprake is van een storing bij Redworks dan dient de Cliënt te bellen naar Redworks op telefoonnummer 088-2220444. Indien er buiten kantooruren wordt gebeld, wordt Cliënt na het afspreken van het out of office bandje doorverbonden naar de dienstdoende medewerker om de storing te verhelpen.
22. Het indienen van klachten dient telefonisch te geschieden via telefoonnummer 088-2220444 of schriftelijk op het adres als hierboven gemeld in de considerans. Door het indienen van een klacht wordt de betalingsplicht inzake het betreffende goed of de betreffende Dienst niet opgeschort.

Kostenverhogende omstandigheden, wijziging en uitbreiding van werkzaamheden en/of leveringen

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 bij Cliënt in rekening brengen als zijnde meerwerk.
25. Indien Redworks op verzoek of met instemming van Cliënt werkzaamheden, andere prestaties of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties of leveringen door Cliënt aan Redworks worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Redworks of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Redworks is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
26. Cliënt aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en Redworks en de overeengekomen tarieven van Redworks, kunnen worden beïnvloed.

Artikel 7 – Duur en einde van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen Redworks en Cliënt gaat in op de datum waarop de Overeenkomst werd ondertekend, op de datum waarop de eerste Service Order door Redworks is aanvaard, of op de datum van de eerste ingebruikname van de Dienst door de Cliënt, en wel op het moment dat zich het eerste voor doet.
2. Overeenkomsten tussen Redworks en Cliënt hebben een initiële duur van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders en schriftelijk wordt overeengekomen, en worden na afloop van de initiële contractduur steeds automatisch met één maand verlengd. De Overeenkomst kan schriftelijk tegen het einde van een contractperiode schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het einde van de contractperiode, zulks met dien verstande dat de Overeenkomst pas wordt beëindigd op het moment dat alle openstaande facturen zijn betaald.
3. Redworks is gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen middels schriftelijke en aangetekende kennisgeving met onmiddellijke ingang:
 1. indien de Cliënt met betrekking tot de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in gebreke is en nakoming blijvend onmogelijk is;
 2. indien de Cliënt met betrekking tot de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in gebreke is en nakoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke (ook per mail of fax) ingebrekestelling alsnog heeft plaatsgevonden;
 3. in geval van faillissement van de Cliënt of indien de Cliënt surseance van betaling aanvraagt of dit aan hem is verleend, indien de Cliënt onder bewind of curatele wordt gesteld, indien de onderneming van de Cliënt wordt ontbonden, dan wel indien de Cliënt 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;
 4. indien technische of (bedrijfs)economische redenen Redworks daartoe noodzaken, waaronder mede wordt verstaan de situatie waarin Redworks niet meer kan beschikken over specifieke producten en/of diensten die door derden worden geleverd, door oorzaken die buiten de macht van Redworks liggen;

5. indien Redworks als gevolg van een overmachtssituatie, die langer dan 7 dagen duurt, verhinderd is tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst. Voor zover daaronder niet reeds begrepen, wordt onder overmacht verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming n/of aardbeving, gebrek aan en/of ziekte van personeel alsmede een tekortkoming jegens Redworks van de toeleveranciers van Redworks of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van Redworks.
4. Redworks is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Redworks kan worden gevergd.
5. Cliënt is in geval van tussentijdse beëindiging een vergoeding verschuldigd ter hoogte van het totale bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (incl. btw), onverminderd het recht van Redworks om volledige schadevergoeding te eisen in dat geval dat de schade groter is dan deze vergoeding. De direct opeisbare vergoeding bestaat uit de vaste abonnementskosten, vermeerderd met de gemiddelde variabele kosten berekend aan de hand van de variabele kosten over de 6 maanden – of minder als het contract minder lang liep – voorafgaand aan de beëindiging, over de resterende looptijd van het contract.

Artikel 8 – Opschorting

1. Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Redworks gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, apparatuur, data of kabels van Cliënt van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Redworks los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren indien:
 1. Redworks verplicht is te voldoen aan een bevel, aanwijzing, verzoek of vonnis van een rechter, overheidsinstantie, toezichthouder, noodhulpinstantie of ander bestuurlijke of regelgevende instanties;
 2. dit noodzakelijk is voor de naleving of handhaving van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
 3. Redworks noodwerkzaamheden aan het netwerk of serviceapparatuur dient uit te voeren;
 4. de kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Redworks aan andere klanten levert, wordt of dreigt te worden geschaad door het gedrag van de Cliënt of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Cliënt;
 5. de veiligheid van personen of goederen wordt of dreigt te worden geschaad door het gedrag van Cliënt of diens personeel;
 6. sprake is van situaties waarin onmiddellijk dient te worden gehandeld, bijvoorbeeld om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;
 7. er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden;
 8. Cliënt de kredietlimiet heeft overschreden. Redworks zal zich er voor inspannen om Cliënt vóórdat deze 90% van de Kredietlimiet heeft bereikt terzake per e-mail te waarschuwen. Redworks is evenwel niet aansprakelijk voor eventuele schade indien de e-mail, als hiervoor bedoeld, niet aan Cliënt wordt verzonden althans Cliënt niet of niet tijdig heeft bereikt.
 9. Cliënt nalatig is in de betaling van enig bedrag aan Redworks en Cliënt niet overgaat tot betaling binnen een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning door Redworks;
 10. Cliënt tekort schiet in de nakoming van één van de andere uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen jegens Redworks en Cliënt niet overgaat tot correcte nakoming binnen een termijn van 14 dagen na schriftelijke aanmaning door Redworks.
 11. Redworks redelijke grond heeft om aan te nemen dat Cliënt oneigenlijk gebruik maakt van de Dienst.
2. Cliënt blijft gedurende de in artikel 8.1 bedoelde periode van de opschorting betaling verschuldigd. Voorzover Redworks de dienstverlening heeft opgeschort omdat Cliënt een verplichting niet nakomt, is Redworks bij hervatting van de dienstverlening gerechtigd om eventuele heraansluitingskosten in rekening te brengen. Redworks is niet aansprakelijk voor het door de Cliënt geleden verlies, de Cliënt door geleden schade en/of gemaakte kosten ten gevolge van een opschorting uit hoofde van artikel 8 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 9 – Garantie

1. Redworks zal de goederen en Diensten leveren in overeenstemming met de in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Redworks garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten en garandeert niet dat de software zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle eventuele fouten zullen worden verbeterd.
2. De garantietermijn voor de door Redworks geleverde zaken, Diensten en/of installatiewerkzaamheden bedraagt 12 maanden ingaande op de datum van levering. Indien Redworks zaken heeft geleverd die onder fabrieksgarantie vallen, dan gelden - indien de garantietermijn van de fabrikant na voornoemde

periode van 12 maanden nog voortduurt - uitsluitend de garantievoorwaarden van de fabrikant en dient Cliënt zich rechtstreeks tot de betreffende fabrikant te wenden.

3. De garantie op zaken omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de zaken in geval van materiaal- en/of fabricagefouten, zulks op een wijze vrij te bepalen door Redworks. De kosten inzake o.a. transport-, reis- en verblijfkosten die gepaard gaan met de reparatie/vervanging op locatie komen voor rekening van Cliënt. De garantie omvat niet de levering en/of vervanging van verbruiksartikelen. De vervangen onderdelen worden automatisch eigendom van Redworks.
4. De garantieperiode voor systeemsoftware bedraagt, voor zover deze door Redworks is ontwikkeld en uit hoofde van de Overeenkomst aan Cliënt ter beschikking is gesteld, drie maanden, ingaande op de dag na levering van de software. De garantie op software omvat het kosteloos opsporen en corrigeren van fouten in het geval de software niet functioneert conform de tussen partijen overeengekomen technische en functionele specificaties.
5. De werkzaamheden die onder de garantie vallen worden alleen binnen Nederland verricht op een door Cliënt aan te geven adres.
6. Cliënt behoeft de voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks voor reparatie, vervanging, uitbreiding en/of onderhoud van de zaken door anderen dan Redworks, dit op straffe van verval van de garantie. Redworks is nimmer aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, verwaarlozing, onvoorzichtig en/of ondeskundig gebruik, behandeling of onderhoud, illegale software of onderhoud, reparaties of vervanging door derden, of zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover deze zijn aangegeven, of overige van buitenaf komende oorzaken. In de hiervoor genoemde gevallen vervalt de garantie.

Artikel 10 – Gebreken

1. Cliënt is gehouden om gebreken in geleverde zaken en/of software te allen tijde z.s.m. schriftelijk aan Redworks te melden op het adres als hierboven gemeld in de considerans. In dit kader dient Cliënt na de levering van de zaken en/of software per omgaande de zaken en/of software te inspecteren en te controleren op een deugdelijke werking. In het geval van gebreken aan zaken, software en/of Diensten dienen deze in ieder geval binnen 8 dagen na de levering schriftelijk aan Redworks te worden gemeld. Bij gebreke hiervan, wordt Cliënt geacht te hebben ingestemd met de staat van de zaken, software en/of Diensten waarin deze geleverd zijn en vervalt het recht om daar nog een beroep op te doen.
2. In het geval van een gegrond bevonden gebrek, heeft Redworks het recht om het betreffende gebrek te herstellen. Redworks is niet gehouden tot het vergoeden van enige schade, tenzij de schade is te wijten aan opzet of grove schuld zijdens Redworks.
3. Retourzendingen zijn zonder voorafgaande toestemming zijdens Redworks niet toegestaan.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Redworks wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Cliënt overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan drie maanden, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor drie maanden. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 100.000 (honderd duizend Euro). Onder directe schade wordt verstaan:
 1. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestaties van Redworks aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed, indien Cliënt de Overeenkomst heeft ontbonden;
 2. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Redworks op een voor haar bindende leveringsdatum niet heeft geleverd en zij in verzuim is, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
 3. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
 4. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoont dat de kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van Redworks voor indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen is te allen tijde uitgesloten.
3. Schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door Cliënt aan Redworks voorgeschreven zaken, materialen, of programmatuur van derden, schade ten gevolge van een fout of storing aan de infrastructuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Cliënt aan Redworks voorgeschreven

toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Redworks ten gevolge van een fout of storing in een Local Loop, alsmede wegens vernieling, vernietiging of verlies van gegevens of documenten. Voorts is aansprakelijkheid voor schade als gevolg van dataverwerking c.q. data lekken en schade als gevolg van schending van privacywetgeving uitgesloten.

4. De aansprakelijkheid van Redworks voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
5. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Redworks, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel 11, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Redworks uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden geheel onverlet.
6. De in artikel 11.1 tot en met 11.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Redworks.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Redworks meldt.
8. Cliënt vrijwaart Redworks en medewerkers van Redworks voor alle aanspraken van derden die op enigerlei wijze verband houden met de werkzaamheden die Redworks voor de Cliënt verricht.
9. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Redworks zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud

1. Redworks behoudt het eigendom van de zaken tot het moment dat Cliënt alle verschuldigde bedragen, waaronder tevens begrepen de vordering uit hoofde van het tekortschieten in de nakoming van de verbintenissen door Cliënt en vorderingen inzake van boeten, rente en kosten, heeft betaald. Cliënt zal de zaken zolang hij het eigendom nog niet heeft verkregen niet vervreemden, belenen of verplanden, noch verhuren, uitleenen of op welke wijze, onder welke titel dan ook ter beschikking van derden stellen.
2. Cliënt dient Redworks onverwijld in te lichten indien beslag wordt of dreigt te worden gelegd op de zaken of anderszins eigendomsrechten van Redworks. Zolang het eigendom van de zaken bij Redworks berust is Redworks gerechtigd de zaken bij Cliënt terug te halen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Cliënt. De Cliënt dient Redworks op eerste verzoek toegang te verlenen tot de locatie waar de zaken zich bevinden.

Artikel 13 –Verplichtingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en Telecommunicatiewet

1. In het kader van de Overeenkomst worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Redworks verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van Cliënt en treedt daarbij op als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Cliënt is daarbij aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wbp. Cliënt vrijwaart Redworks voor alle aanspraken van derden die jegens Redworks mochten worden ingesteld op grond van de Wbp.
2. Redworks en Cliënt zijn verplicht om de Wbp na te leven en elkaar over en weer alle medewerking te verlenen teneinde de andere partij in staat te stellen zijn verplichtingen op grond van de Wbp en voor zover het Redworks betreft tevens de Telecommunicatiewet na te komen.
3. Cliënt zal Redworks steeds tijdig en deugdelijk informeren of enige verwerking in het kader van de Overeenkomst onder de Wbp valt en of deze verwerking is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van Cliënt. Voor zover de verplichting(en) genoemd in dit artikel werkzaamheden en/of kosten met zich meebrengt of meebrengen voor Redworks, zal Cliënt deze vergoeden.
4. Redworks zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van Cliënt en om uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Redworks heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door Cliënt beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de Overeenkomst, expliciete toestemming van Cliënt of wettelijke verplichting zal Redworks de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. Redworks zal de persoonsgegevens verwerken conform de terzake geldende wet- en regelgeving.
5. Redworks bewaart en gebruikt uitsluitend persoonsgegevens die rechtstreeks door Cliënt worden opgegeven aan Redworks of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan Redworks worden verstrekt. Dit betreft onder meer de naam, het adres, het e-mailadres en bankgegevens van Cliënt. Deze gegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Redworks. Cliënt geeft door het verstrekken van de gegevens toestemming voor het gebruik van deze gegevens voor de betreffende doeleinden, waaronder het personaliseren van de website www.redworks.nl en het verzenden van nieuwsbrieven. Persoonsgegevens worden onomkeerbaar verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij bewaren daarna verplicht is op grond van de wet.
6. Redworks slaat op de randapparatuur van Cliënt in beginsel alleen de username en het wachtwoord op ten behoeve van de authenticatie voor het leveren van haar Diensten. Als verdere gegevens moeten worden opgeslagen

of toegang tot de randapparatuur van Cliënt noodzakelijk is, vraagt Redworks eerst toestemming.

7. Cliënt gaat ermee akkoord dat Redworks in het kader van de uitvoering van haar verplichtingen ingevolge de Overeenkomst met Cliënt en/of deze Algemene Voorwaarden, persoonsgegevens als omschreven in onder meer de Wbp verwerkt in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving. Cliënt garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de Wbp genoemde grondslag.
8. Redworks neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens van Cliënt te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen worden aangemerkt als een passend beveiligingsniveau in de zin van de Wbp.
9. De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verantwoordelijke (Cliënt) een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete kan opleggen. De verantwoordelijke (Cliënt) zal Redworks direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. Redworks zal al datgene doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om naleving mogelijk te maken.
10. Redworks is gerechtigd om doorgifte van ongewenste communicatie als bedoeld in artikel 11.7 Telecommunicatiewet te blokkeren.
11. De Wbp vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verantwoordelijke van de data. Redworks zal daarom in beginsel zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als bewerker zal Redworks Cliënt juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat Cliënt als verantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.
12. Indien zich een situatie voordoet waarbij Redworks wettelijk verplicht is om een inbreuk op de beveiliging (van welke aard dan ook) die (mede) betrekking heeft of kan hebben op de persoonsgegevens die Redworks in het kader van de Overeenkomst verwerkt, aan betrokkene(n) en/of de Autoriteit Persoonsgegevens te melden, dan zal een dergelijke melding door Redworks nimmer als een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins als onrechtmatige handeling worden beschouwd. Cliënt zal alle maatregelen treffen die nodig zijn om eventuele schade te beperken en Redworks ondersteunen bij meldingen aan betrokkene(n) en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.
13. Voor het bepalen van een datalek, gebruikt Redworks de Wbp en Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens zijn blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.
14. Indien Cliënt een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij Redworks, terwijl zonder meer voor Cliënt duidelijk is dat bij Redworks geen sprake is van een datalek als bedoeld in artikel 34a van de Wbp, dan is Cliënt aansprakelijk voor alle door Redworks in dat kader geleden schade en kosten, waaronder de reputatieschade weke Redworks daardoor leidt. Cliënt is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.
15. Indien blijkt dat bij Redworks sprake is van een datalek, als bedoeld in artikel 34a van de Wbp, welke door Cliënt dient te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal Redworks Cliënt daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat Redworks bekend is geworden met de datalek.
16. Redworks streeft ernaar Cliënt onverwijld alle informatie te verstrekken die Cliënt nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt Redworks in beginsel de informatielijst uit de Beleidsregels meldplicht datalekken. Redworks zal Cliënt in ieder geval zo spoedig mogelijk informeren omtrent de aard van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.
17. De Wbp geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld dient te worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking. Redworks informeert Cliënt dan ook zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat Cliënt tijdig de melding kan doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
18. Redworks zal Cliënt op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. Redworks maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt Redworks Cliënt op de hoogte van een eventuele wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.
19. Redworks zal Cliënt onverwijld nadat Redworks ervan kennis heeft gekregen, in kennis stellen van een inbreuk op de beveiliging die betrekking heeft of kan hebben op de verwerking van persoonsgegevens van Cliënt en zal Cliënt in ieder geval informatie verstrekken over de aard van de inbreuk, de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens, de vastgestelde en verwachte gevolgen van de inbreuk voor de verwerking van de persoonsgegevens, de maatregelen die Redworks heeft getroffen en zal treffen om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken.

Artikel 14 – Intellectuele eigendom

1. Met inachtneming van de in de Overeenkomst gestelde beperkingen en voorwaarden, verleent Redworks aan de Cliënt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de programmatuur, apparatuur of andere in verband met de Overeenkomst geleverde zaken te gebruiken in de vorm waarin ze zijn geleverd dan wel ter beschikking zijn gesteld, en wel uitsluitend voor interne doeleinden en voor zover noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de uit hoofde van de Overeenkomst geleverde Diensten.
2. Alle intellectuele of industriële eigendomsrechten van alle door Redworks krachtens of in verband met de Overeenkomst aan Cliënt ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere zaken, met inbegrip van documentatie, berusten bij Redworks of haar leveranciers en/of bij de derde die Redworks heeft gemachtigd de programmatuur, apparatuur of andere zaken aan de Cliënt ter beschikking te stellen. Cliënt verkrijgt slechts rechten voor zover die hem in de Overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend.
3. Het is Cliënt 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.
4. De broncode van de programmatuur wordt niet ter beschikking gesteld. Cliënt zal aanduidingen van intellectuele eigendommen niet verwijderen.

Artikel 15 – Geheimhouding

Partijen zullen geheimhouding betrachten ter zake van alle informatie en gegevens die zij van elkaar ontvangen en die zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die informatie en gegevens, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die informatie en/of gegevens gebiedt. De plicht tot geheimhouding eindigt één jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.

Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Op de Overeenkomst is Nederlandse recht van toepassing.
2. Geschillen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, behoudens voor zover dwingende competentieregels zich daartegen verzetten.
3. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 17 - Slotbepalingen

1. Redworks is te allen tijde gerechtigd een Dienst te wijzigen of bepaalde onderdelen van de Dienst te vervangen door andere onderdelen waarbij het wezenlijke karakter van de Dienst in stand zal blijven.
2. Door Redworks aan de Cliënt verleende gebruiksrechten op de Diensten zijn strikt persoonlijk. Het is Cliënt niet toegestaan rechten uit hoofde van de Overeenkomst te cederen, belasten, over te dragen, (door) te verkopen of anderszins te vervreemden of ter beschikking te stellen aan derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Cliënt zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot een jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van Redworks die betrokken zijn geweest bij de Overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect voor zich laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Redworks. Redworks is gerechtigd om aan de hiervoor bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.
4. Redworks is gerechtigd nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden. Dit ontslaat Cliënt echter op geen enkele wijze van zijn verplichtingen.
5. Redworks heeft het recht de Overeenkomst(en) met Cliënt over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Redworks deel uitmaakt en/of aan derden. Cliënt zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Redworks hiertoe overgaat, zal zij Cliënt hierover informeren.
6. Cliënt dient alle mededelingen en kennisgevingen in het kader van een overeenkomst te zenden naar het adres van de daarvoor aangegeven persoon of afdeling.

BEWERKERSOVEREENKOMST

Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde de Algemene Voorwaarden. Cliënt (hierna te noemen: 'Verantwoordelijke') is in de Overeenkomst verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. Redworks (hierna te noemen: 'Bewerker') is in de Overeenkomst bewerk van de persoonsgegevens.

Partijen zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 – Doeleinden van verwerking

1. Bewerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Bewerkerovereenkomst in opdracht van Verantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.
2. Bewerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verantwoordelijke is vastgesteld. Verantwoordelijke zal Bewerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bewerkerovereenkomst zijn genoemd. Bewerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor statistische- en/of kwaliteitsdoeleinden en mede het doen van statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening. Tevens mag Bewerker de gegevens in geaggregeerde, niet herleidbare, vorm voor eigen doeleinden gebruiken.
3. De in opdracht van Verantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verantwoordelijke en/of de betreffende betrokkene(n).
4. Verantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder een van de vrijstellingen onder de Wbp valt, of wanneer dit niet het geval is een melding bij het Autoriteit Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden. Verantwoordelijke vrijwaart Bewerker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht.

Artikel 2 – Verplichtingen Bewerker

1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Bewerker zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de Wbp worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens.
2. Bewerker zal Verantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, redelijkerwijs informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Bewerkerovereenkomst.
3. De verplichtingen van de Bewerker die uit deze Bewerkerovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Bewerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

Artikel 3 – Doorgifte van persoonsgegevens

1. Bewerker zal de persoonsgegevens enkel verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte zonder voorafgaande toestemming is niet toegestaan.
2. In het geval dat er zich een wijziging van de in het vorige lid genoemde locaties voordoet zal Bewerker aan Verantwoordelijke mededelen om welke locatie(s) en land of landen het gaat.

Artikel 4 – Verdeling van verantwoordelijkheid

1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Bewerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
2. Bewerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Bewerkerovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verantwoordelijke aan Bewerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Bewerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
3. Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Bewerkerovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Bewerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

Artikel 5 – Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Bewerker mag in het kader van de Bewerkerovereenkomst gebruik maken van derden, zonder voorafgaande toestemming van Verantwoordelijke.
2. Bewerker zorgt ervoor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verantwoordelijke en Bewerker is overeengekomen. Bewerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf jegens Verantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.
3. De door Bewerker maximale aansprakelijkheid voor schade als bedoeld in het vorige lid is beperkt tot het in de Overeenkomst overeengekomen bedrag.

Artikel 6 - Beveiliging

1. Bewerker zal voldoende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Bewerker heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
 - a. logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden;
 - b. beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie.
3. Ondanks dat Bewerker conform het eerste twee leden van dit artikel voldoende beveiligingsmaatregelen dient te treffen, kan Bewerker er niet volledig voor instaan er dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Bewerker zal bij een dreiging van of daadwerkelijk doorbreken van deze beveiligingsmaatregelen er redelijkerwijs alles aan doen om verlies van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken.
4. Verantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Bewerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 7 – Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) zal Bewerker zich naar beste kunnen inspannen om Verantwoordelijke daarover onverwijld te informeren, naar aanleiding waarvan Verantwoordelijke beoordeelt of zij de relevante toezichthouder en/of betrokkenen zal informeren of niet. Verantwoordelijke is en blijft verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichtingen daartoe.
2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

Artikel 8 – Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, zoals bedoeld in artikel 35 Wbp, of verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming, zoals bedoeld in artikel 36 Wbp, richt aan Bewerker, zal Bewerker het verzoek doorsturen aan Verantwoordelijke, en zal Verantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Bewerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 9 – Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die Bewerker van Verantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bewerkerovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.
2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstreken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Bewerkerovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10 – Audit

1. Verantwoordelijke heeft niet het recht om audits uit te voeren.

Artikel 11 – Duur en beëindiging

1. Deze Bewerkerovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en eindigt van bij opzegging van de Overeenkomst. Deze Bewerkerovereenkomst kan niet eenzijdig worden opgezegd zonder dat de Overeenkomst wordt opgezegd, tenzij Partijen gezamenlijk anders overeenkomen.
2. Partijen mogen deze Bewerkerovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

Artikel 12 – Overige bepalingen

1. De Bewerkerovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Bewerkerovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht.
3. Logs en gedane metingen door Bewerker gelden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Verantwoordelijke