

Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle voorstellen, offertes en geleverde diensten van Redforts Software S.L. en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Redforts en Opdrachtgever.

Afwijken van deze Algemene Voorwaarden is alleen mogelijk als hiervoor uitdrukkelijk Schriftelijk bevestiging is gegeven door Redforts Software S.L., hierna aangeduid als **Redforts**.

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op 22 april 2022.

1. Definities

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben, zowel in meervoud als in enkelvoud, de hierna volgende betekenis.

Accounts: gebruikersnamen, wachtwoorden en indien van toepassing two-factor authenticatiemethodes om toegang te krijgen tot de Dienst.

Algemene Voorwaarden: de bepalingen in het onderhavige document.

Dienst(en): de in de Overeenkomst bepaalde dienst(en) die Redforts ten behoeve van de Opdrachtgever verricht, waaronder mede kan worden verstaan maar niet beperkt is tot:

- SaaS, inclusief de proefperiode;
- andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of Offerte van Redforts.

Gebruiker: de natuurlijke persoon die toegang heeft verkregen tot de SaaS en gebruik maakt van de functionaliteiten van de SaaS onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. (zoals een werknemer)

Hoofdcaccount: een hoofdcaccount, waarmee de Opdrachtgever toegang krijgt tot de SaaS en verdere Accounts kan aanmaken voor medewerkers van de Opdrachtgever.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendommen waar dan ook ter wereld, zowel registreerbare als niet registreerbare, geregistreerde als niet geregistreerde, alsmede enige aanvraag of recht op aanvraag van zo'n recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

Klantgegevens: alle gegevens, werken en materialen die; door de Opdrachtgever zijn geupload naar of bewaard worden in de Dienst: verstuurd zijn door de Dienst op verzoek van de Opdrachtgever; verstrekt zijn door de Opdrachtgever aan Redforts om geupload te worden in de Dienst of gegeneerd worden door de Dienst als resultaat van het gebruik van de Dienst door de Opdrachtgever.

Meerwerk: de werkzaamheden of andere Diensten verricht door Redforts die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan (inclusief gewijzigde functionele specificaties).

Offerte: de door Redforts gemaakte offerte van Diensten ten behoeve van de Opdrachtgever via e-mail of anderszins.

Onderhoud: alle door Redforts uit te voeren werkzaamheden om er voor zorg te dragen dat de Dienst wordt geleverd in overeenstemming met de Overeenkomst.

Ondersteuning: alle door Redforts uit te voeren handelingen ten aanzien van de ondersteuning van de communicatie tussen partijen en de prestaties van de Diensten zoals omschreven in artikel 7..

Opdrachtgever: de rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf met wie Redforts een Overeenkomst heeft gesloten voor het gebruik van de Dienst.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Redforts en Opdrachtgever op grond waarvan Redforts Diensten levert aan Opdrachtgever.

Redforts: het bedrijf Redforts Software S.L. gevestigd aan de Calle de Morata 9 te Chinchón (Madrid), Spanje en ingeschreven bij de Spaanse Handelsregister in Madrid onder het belastingnummer ES-B85946390.

SaaS: Software as a service, de Dienst die door Redforts aan zijn Opdrachtgevers wordt geleverd via een online portal: "Oscar Hotel Software".

Schriftelijk: beschreven of bedrukt papier, alsmede e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Website: het domein redforts.com alsmede zijn subdomeinen.

Werkuren: tussen 10:00 en 19:00 uur Midden-Europese Tijd op werkdagen.

2. Rangorde

2.1. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

- 1) de Offerte;
- 2) de verwerkersovereenkomst;
- 3) eventuele bijlagen van de Overeenkomst;
- 4) deze Algemene Voorwaarden.

3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

3.1. Via de Website van Redforts kan de Opdrachtgever een gratis proefabonnement aanvragen. De Opdrachtgever vult hiervoor een aanvraagformulier in en stuurt de gegevens op. De Opdrachtgever ontvangt dan automatisch een bevestigingse-mail waarin een link is opgenomen naar de bevestigingspagina. Als de Opdrachtgever op de link klikt, wordt de bevestigingspagina getoond. De pagina toont de gegevens zoals deze door de Opdrachtgever zijn ingevoerd en een knop om de Offerte te accepteren. Hierna maakt Redforts een Account aan. Zodra deze door Redforts wordt geactiveerd, ontvangt de Opdrachtgever een welkomstbericht via e-mail met bijgevoegd het contract. De acceptatie van de Offerte wordt geregistreerd met tijd en datum en IP adres. Deze registratie kan door de Opdrachtgever zelf worden geraadpleegd.

4. Proefperiode

4.1. Het is mogelijk dat Redforts de SaaS vrijblijvend (lees: gratis) ter beschikking stelt aan Opdrachtgevers voor een proefperiode van een (1) maand.

4.2. De bepalingen van deze Overeenkomst zijn van toepassing tijdens de in artikel 4.1. genoemde periode, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

4.3. Na het einde van de in artikel 4.1. genoemde proefperiode heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om tegen betaling door te gaan met het gebruik van de SaaS. De Overeenkomst wordt niet automatisch verlengt.

5. Uitvoering van de Overeenkomst

5.1. Tenzij anders Schriftelijk overeengekomen, zal Redforts de Dienst leveren en zich naar beste kunnen inspannen met voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Redforts levert de de Dienst(en) naar beste kunnen en is onafhankelijk van het bereikte resultaat.

5.2. Redforts zal de Diensten zo spoedig mogelijk leveren na afsluiting van de Overeenkomst. De door Redforts genoemde leveringsdatum zal echter altijd slechts een indicatie zijn, tenzij er specifiek Schriftelijk is overeengekomen dat de datum een laatste opleveringsdatum is. Redforts zal kan alleen in gebreke zijn, ook met betrekking tot een afgesproken opleveringsdatum, nadat de Opdrachtgever Redforts Schriftelijk in gebreke heeft gesteld en ook na een redelijke leveringstermijn in gebreke blijft.

5.3. Waar en wanneer noodzakelijk voor de uitvoering van de Dienst, kan Redforts hiervoor derden inschakelen. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf Schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die eventuele derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

6. Verplichtingen van Opdrachtgever

6.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan Redforts aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Redforts worden verstrekt.

6.2. Indien Opdrachtgever weet of kan vermoeden dat Redforts bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Opdrachtgever Redforts daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

6.3. Opdrachtgever zal Redforts toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Redforts redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

7. Ondersteuning

7.1. Redforts zal zich inspannen om Ondersteuning te leveren die snel en eenvoudig wordt afgehandeld voor de uitvoering van de Dienst. De Opdrachtgever kan hiervoor Redforts benaderen via e-mail of telefoon. Tenzij anders overeengekomen in de Offerte, wordt de Ondersteuning geleverd op basis van best-effort.

7.2. In aanvulling op de in artikel 7.1. genoemde Ondersteuning is Redforts bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Redforts een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.

7.3. Voor zover mogelijk zal Redforts voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten van de Ondersteuning aan Opdrachtgever Schriftelijk bekend maken.

8. Meerwerk

8.1. In het geval Redforts, op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, werk uitvoert dat buiten de inhoud of scope valt van de overeengekomen werkzaamheden of diensten, dan zal dit, wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn, als Meerwerk worden beschouwd. Dit Meerwerk wordt overeenkomstig gefactureerd aan de Opdrachtgever. In geen enkel geval is Redforts verplicht om aan het verzoek voor uitvoering van deze werkzaamheden te voldoen. Een aparte Schriftelijke overeenkomst kan hiervoor opgesteld worden.

8.2. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Redforts tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het Meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd Meerwerk.

9. Intellectuele Eigendomsrechten

9.1. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de bijbehorende software, alsmede alle informatie en afbeeldingen behorende bij de Diensten, berusten bij Redforts en/of haar licentiegevers. Deze mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte Schriftelijke toestemming van Redforts, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan.

9.2. Niets in de Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Het gebruik dat Opdrachtgever mag maken van de Diensten is beperkt tot hetgeen in de Overeenkomst is beschreven. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van Redforts en/of haar licentiegevers.

9.3. Redforts verstrekt hierbij Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst teneinde de Diensten te kunnen gebruiken in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden.

9.4. Redforts heeft het recht het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid niet te verstrekken of in te trekken indien Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst.

9.5. Indien Redforts bij het leveren van de Diensten gebruik maakt van (open source) licenties van derden die ook voorwaarden bevatten voor Opdrachtgever, dan zal Redforts deze voorwaarden aan Opdrachtgever bekendmaken. Opdrachtgever zal dergelijke voorwaarden van derden accepteren en naleven.

9.6. Data is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Redforts heeft een gebruiksrecht om de Data in te zetten voor het leveren van de Diensten, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan.

9.7. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Redforts, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft Opdrachtgever Redforts een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.

10. Gebruik van de Dienst

10.1. De SaaS zal beschikbaar worden gesteld aan Opdrachtgever als online software dienst vanaf de Ingangsdatum of andere datum die Schriftelijk is overeengekomen. Redforts zal Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer de Dienst beschikbaar gesteld wordt. Opdrachtgever bepaalt zelf hoe hij de Dienst inzet en voor welke specifieke doelen.

10.2. Redforts zal zo spoedig mogelijk na de Ingangsdatum toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn met de door Opdrachtgever zelf gegenereerde login-gegevens. De Opdrachtgever zal de login-gegevens beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang en ongeautoriseerde personen.

10.3. In het bijzonder dienen Opdrachtgever en Eindgebruikers de login-gegevens strikt geheim te houden. Redforts mag ervan uit gaan dat alle handelingen in het Account van de Opdrachtgever en/of Eindgebruiker na aanmelding met het bijbehorende gebruikersnaam en wachtwoord, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever plaatsvinden. Opdrachtgever is dus aansprakelijk voor al deze handelingen, tenzij Opdrachtgever bij Redforts heeft gemeld dat een ander het wachtwoord kent.

10.4. In geval van een vermoeden van misbruik van het Account, dient Opdrachtgever Redforts onverwijld op de hoogte te stellen en dient Opdrachtgever de (inlog)gegevens te wijzigen, binnen maximaal 24 uur nadat Opdrachtgever bekend is geworden met het vermoedelijk misbruik.

10.5. Bij gebruik van de SaaS worden persoonsgegevens verwerkt. Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de bepalingen uit artikel 19. van deze Algemene Voorwaarden.

11. Gebruiksregels

11.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Redforts van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

11.2. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) is het niet toegestaan om:

- a) de Diensten zodanig te gebruiken dat een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden wordt veroorzaakt, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- b) middels de Diensten materialen aan te bieden die onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- c) informatie te verspreiden in strijd met auteursrechten, of hyperlinks, torrents of verwijzingen te plaatsen naar (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten; of
- d) kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware te verspreiden.
- e) de Dienst op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor derden ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's of het excessief vaak doen van aanroepen van de Dienst.

11.3. Indien Redforts constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Redforts zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Redforts zonder waarschuwing ingrijpen en/of de Overeenkomst per direct opzeggen. Voorgaande naar het oordeel van Redforts.

11.4. Indien naar het oordeel van Redforts hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Redforts of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Redforts gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Redforts mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

11.5. Redforts is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Redforts gerechtigd om de naam, het IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of de Overeenkomst, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is, er geen andere wijze is om aan deze gegevens te komen en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

11.6. Redforts kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Redforts van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

12. Gebruiksrecht

12.1. Redforts verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een (gebruiks)recht aan Opdrachtgever voor het gebruik van de SaaS.

12.2. Opdrachtgever is gerechtigd de SaaS onder het gebruiksrecht te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever met maximaal 10 Eindgebruikers. Redforts is gerechtigd om het maximum aantal Eindgebruikers van de SaaS te beperken.

12.3. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de SaaS te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever toegestaan de SaaS beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de SaaS. Opdrachtgever verkrijgt hiertoe een Hoofdaccount. Met het Hoofdaccount kan Opdrachtgever inloggen op de beheersinterface van de SaaS en verdere Accounts aanmaken voor Gebruikers.

12.4. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de SaaS.

13. Software en updates

13.1. Redforts zal zich inspannen om van tijd tot tijd updates uit te brengen die fouten in de software herstellen en/of nieuwe functionaliteiten toevoegen.

14. Beschikbaarheid, storingen en onderhoud

14.1. Redforts zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties en garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van de Diensten, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen middels een service level agreement.

14.2. Redforts zal dagelijkse reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Redforts opgeslagen Data. De retentieperiode van deze back-ups is 30 dagen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden.

14.3. Redforts heeft het recht de Diensten of een onderdeel daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van Onderhoud (gepland en ongepland), aanpassingen of verbeteringen. Redforts zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Redforts is echter nooit aansprakelijk voor enige schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

14.4. Redforts heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Redforts zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Redforts is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

14.5. Redforts zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, Onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

15. Configuratie

15.1. Indien dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, zal Redforts de Dienst configureren conform de wensen van de Opdrachtgever. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke configuratie-instellingen en -aanpassingen gemaakt zullen worden alsook welke kosten hiervoor verschuldigd zullen zijn.

16. Procedure na beëindiging

16.1. Na beëindiging van de Overeenkomst worden alle voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens tot een week na de beëindiging beschikbaar gehouden; Opdrachtgever kan de gegevens zelf downloaden met de download functies in de verschillende rapporten en deze eventueel verplaatsen naar een andere dienstverlener. Na deze termijn worden alle gegevens van Opdrachtgever gewist, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

17. Prijzen

17.1. Opdrachtgever betaalt Redforts een vergoeding voor de Dienst zoals vermeld in de Offerte.

17.2. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Redforts genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

17.3. Redforts is gerechtigd de overeengekomen prijzen jaarlijks aan te passen met een maximale verhoging van vijf (5) procent. Indien een leverancier van Redforts echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Redforts steeds gerechtigd de tussen Opdrachtgever en Redforts overeengekomen prijzen naar rato te verhogen.

18. Betalingsvoorwaarden

18.1. Redforts kan de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. Indien nodig, zal Opdrachtgever een specifieke machtiging ondertekenen voor automatische incasso.

18.2. Redforts mag elektronische facturen uitreiken aan het bij Redforts bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.

18.3. De factuur zal naar de Opdrachtgever worden verstuurd nadat de betaling is gedaan en is ontvangen door Redforts.

18.4. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal Redforts Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.

18.5. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Redforts zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de Diensten op te schorten, onverminderd andere wettelijke rechten van Redforts. Indien mogelijk zal Redforts de Diensten gefaseerd opschorten. De Diensten worden dan eerst deels opgeschort, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Diensten. Indien Opdrachtgever haar tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn herstelt, zal Redforts de Diensten volledig opschorten.

18.6. Het recht tot opschorting geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst. Indien Redforts de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

18.7. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Redforts het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes (6) maanden dienstverlening.

19. Persoonsgegevens en beveiliging

19.1. Indien Redforts bij het leveren van Diensten persoonsgegevens verwerkt, staat Opdrachtgever er jegens Redforts voor in dat de verwerking van persoonsgegevens geen inbreuk maakt op enig recht van een derde en niet onrechtmatig zijn in de zin van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving.

19.2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het naleven van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Partijen zullen, voor zover wettelijk vereist, zorg dragen voor het sluiten van een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Redforts. Een dergelijke verwerkersovereenkomst, waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

19.3. In het kader van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving zal Opdrachtgever aangemerkt worden als “(verwerkings)verantwoordelijke” en Redforts als “bewerker” of “verwerker”.

19.4. Indien Redforts in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zal Redforts zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover de persoonsgegevens zich in de systemen of infrastructuur van Redforts bevinden.

20. Aansprakelijkheid

20.1. De totale aansprakelijkheid van Redforts jegens Opdrachtgever wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of anderszins is op jaarbasis beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- a) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
- b) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Redforts er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- c) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- d) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

20.2. Redforts is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, waaronder mede wordt verstaan: schade wegens gederfde omzet of winst, verdragingschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van bedrijfstagnatie, gemiste besparingen en schade wegens door Redforts gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.

20.3. Het maximale bedrag (aan directe schade) waarvoor Redforts aansprakelijk kan zijn is op jaarbasis beperkt tot hetgeen Opdrachtgever voor de Diensten heeft betaald aan Redforts in de zes (6) maanden voorafgaand aan de maand waarin de schade is ontstaan, tot een maximum van € 1000 (duizend euro) exclusief btw.

20.4. Enige beperking van aansprakelijkheid in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Redforts.

20.5. De aansprakelijkheid van Redforts wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Redforts onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Redforts ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Redforts in staat is adequaat te reageren.

20.6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten, ook na beëindiging van de Overeenkomst.

20.7. Opdrachtgever vrijwaart Redforts en stelt Redforts volledig schadeloos voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever) die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden door Opdrachtgever.

21. Overmacht

21.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet (overmacht).

21.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan:

- a) storingen van publieke infrastructuur waarover Redforts geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen;
- b) storingen in infrastructuur en/of Diensten van Redforts die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen of pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging van Redforts te omzeilen;
- c) tekortkomingen of overmacht aan de zijde van leveranciers van Redforts;
- d) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of andere materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven aan Redforts;
- e) storingen in verouderde of gebrekkige programmatuur van derden, maar die op verzoek van Opdrachtgever op de systemen van Redforts draaien;
- f) niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden (door ziekte of anderszins);
- g) overheidsmaatregelen;
- h) vervoersproblemen;
- i) stakingen;
- j) oorlog;
- k) terroristische aanslagen; en
- l) binnenlandse onlusten.

21.3. Redforts kan bij het leveren van de Dienst gebruik maken van applicaties van derden. Redforts heeft geen invloed op de werking en kwaliteit van deze applicaties. Fouten in of het niet functioneren van deze applicaties vallen onder overmacht zoals beschreven in artikel 21.2..

21.4. Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

22. Geheimhouding

22.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

22.2. De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- a) openbaar is dan wel openbaar wordt zonder dat de ontvangende partij haar geheimhoudingsplicht schendt;
- b) aan de ontvangende partij rechtmatig door een derde beschikbaar wordt gesteld zonder verplichting tot geheimhouding;
- c) in een Schriftelijk document door de andere partij als niet-vertrouwelijk is bestempeld;
- d) de ontvangende partij op grond van een wettelijke verplichting of gerechtelijk bevel de informatie deelt met een derde, mits de ontvangende partij de verstrekende informeert over de wettelijke verplichting of het gerechtelijke bevel en de verstrekende partij de mogelijkheid gunt om bezwaar, beroep of andere rechtsmiddelen in te stellen tegen de verstrekking van de betreffende informatie.

22.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

23. Duur en opzegging

23.1. De duur van de Overeenkomst zal worden vastgelegd in de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst eindigt door het volbrengen van een vooraf vastgestelde taak.

23.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt deze aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de Offerte of Overeenkomst.

23.3. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd.

23.4. Redforts mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- b) Opdrachtgever de Algemene Voorwaarden schendt;
- c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- d) de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.

23.5. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd om welke reden dan ook, zijn de vorderingen van Redforts op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking.

24. Wijziging van de Overeenkomst

24.1. Redforts behoudt zich het recht voor de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen of aanvullingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.

24.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Redforts kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

24.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Redforts. Redforts kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Redforts daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst opzeggen tegen deze datum.

25. Overige bepalingen

25.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

25.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor Utrecht, Nederland.

25.3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig of anderszins in strijd blijkt te zijn met dwingend recht, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling, Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

25.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website, Offertes of andere documenten zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

25.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Redforts vormen volledig bewijs van stellingen van Redforts en de door Redforts ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

25.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

25.7. Redforts is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

25.8. De toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.