



## Algemene Voorwaarden

1 januari 2018

Redmap ICT (geregistreerd te Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 34311338) hanteert bij al haar dienstverlening de onderstaande algemene voorwaarden.

### artikel 1

#### Sluiten van overeenkomst

1. Redmap zal een offerte opstellen waarin wordt vermeld welke diensten zij aanbiedt te leveren, wat daarbij inbegrepen is en welke bedragen u daarvoor verschuldigd bent.
2. Offertes zijn vrijblijvend voor u. Offertes zijn veertien dagen geldig, tenzij anders vermeld. Prijzen zijn exclusief BTW en eventuele reiskosten.
3. U kunt de offerte accepteren via email of schriftelijk. Acceptatie kan alleen van de offerte in zijn geheel. Bij een combinatie van werkzaamheden kunt u niet akkoord geven op slechts een deel, tenzij in de offerte expliciet staat van wel.
4. Als u na akkoord de offerte wilt wijzigen, of er vanwege andere omstandigheden meer- of minder werk wenselijk is, wordt in overleg de offerte aangepast. Voor meerwerk wordt alleen een meerprijs verlangd als dat vooraf is gemeld of als de kosten u bekend hadden moeten zijn.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van deze algemene voorwaarden, of als een situatie zich voordoet die niet in de voorwaarden is geregeld, dan zal de geest van deze algemene voorwaarden de doorslag geven.

### artikel 2

#### Uitvoering en kwaliteit

1. Redmap zal na uw akkoord zo spoedig mogelijk de overeengekomen diensten leveren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Redmap doet haar best alle toegezegde deadlines te halen, maar een deadline is alleen 'hard' als dat er expliciet bij staat of als deze deel uitmaakt van een Service Level Agreement (SLA) abonnement.
2. Redmap zal bij de levering zorgvuldig en vakkundig te werk gaan, maar garandeert alleen specifieke resultaten als dat expliciet in de offerte vermeld is. Redmap mag derden inschakelen die specifieke diensten voor haar verrichten. Uiteraard blijft Redmap zelf aansprakelijk voor de kwaliteit van het werk van deze derden.
3. Op verzoek van Redmap dient u alle medewerking te leveren die redelijkerwijs nodig is om de diensten te leveren. Zo kan het nodig zijn dat u Redmap wachtwoorden of nadere specificaties geeft. Eventuele deadlines worden opgeschort totdat dit gebeurd is.
4. Redmap mag de uitvoering van de overeenkomst opschorten als u een verplichting uit deze voorwaarden niet nakomt. Zij moet u hier vooraf voor waarschuwen, tenzij het gezien de aard van de niet-nakoming niet zinvol is om dit te doen.

### artikel 3

#### Ontwikkeling van werken

1. Redmap zal de overeengekomen werken zoals software, websites, designs of huisstijlen tot stand brengen of aanpassen conform de offerte of nadere schriftelijke uitwerking of toevoeging daarvan.
2. U garandeert dat door u aangeleverde bronmaterialen gebruikt mogen worden door Redmap voor de overeengekomen werkzaamheden.
3. Redmap mag bij deze werkzaamheden materialen van derden gebruiken, zoals open source software of stockfoto's. Indien het gebruik hiervan voorwaarden voor u impliceert, zal Redmap u daarover informeren. De eventuele aankooprijzen van deze materialen wordt altijd doorbelast tenzij expliciet in de offerte staat van niet.
4. Wanneer een werk naar het oordeel van Redmap geschikt is voor het beoogde gebruik, zal Redmap het voor u opleveren zodat u het kunt testen en goed- of afkeuren. Redmap zal u daarbij een redelijke termijn gunnen, die in beginsel 15 werkdagen is.
5. Als u het werk afkeurt (op basis van afwijkingen van de specificaties uit de offerte), zal Redmap zo snel mogelijk de fouten herstellen of een alternatieve oplossing zoeken, waarna u het werk opnieuw opgeleverd krijgt. Indien u ook na een redelijk aantal herstellingspogingen het werk blijft afkeuren, wordt in goed overleg een oplossing gevonden om tot een acceptabel werk te komen.
6. Na aanvaarding wordt het werk gepubliceerd. Herstel van eventuele daarna optredende fouten (afwijkingen van de specificaties) worden op basis van uurtarief doorbelast.

### artikel 4

#### Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle door Redmap ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken berusten uitsluitend bij Redmap of haar toeleveranciers, tenzij in de offerte is vermeld dat deze worden overgedragen. Rechten op het door Redmap ingezette Content Management Systeem (CMS) worden nimmer overgedragen.
2. Redmap garandeert dat zij de volledige auteursrechten bezit op deze werken en vrijwaart u van aansprakelijkheid naar derden toe over deze werken. Dit geldt natuurlijk niet voor door u aangeleverde bronmaterialen.
3. U mag de werken gebruiken voor alle doelen die in de offerte zijn omschreven of daar logischerwijs uit voortvloeien.



## Algemene Voorwaarden

1 januari 2018

4. De broncode van deze werken blijft bij Redmap tenzij anders overeengekomen. Als de auteursrechten op werken naar u overgaan, wordt de broncode na overgang (en betaling van de relevante facturen) aan u aangeleverd in een elektronisch formaat.
5. Op uw verzoek zal Redmap meewerken aan een escrow oplossing voor broncode.

### artikel 5

#### Zoekmachine optimalisatie

1. Als zoekmachineoptimalisatie (SEO) is afgesproken, dan zal Redmap haar best doen om de website te promoten en aan te passen zodat deze een gunstige positie bij zoekmachines inneemt als wordt gezocht op relevante trefwoorden.
2. Bij SEO zijn garanties en toezeggingen over resultaten onmogelijk, omdat de positie van en zoekresultaten voor uw website volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines.
3. U geeft bij SEO een machtiging aan Redmap om in uw naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare diensten en om alle daarbij benodigde gegevens van u te mogen opgeven. Indien aan dergelijke diensten kosten verbonden zijn, is Redmap hiertoe slechts gemachtigd na aparte toestemming.
4. Als naast SEO ook het beheer van reclamecampagnes (zoals Adwords) is afgesproken, zal Redmap zich inspannen om om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de afgesproken zoekmachine(s). Dit omvat mede het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het regelmatig rapporteren van de resultaten van de reclame-campagnes aan u.
5. De kosten van de reclame-campagne(s) worden door de betreffende dienstverleners direct aan u gefactureerd. U dient deze facturen tijdig te voldoen. Redmap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een reclame-campagne wanneer u nalaat de facturen te voldoen.

### artikel 6

#### Gehoste diensten

1. Redmap spant zich in om bij haar gehoste diensten en websites beschikbaar te laten zijn, maar doet hierbij geen garanties over specifieke beschikbaarheidspercentages tenzij en voor zover een SLA abonnement is afgesloten. De in een SLA vermelde percentages en toezeggingen zijn garanties.
2. Redmap is gerechtigd de diensten buiten werking te stellen voor onderhoud, maar zal onderhoud plannen op momenten dat de dienst of website relatief weinig wordt gebruikt (bij voorkeur 's nachts) en u hier vooraf over informeren. Over niet- gepland noodonderhoud of storingen zal Redmap u zo snel mogelijk informeren.
3. Redmap levert een redelijk niveau van ondersteuning bij gebruik van het CMS en andere door haar geleverde diensten, inclusief het op uw verzoek veranderen van instellingen. Als u werk van Redmap vraagt dat buiten deze scope valt, kan Redmap hiervoor een vergoeding op uurbasis vragen. Zij moet dit dan vooraf melden. Geen melding is nodig bij werk dat noodzakelijk is voor herstel van door u veroorzaakte fouten.
4. Redmap zal zich inspannen om de door haar gebruikte systemen en software up-to-date te houden, maar is hierbij afhankelijk van haar leveranciers. Redmap is niet verplicht alle updates van leveranciers meteen te installeren, maar zal de security van haar software up-to-date houden.
5. Als u zelf software installeert bij de gehoste software en websites, dan dient u deze up-to-date te houden, in het bijzonder waar het security updates betreft. Indien uw software achterloopt op dit gebied en daarmee de veiligheid in het geding komt, kan Redmap uw account afsluiten.
6. U krijgt toegang tot een controlepaneel waarmee u het CMS kunt bedienen en andere aspecten van de dienstverlening kunt instellen (zoals e- mailaccounts aanmaken). Het wachtwoord hiervan dient u strikt geheim te houden. Alles dat na inlog op uw controlepaneel gebeurt, wordt geacht door u te zijn geautoriseerd. Vermoed u dat uw wachtwoord bij een ander bekend is, meld dit dan direct bij Redmap.

### artikel 7

#### Gedragsregels

1. Het is (uiteraard) niet toegestaan om de systemen en software van Redmap te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de wet. Daarnaast verbiedt Redmap het aanbieden van pornografisch materiaal.
2. In het bijzonder is het niet toegestaan om bij Redmap:
  - materiaal op te slaan dat kinderpornografisch, smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend is,
  - auteursrechten te schenden of daar aan mee te werken, bijvoorbeeld door verzamelingen van hyperlinks, torrents en dergelijke naar auteursrecht schendend materiaal te publiceren,
  - overlast te veroorzaken bij andere klanten van Redmap of internetgebruikers, bijvoorbeeld door het verspreiden van virussen of het initiëren van denial-of-service aanvallen, of om
  - ongevroegde commerciële, charitatieve of ideële communicatie te versturen via e-mail of andere communicatiekanalen.
3. Als Redmap het vermoeden krijgt dat deze gedragsregels worden overtreden, mag zij alle redelijke maatregelen nemen om hieraan een einde te maken. Indien mogelijk zal zij vooraf met u overleg voeren hierover.



## Algemene Voorwaarden

1 januari 2018

4. Wanneer uw handelen bij een derde schade berokkent, mag Redmap uw naam en adresgegevens aan deze derde overhandigen als dat volgens de wet is toegestaan. Redmap zal hierover altijd overleg voeren met u.
5. U vrijwaart Redmap van alle claims voor aansprakelijkheid voor materiaal dat u opslaat of verstuurt via de systemen van Redmap.
6. Voor opslagruimte geldt een harde limiet zoals bij de offerte is vermeld. Indien uw website tot extreem veel dataverkeer leidt, kan Redmap de kosten hiervoor aan u doorbelasten. Zij dient u hier wel vooraf voor te waarschuwen.

### artikel 8

#### Domeinnamen

1. Redmap kan op uw verzoek een domeinnaam voor u registreren of verhuizen. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn onderworpen aan de regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. Redmap geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
2. Redmap zal zorgen dat uw website beschikbaar is via de domeinnaam, maar net als bij de website zelf gelden hierbij geen garanties. Voor aanvullende diensten (zoals subdomeinen) maakt u aparte afspraken met Redmap.
3. Domeinnamen worden per jaar geregistreerd en gefactureerd, tenzij anders aangegeven bij de aanvraag. De registratiekosten worden niet gerestitueerd bij contractbeëindiging binnen een jaar.
4. Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen dient u zelf zorg te dragen voor het tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan Redmap, zodat deze tijdig namens u bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie. De aan het instellen van bezwaar en beroep verbonden kosten zijn voor uw rekening.
5. U dient alle ten behoeve van domeinnamen relevante gegevens up-to-date te houden en wijzigingen hierin door te geven aan Redmap zodat zij deze kan actualiseren in de WHOIS en andere databanken.
6. U vrijwaart Redmap van alle claims voor aansprakelijkheid in verband met een door u gebruikte domeinnaam.

### artikel 9

#### Prijzen en betaling

1. Redmap factureert u jaarlijks (tenzij anders afgesproken) langs elektronische weg voor alle verschuldigde bedragen.
2. Bedragen voor het ontwikkelen van werken zijn verschuldigd conform de offerte, waarbij als uitgangspunt geldt dat vooraf een aanbetaling is verschuldigd en na aanvaarding het restbedrag op basis van daadwerkelijk gemaakte uren of het overeengekomen vaste bedrag. Bedragen voor hosting zijn vooraf per maand verschuldigd.
3. Redmap mag eens per kalenderjaar de prijzen aanpassen met maximaal 10%. Zij zal dit minimaal twee maanden van tevoren aan u melden. Als de aanpassing meer is dan een inflatiecorrectie of één-op-één doorbelasting van prijzen van leveranciers van Redmap, heeft u het recht de overeenkomst te annuleren, mits u dit meldt voordat de twee maanden zijn verstreken.
4. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur. Betaalt u niet op tijd, dan mag Redmap na een aanmaning de wettelijke rente én redelijke incassokosten van u vorderen.
5. Indien u meent dat een factuur niet klopt, moet u dit binnen de betalingstermijn melden. De betaling van de factuur wordt dan opgeschort voor het betwiste deel, maar niet voor de rest. Blijkt na onderzoek van Redmap dat de factuur wél klopt, dan moet u binnen 7 dagen het betwiste deel betalen.

### artikel 10

#### Geheimhouding

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.
2. Redmap zal geen kennis nemen van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via de systemen van Redmap, tenzij u hiervoor toestemming heeft gegeven, de kennisneming noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst (zoals het herstel van fouten of problemen bij een dienst) of Redmap daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of bevoegd gegeven bevel door de autoriteiten. Redmap zal zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Specifiek voor persoonsgegevens (zoals bij mailboxen of gehoste adresboeken) zal Redmap passende technische en organisatorische maatregelen nemen om deze te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
4. Redmap mag de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere opdrachtgevers te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van u beschikbaar komt voor derden.
5. De verplichtingen uit dit artikel blijven 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.



## Algemene Voorwaarden

1 januari 2018

### artikel 11

#### Aansprakelijkheid

1. Redmap is beperkt aansprakelijk en wel uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen de waarde van de prestatie waarbij zij tekort schoot.
2. Iedere aansprakelijkheid van Redmap voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens gederfde omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
3. Als Redmap aansprakelijk is, is het bedrag dat zij moet betalen beperkt tot de som van de door u betaalde facturen in de drie maanden voorafgaand aan het moment dat de schade zich voordeed. Deze beperking geldt echter niet bij opzet en grove nalatigheid van Redmap.
4. Voordat u Redmap aansprakelijk kunt stellen, moet u Redmap schriftelijk op de hoogte stellen van de schade en haar (indien dat zinvol is) een laatste kans geven de schade te herstellen of de oorzaak weg te nemen. Pas als daarna de schade blijft bestaan, kunt u tot aansprakelijkheidsstelling overgaan.
5. In geval van overmacht zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan zestig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding. Onder overmacht vallen alle situaties waardoor het Redmap feitelijk onmogelijk is om de betreffende dienst te leveren en Redmap niet bij machte is deze situatie op te heffen.

### Artikel 12

#### Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt in eerste instantie aangegaan voor de periode nodig voor het ontwikkelen van de in artikel 3 bedoelde werken. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk met instemming van beide partijen.
2. Na aanvaarding van de werken wordt de overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor één jaar, welke steeds stilzwijgend wordt verlengd met een jaar, tenzij u of Redmap tijdig opzegt. Daarbij geldt een opzegtermijn van een maand. Als u als consument de overeenkomst bent aangegaan, geldt echter een verlengingstermijn van een maand.
3. Opzegging mag u telefonisch, schriftelijk of per e-mail doorgeven aan Redmap. Let wel dat de bewijslast dat opzegging is aangekomen bij u ligt.
4. Redmap mag de overeenkomst opzeggen als er zich omstandigheden voordoen die zo ernstig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is die maken dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Redmap kan worden gevergd.
5. Na beëindiging van de overeenkomst mag Redmap alle gegevens wissen die u op haar systemen heeft opgeslagen. Als u vóór de datum van beëindiging verzoekt om een kopie hiervan, zal Redmap deze u beschikbaar stellen via FTP of vergelijkbaar medium.

### artikel 13

#### Wijzigingen in overeenkomst

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. Redmap is echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient u hierover minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen te informeren. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
3. Indien u binnen deze periode bezwaar maakt, zal Redmap overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Zo niet, dan verkrijgt u het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen. Dit recht bestaat tot en met zeven dagen na de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.
4. Redmap mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kunt u geen bezwaar maken.

### Artikel 14

#### Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tenzij de regels van dwingend recht anders bepalen, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Redmap gevestigd is.
2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, 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 overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.