

ALGEMENE VOORWAARDEN REDGRASP

1. Algemeen

- 1.1 Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Redgrasp met betrekking tot haar Diensten. Lees deze Algemene Voorwaarden zorgvuldig door voordat u een Dienst afneemt van en/of een overeenkomst aangaat met Redgrasp.

2. Definities

- 2.1 In deze algemene voorwaarden hebben de navolgende begrippen de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Redgrasp.

Content: hieronder begrepen, maar niet beperkt tot tekst, computerprogrammatuur, scripts, grafische afbeeldingen, foto's, geluid, muziek, video's, audiovisuele combinaties, interactieve elementen en andere materialen, die de Klant en/of Gebruiker via de Dienst ter beschikking stelt.

Dienst: de diensten die Redgrasp levert aan de Klant, zoals nader omschreven in de overeenkomst tussen Redgrasp en de Klant.

Gebruiker: iedere natuurlijke persoon die op grond van de overeenkomst tussen Redgrasp en de Klant toegang hebben c.q. krijgen tot de Dienst, al dan niet via inloggegevens afkomstig van Redgrasp.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle huidige en toekomstige rechten van intellectuele eigendom, waar ook ter wereld, waaronder in ieder geval begrepen auteursrechten, naburige rechten, databankrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, modelrechten, portretrechten, alsmede alle vergelijkbare rechten op grond van (on)geschreven recht, zoals rechten inzake slaafse nabootsing.

Klant: iedere partij met wie Redgrasp (potentieel) een overeenkomst sluit, waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Redgrasp: de besloten vennootschap Redgrasp B.V., gevestigd te Utrecht en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67235107.

3. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 3.1 Op alle aanbiedingen, orders, abonnementen en overeenkomsten tussen Redgrasp en haar Klanten zijn, behoudens voor zover hiervan uitdrukkelijk schriftelijk van wordt afgeweken, deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op aanbiedingen en orders van, abonnementen bij en overeenkomsten met Redgrasp.
- 3.2 Het accepteren van een aanbieding van en/of het aangaan van een overeenkomst met Redgrasp houdt in dat een Klant de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden aanvaardt. Ook elk gebruik van de Dienst houdt in dat de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden wordt aanvaard. Het gebruik van de Dienst zonder aanvaarding is niet toegestaan.
- 3.3 Van het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.
- 3.4 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Algemene Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Redgrasp bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Redgrasp ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

3.5 Redgrasp behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In een dergelijk geval zal Redgrasp de Klant hiervan zo goed mogelijk op de hoogte stellen. Indien de Klant het gebruik van de Dienst voortzet na wijzigingen in de Algemene Voorwaarden, wordt zij geacht deze wijzigingen in de Algemene Voorwaarden onherroepelijk te hebben aanvaard. De meest actuele Algemene Voorwaarden worden te allen tijde op verzoek toegezonden.

4. Totstandkoming overeenkomst

4.1 Overeenkomsten met Redgrasp komen tot stand door middel van een aanbieding en/of offerte van Redgrasp en de aanvaarding door de Klant hiervan.

5. Prijzen en betaling

5.1 Levering van de Dienst geschiedt tegen de tussen partijen overeengekomen prijzen. Deze prijzen zijn in Euros (exclusief BTW) en hebben betrekking op de tussen partijen overeengekomen (betaal)periode.

5.2 Redgrasp is gerechtigd de met de Klant overeengekomen prijzen met ingang van een nieuwe (betaal)periode te wijzigen. Redgrasp zal de Klant ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding van deze prijswijziging schriftelijk hiervan op de hoogte stellen. Indien de Klant deze prijswijziging niet wenst te accepteren, dan heeft de Klant de mogelijkheid tot de datum van de inwerkingtreding van de prijswijziging de overeenkomst met Redgrasp op te zeggen. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding van de prijswijziging geldt als acceptatie van de prijswijziging.

5.3 Betaling van de overeengekomen prijzen dient te geschieden via overboeking binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur van Redgrasp, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen deze termijn, dan zal Redgrasp de Klant een herinnering sturen, waarin de Klant opnieuw eenzelfde termijn voor betaling wordt geboden.

5.4 Indien de Klant na deze herinnering alsnog met enige betaling in gebreke blijft, is Redgrasp gerechtigd (de uitvoering van) de betreffende overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden.

6. Beschikbaarheid en onderhoud Dienst

6.1 Redgrasp is verantwoordelijk voor de informatie die zij via haar Dienst of anderszins verschafft. Redgrasp streeft ernaar actuele en betrouwbare informatie aan te bieden. Niettemin kan Redgrasp niet garanderen dat alle gepubliceerde informatie in alle gevallen en op alle momenten daadwerkelijk actueel, correct en volledig is. Aan de via de Dienst of anderszins gepresenteerde gegevens en informatie kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

6.2 Redgrasp spant zich in voor een goede levering en beschikbaarheid van haar Dienst. Redgrasp streeft naar een goedwerkend systeem en faciliteiten voor haar Dienst, die continu, met uitzondering van onderhoudswerkzaamheden, beschikbaar zullen zijn.

6.3 Redgrasp garandeert uitdrukkelijk niet dat altijd (op een goede wijze) gebruik van de Dienst kan worden gemaakt of dat de Dienst voortdurend beschikbaar en/of toegankelijk is, nu de Dienst naar haar aard niet (volledig) vrij van storingen is. Redgrasp doet al hetgeen redelijkerwijs vereist is om storingen zo spoedig mogelijk op te heffen, voor zover deze storingen niet aan derden zijn te wijten.

6.4 Redgrasp onderhoudt de Dienst actief. Onderhoud wordt indien mogelijk vooraf aangekondigd. Indien onderhoud van de Dienst naar verwachting leidt tot een beperking van de beschikbaarheid ervan, zal Redgrasp deze werkzaamheden zoveel mogelijk uitvoeren op een moment dat het gebruik van de Dienst

relatief laag is. Onderhoud van de Dienst in verband met calamiteiten kan op ieder moment plaatsvinden en wordt niet vooraf aangekondigd.

- 6.5 Redgrasp ontwikkelt de Dienst actief. Feedback en suggesties hiertoe van de Klant zijn te allen tijde welkom, maar het is aan Redgrasp om te beslissen welke aanpassingen zij wel of niet doorvoert. In het geval van aanpassingen die de werking van de Dienst ingrijpend veranderen, zal Redgrasp ten minste dertig (30) dagen van tevoren melden aan de Klant welke aanpassingen zij voornemens is door te voeren.

7. Gebruik van de Dienst

- 7.1 De Klant staat er te allen tijde voor in dat de Gebruikers bevoegd zijn om van de Dienst gebruik te maken en dat zij zich in alle opzichten zullen opstellen en gedragen zoals van verantwoordelijke en zorgvuldige gebruikers mag worden verwacht. Hieronder valt onder meer het houden aan en handelen in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.
- 7.2 De Klant is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst en de juistheid van de door haar en door de Gebruikers verstrekte (persoons-)gegevens. De Klant staat er tevens voor in dat zij en de Gebruikers volledig bevoegd zijn tot het verstrekken en ter beschikking stellen van Content via de Dienst.
- 7.3 De Klant staat er tevens voor in dat zij en de Gebruikers geen niet-geautoriseerde commerciële Content of beledigende, haatdragende, bedreigende, intimiderende of lasterlijke Content ter beschikking stellen via de Dienst.
- 7.4 Door het via de Dienst ter beschikking (laten) stellen van Content, al dan niet via de Gebruikers, verleent de Klant aan Redgrasp een onherroepelijk, niet-exclusief en wereldwijd recht tot het gebruik en de aanpassing van de Content. De Klant erkent en staat ervoor in dat zij en/of de Gebruikers volledig rechthebbende zijn op de door hen via de Dienst ter beschikking gestelde Content en dat de Klant gerechtigd is tot het verlenen van het bovengenoemde gebruiksrecht aan Redgrasp. De Klant erkent en staat ook ervoor in dat de door haar en de Gebruikers via de Dienst ter beschikking gestelde Content geen inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten of enige andere rechten van derden, op geen enkele wijze in strijd is met de wet, de openbare orde en/of de goede zeden en/of anderszins onrechtmatig is jegens Redgrasp en/of derden.
- 7.5 De Klant stemt ermee in dat de Dienst alleen voor doeleinden wordt gebruikt die zijn toegestaan op grond van de Algemene Voorwaarden, een overeenkomst met Redgrasp en/of de toepasselijke wet- of regelgeving.
- 7.6 In het geval dat Redgrasp wetenschap heeft van een mogelijke schending van deze Algemene Voorwaarden, een overeenkomst van de Klant met Redgrasp en/of toepasselijke wet- of regelgeving, behoudt Redgrasp zich het recht voor om de door de Gebruikers geplaatste Content te verwijderen en/of te allen tijde, zonder voorafgaande kennisgeving en geheel naar eigen goeddunken, de toegang van de Gebruiker tot de Dienst te beëindigen.
- 7.7 In gevallen waarin de Klant en/of een Gebruiker zich niet houdt aan het toegestane gebruik van de Dienst, waaronder gebruik in strijd met hetgeen zoals in deze Algemene Voorwaarden nader is omschreven, behoudt Redgrasp zich het recht voor om alle daardoor voor haar ontstane schade op de Klant en/of de betreffende Gebruiker te verhalen.
- 7.8 Redgrasp maakt gebruik van Large Language Models (LLM) van OpenAI voor het genereren van inhoud op basis van gebruikersinvoer. Dit houdt in dat Redgrasp de invoer van de gebruiker, zoals onderwerpen

of teksten waarover vragen moeten gaan, via een beveiligde API (Application Programming Interface) deelt met OpenAI. Hierbij worden geen persoons- of organisatienamen gedeeld met OpenAI, tenzij deze expliciet door de gebruiker in de invoer zijn opgenomen. Redgrasp bewaart alleen de respons van OpenAI, maar niet de oorspronkelijke invoer. OpenAI bewaart de via de API gedeelde gegevens voor een periode van 30 dagen en gebruikt deze niet voor het trainen van haar modellen. De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat, indien gekozen wordt voor het gebruik van AI, het delen van invoer met OpenAI noodzakelijk is voor het functioneren van de Dienst. De Klant heeft ook de mogelijkheid om af te zien van het gebruik van AI, waarbij geen gegevens met OpenAI worden gedeeld. Voor meer informatie over de verwerking van data door OpenAI bij het gebruik van de API, verwijzen wij naar de documentatie van OpenAI.

8. Inloggegevens Gebruikers

8.1 In het geval de Klant voor het gebruik van de Dienst inloggegevens voor de Gebruikers, bestaande uit een gebruikersnaam en wachtwoord, van Redgrasp heeft ontvangen, geldt het volgende:

- (a) De Klant is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met de inloggegevens wordt gemaakt van de Dienst.
- (b) Rechtshandelingen verricht met gebruikmaking van de inloggegevens binden de Klant.
- (c) De inloggegevens dienen door de Klant strikt vertrouwelijk te worden behandeld en de Klant zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de Dienst.
- (d) Indien de Klant vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de inloggegevens, dan zal de Klant hiervan direct melding doen bij Redgrasp. Redgrasp zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende inloggegevens deactiveren.
- (e) Inloggegevens zijn strikt persoonlijk, mogen niet door meer dan één natuurlijke persoon worden gebruikt en zijn niet overdraagbaar, met dien verstande dat in geval ziekte, overlijden of beëindigen van een dienstverband inloggegevens (tijdelijk) aan een ander kunnen worden toegewezen.

9. Beveiliging

9.1 Redgrasp heeft de Dienst, en de systemen en faciliteiten die zij gebruikt om de Dienst aan te bieden beveiligd tegen ongeautoriseerd gebruik en verlies van de ingevoerde gegevens en Content. De door Redgrasp gehanteerde beveiligingsvoorzieningen voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de Content enerzijds en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten anderzijds niet onredelijk is.

9.2 De Klant is zich ervan bewust dat het onmogelijk is om ieder ongeautoriseerd gebruik en ieder ongewild verlies van de ingevoerde gegevens en Content volledig uit te sluiten. Redgrasp aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens de Klant indien ondanks de genomen beveiligingsvoorzieningen, gegevens en Content van de Klant alsnog worden aangetast, verloren gaan of door ongeautoriseerde personen worden gebruikt, tenzij er ter zake daarvan sprake is van bewuste roekeloosheid of opzet van Redgrasp.

10. Bescherming van persoonsgegevens en geheimhouding

10.1 De Klant heeft op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens, verplichtingen tegenover de

Gebruikers en eventuele andere derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van de betreffende Gebruikers en derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij de Klant. Partijen erkennen en komen overeen dat Redgrasp ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het aanbieden en leveren van de Dienst, bewerker is in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens.

- 10.2 Redgrasp zal, voor zover dit technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door de Klant na te komen verplichtingen, zoals bedoeld in artikel 10.1.
- 10.3 Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Een en ander geldt niet indien de openbaarmakende partij aantoont dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting of indien een partij door een daartoe bevoegde (rechterlijke) instantie wordt gedwongen vertrouwelijke informatie te openbaren.

11. Intellectuele Eigendomsrechten

- 11.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de krachtens de overeenkomst met de Klant geleverde of ter beschikking gestelde Dienst en alle in het kader van de Dienst ter beschikking gestelde faciliteiten en gegevens, waaronder maar niet beperkt tot geluids- en beeldmateriaal, databanken, afbeeldingen, koppelingen, gedrukte en elektronische teksten, databestanden, html-codes, websites, software, logo's, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Redgrasp of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 11.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Redgrasp of de betreffende rechthebbende is het uitdrukkelijk niet toegestaan om de Dienst, de ter beschikking gestelde faciliteiten en gegevens, en de inhoud ervan (geheel of gedeeltelijk) openbaar te maken, of op enige andere wijze te (doen) gebruiken waardoor schade wordt berokkend aan of ongerechtvaardigd voordeel wordt getrokken uit de reputatie van de Intellectuele Eigendomsrechten of enige andere rechten van Redgrasp of de betreffende rechthebbende.
- 11.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnaam of enig andere Intellectuele Eigendomsrecht uit (software)materiaal van Redgrasp te verwijderen of te wijzigen.
- 11.4 Ingeval van enige inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van Redgrasp en/of derden, behoudt Redgrasp zich het recht voor om alle hierdoor door Redgrasp en/of derden geleden schade volledig op de Klant en/of de betreffende Gebruiker te verhalen.

12. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 12.1 Alle aansprakelijkheid van Redgrasp voor schade – waaronder mede maar niet uitsluitend valt te begrijpen schade, die het gevolg is van onjuistheid, onrechtmatigheid of onvolledigheid van de door Redgrasp uitgegeven informatie – die de Klant lijdt doordat Redgrasp tekortschiet in de nakoming van deze Algemene Voorwaarden en/of een overeenkomst of in verband met de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en/of een overeenkomst een onrechtmatige daad pleegt, is uitgesloten.
- 12.2 Redgrasp is verder niet aansprakelijk voor enige (directe of indirecte) schade welke voortvloeit uit of verband houdt met het gebruik (of de onmogelijkheid van gebruik) van de Dienst en/of de inhoud daarvan. Redgrasp is ook niet aansprakelijk voor (de inhoud van de) diensten en/of informatie van

mogelijke derden, die op enigerlei wijze via de Dienst toegankelijk kunnen zijn of kunnen worden aangeboden.

- 12.3 Redgrasp is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor enig handelen en/of nalaten van de Gebruikers, waaronder begrepen de door hen via de Dienst ter beschikking gestelde Content. Redgrasp geeft ook geen garanties ten aanzien van de inhoud van deze Content.
- 12.4 De Dienst kan links bevatten naar websites en/of servers die niet beheerd worden door Redgrasp of waarvoor Redgrasp niet anderszins (mede)verantwoordelijk is. Redgrasp is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de inhoud van dergelijke websites. Redgrasp biedt dergelijke links slechts aan voor het gemak van de Klant en Gebruikers en het opnemen ervan houdt geen aanbeveling in van de inhoud van dergelijke websites. Deze websites en/of servers, waarmee verbinding wordt gemaakt via de Dienst, kunnen voorwaarden of bepalingen bevatten, die afwijken van de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.
- 12.5 Voor zover in rechte komt vast te staan dat de voornoemde volledige uitsluitingen van aansprakelijkheid niet in stand kunnen blijven geldt dat de hoogte van de door Redgrasp verschuldigde schadevergoeding nooit hoger zal (kunnen) zijn dan de netto waarde van de laatste factuur, die de Klant heeft voldaan voor de te leveren of geleverde Dienst, voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 12.6 De bovenstaande aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van enige opzet of grove schuld aan de zijde van Redgrasp.
- 12.7 De Klant vrijwaart Redgrasp dan wel enige derden voor alle schade als gevolg van aanspraken van derden ter zake van de overtreding of het niet naleven van deze Algemene Voorwaarden en/of de met Redgrasp gesloten overeenkomsten, dan wel tegen enige aanspraken en/of schade van derden die anderszins verband houden met en/of voortvloeien uit de met Redgrasp gesloten overeenkomsten en/of enig gebruik van de Dienst. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (juridische) kosten die Redgrasp in verband met een dergelijke aanspraak lijdt of maakt.

13. Uitsluiting garanties

- 13.1 Voor zover toegestaan onder Nederlands recht, worden alle garanties met betrekking tot de Diensten, impliciet dan wel expliciet, inclusief maar niet beperkt tot garanties met betrekking tot de prestaties, geschiktheid voor een bepaald doel, nauwkeurigheid, omissies en volledigheid, afgewezen.
- 13.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, houdt de informatie die de Klant verkregen heeft van Redgrasp in het kader van de Diensten, evenzeer geen garantie in.

14. Duur en beëindiging overeenkomst

- 14.1 De overeenkomst tussen partijen gaat in op de door partijen overeengekomen datum en loopt voor de door partijen overeengekomen duur.
- 14.2 Indien de overeenkomst is gesloten voor een bepaalde periode, wordt na afloop van de tussen partijen overeengekomen periode de overeenkomst stilzwijgend verlengd met steeds dezelfde overeengekomen periode. Partijen zijn steeds gerechtigd de overeenkomst tegen het einde van deze periode op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- 14.3 Een partij is uitsluitend gerechtigd een overeenkomst te ontbinden indien de andere partij jegens haar toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder een overeenkomst of de Algemene Voorwaarden en de tekortschietende partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling door de

benadeelde partij, nalaat binnen een redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen onder een overeenkomst of de Algemene Voorwaarden te voldoen. Indien zonder meer vaststaat dat de tekortschietende partij niet meer aan haar verplichtingen onder de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden kan c.q. wenst te voldoen, kan een ingebrekestelling achterwege blijven.

- 14.4 Een partij is voorts gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- (a) het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd;
 - (b) de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; of
 - (c) aan de andere partij (al dan niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend.
- 14.5 Indien Redgrasp op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen heeft verricht, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen van de Klant geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.
- 14.6 Indien één der partijen ten gevolge van overmacht gedurende een periode van twee (2) maanden haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet kan nakomen, heeft de andere partij het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst schriftelijk door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding voor de andere partij ontstaat. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan iedere tekortkoming welke niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 14.7 Beëindiging van de overeenkomst, op welke wijze dan ook, dient schriftelijk te gebeuren.
- 14.8 Na beëindiging van de overeenkomst draagt Redgrasp zorg voor het verwijderen van aan de Klant gerelateerde gegevens uit haar systemen, met uitzondering van de door Klant en/of Gebruikers gegenereerde Content, zoals bedoeld in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden.

15. Klachten

- 15.1 Indien de Klant niet tevreden is over de dienstverlening van Redgrasp of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, meldt de Klant deze klachten zo spoedig mogelijk. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@redgrasp.com met als onderwerp "Klacht".
- 15.2 Klachten worden in behandeling genomen als zij schriftelijk worden ingediend via het voormelde e-mailadres. De klacht dient een beschrijving van de situatie en eventuele bewijsstukken te bevatten.
- 15.3 Redgrasp zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de Klant hierover ook door Redgrasp binnen deze termijn van 4 weken op de hoogte worden gesteld. Op dat moment zal ook een indicatie worden gegeven wanneer Redgrasp verwacht hierover uitsluitsel te kunnen geven.
- 15.4 Klachten zullen in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris Dr. A.M.H. Vergeer
- 15.5 Een klacht zal wordt altijd vertrouwelijk behandeld
- 15.6 Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

- 15.7 Als Klant heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij uw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt nader toegelicht op de website www.beroepsregeling.nl.
- 15.8 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van tenminste 10 jaar bewaard

16. Overige bepalingen

- 16.1 Het is Redgrasp toegestaan haar rechten en verplichtingen van een overeenkomst over te dragen aan een derde, die de betreffende dienstverlening van haar overneemt. Het is de Klant niet toegestaan rechten en verplichtingen van een overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Redgrasp.
- 16.2 Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door een partij zijn bevestigd.
- 16.3 Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden eist dat een mededeling schriftelijk moet worden verricht, is tevens aan deze eis voldaan indien de mededeling per e-mail wordt verricht, mits in voldoende mate vaststaat dat het e-mailbericht daadwerkelijk is van de beweerdelijke afzender en dat de integriteit van het bericht niet is aangetast.
- 16.4 De versie van communicatie zoals opgeslagen door Redgrasp wordt geacht juist te zijn, tenzij de Klant tegenbewijs dienaangaande levert.
- 16.5 Indien een of meer van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden (gedeeltelijk) ongeldig is of wordt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In een dergelijk geval zal Redgrasp het ongeldige gedeelte van de Algemene Voorwaarden vervangen door bedingen die wel geldig zijn en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en de strekking van deze Algemene Voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige gedeelte.
- 16.6 Het door een partij niet uitoefenen van een enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.
- 16.7 De artikelen met betrekking tot aansprakelijkheid en vrijwaring, geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, gebruik van Content en geschillenbeslechting blijven naar hun aard van toepassing na beëindiging van een overeenkomst tussen Redgrasp en de Klant.
- 16.8 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, offertes, orders, abonnementen en overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Algemene Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en alle hierop betrekking hebbende geschillen dienen bij uitsluiting te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© Redgrasp 2024

Datum inwerkingtreding: 27/06/2016, laatste wijziging 7/2/2024