

Red Loyalty Concepts BV
Koninginnegracht 60
2514 AE Den Haag
www.redloyalty.nl
KVK NUMMER: 74781642
BTW NUMMER: NL860023928B01

DEEL I. ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities

In onze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Klant: Het bedrijf dat Red Loyalty opdracht geeft cadeauconcepten, producten, diensten of tickets te leveren hetzij op basis van een koopovereenkomst tussen klant en Red Loyalty hetzij namens een externe contentaanbieder.

Red Loyalty Concepts BV: Onderneming welke zich met name heeft gespecialiseerd in de ontwikkeling van cadeauconcepten en loyaliteitsprogramma's met als doel de relatie tussen de klant en haar medewerkers, leden of cliënten te verstevigen, alsmede een betrouwbare partner voor het boeken van tickets van diverse contentaanbieders, waarbij de levering van de tickets namens de contentaanbieder door Red Loyalty wordt verzorgd.

Red Loyalty Concepts BV voert als zakelijk naam in de markt Red Loyalty.

Reseller/wederverkoper: Elk bedrijf welke goederen of concepten van Red Loyalty aankoopt en verder doorverkoopt aan organisaties of aan consumenten.

Besteller van het cadeau/consument-klant: De medewerker, zakenrelatie of ander natuurlijk persoon, die het cadeauconcept van de klant heeft ontvangen, die één of meerdere cadeaus kosteloos of met korting bestelt via de aangegeven website, gebruik makend van een persoonlijke inlogcode vóór de vervaldatum.

Consument: Een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Cadeau: Eén of meerdere producten, kerstpakketten, cadeaubonnen, belevenissen, tijdschriften of donaties aan goede doelen, die de besteller van het cadeau kiest binnen de cadeauconcepten van Red Loyalty.

Cadeauconcepten: Diverse vormen van cadeaus, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Feelingz, Retenz of Wegnahetwerk.nl

Feelingz: Cadeau-keuze concept door Red Loyalty uitgegeven aan de klant, bestaande uit een unieke inlogcode al dan niet verpakt in een gesealde omverpakking of digitaal, waarmee een cadeau door de besteller, via de aangegeven website (www.mijnfeelingz.nl), in de webshop besteld kan worden vóór de vervaldatum.

Retenz: omwisselingsprogramma voor de klant om bovenwettelijke uren van medewerkers in te laten wisselen op een voordeelplatform c.q. via een webshop met gebruikmaking van een unieke inlogcode, waarbij de medewerker als besteller een cadeau kiest, dat na verkregen toestemming van de klant door Red Loyalty aan de besteller zal worden geleverd.

Wegnahetwerk.nl: een voordeelplatform, welke door Red Loyalty in de vorm van een abonnement wordt aangeboden aan de klant waarbij de klant (handelend in de uitoefening van beroep, bedrijf of vereniging) de gelegenheid krijgt om haar medewerkers/leden tickets van culturele evenementen, accommodaties, overige vrijetijdsbestedingsproducten en producten met korting aan te bieden via de website www.wegnahetwerk.nl of via een private label door middel van een unieke inlogcombinatie.

Voordeelplatform: Een website voor de klant van het cadeauconcept Retenz of Wegnahetwerk.nl, waarbij de klant en haar medewerkers, leden of cliënten middels een inlogcombinatie toegang hebben tot de website en bij boeken/bestellen direct voordeel kunnen genieten.

Private label: Een website waarbij één van de cadeauconcepten van Red Loyalty door Red Loyalty wordt geëxploiteerd onder de merknaam van de klant.

Persoonlijke inlogcode en vervaldatum: Unieke combinatie van een persoonlijke toegangscode én vervaldatum die de besteller van het cadeau in staat stelt kosteloos of met korting cadeaus te bestellen.

Contentaanbieder: Een onderneming welke als belangrijkste bedrijfsactiviteit de ontwikkeling en exploitatie van culturele evenementen, accommodaties en/of overige vrijetijdsbestedings- producten heeft, waaronder – maar niet uitsluitend – theatervoorstellingen, musea, tentoonstellingen, hotelarrangementen, restaurants, attractieparken, dierenparken, sportactiviteiten, producten etc.

E-ticket: een digitaal ticket welke per email wordt toegestuurd naar de besteller van het cadeau en middels een hyperlink wordt opgehaald. Het e-ticket geldt als toegangsbewijs en werkt door middel van een zogenaamde unieke barcode welke aan de ingang van de betreffende contentaanbieder wordt gescand.

Fysiek ticket: een origineel fysiek ticket van de betreffende contentaanbieder, waardoor de besteller toegang krijgt tot het bedrijf van die contentaanbieder, besteld via de website van een van de cadeauconcepten.

Cadeaubonnen: Kaarten met saldotegoed die door de besteller van het cadeau besteed kunnen worden bij de contentaanbieders van die bonnen.

iDEAL-betaling: betaling middels de eigen internet bankiermethode van de klant of besteller van het cadeau.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst heeft de klant kennis genomen c.q. kunnen nemen van deze algemene voorwaarden. Door de aanschaf van een cadeauconcept heeft de klant onvoorwaardelijk ingestemd met de algemene voorwaarden van Red Loyalty en zijn deze toepasselijk op de overeenkomst.
2. Deze voorwaarden zijn in de meest recente en vigerende versie gepubliceerd op www.redloyalty.nl. Op verzoek van de klant worden deze voorwaarden kosteloos toegezonden.
3. Deze algemene voorwaarden van Red Loyalty zijn met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de klant onvoorwaardelijk van toepassing op alle transacties tussen Red Loyalty en de klant, tenzij schriftelijk andere voorwaarden met de klant zijn overeengekomen. Afwijkende bedingen gelden uitsluitend voor de betreffende overeenkomst, waarbij de wijziging is overeengekomen.
4. Red Loyalty behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Voor een afgesloten koopovereenkomst gelden de algemene voorwaarden zoals deze golden op de datum, vermeld op de datum van de afgesloten koopovereenkomst.
5. Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden dan wel van de overeenkomst tussen Red Loyalty en de klant nietig blijken te zijn dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden c.q. de overeenkomst volledig van kracht. Red Loyalty zal (een) nieuwe bepaling(en) formuleren en hanteren ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling(en), waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige/vernietigde bepaling(en) in acht wordt genomen.
6. Naast de algemene bepalingen van Deel I gelden voor de verschillende cadeauconcepten afwijkende, specifieke bepalingen (Deel II), welke laatste prevaleren boven de algemene bepalingen.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes opgemaakt door Red Loyalty zijn vrijblijvend en gelden gedurende drie maanden, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten (zoals administratiekosten), tenzij anders aangegeven.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Red Loyalty niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Indien de aanvaarding (zelfs op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Red Loyalty daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Red Loyalty anders aangeeft.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten of opdrachten.
6. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft Red Loyalty het recht werkzaamheden door derden te laten verrichten.

Artikel 4 – Bestelling cadeaus

1. De besteller van het cadeau heeft een inlogcode nodig om cadeaus te kunnen bestellen. Inlogcodes zijn beperkt geldig.
2. Red Loyalty is niet aansprakelijk voor fouten die de besteller van het cadeau gemaakt heeft bij het invullen van de bestelvelden.
3. Persoonsgegevens van de besteller van het cadeau voor aflevering van de order geschiedt door middel van batchverwerking, wat inhoudt dat de ingevoerde persoonsgegevens van de besteller van het cadeau rechtstreeks worden overgenomen zonder inmenging en controle van Red Loyalty.
4. Als plaats-/emailadres van de levering gelden de gegevens die de besteller van het cadeau aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
5. Alle bestelde cadeaus zullen worden geleverd zolang de voorraad strekt.

Artikel 5 – Verzendkosten

1. Verzendkosten van de cadeaus binnen Nederland zijn verwerkt in de aanbieding van de cadeaus, tenzij anders vermeld op de aangegeven website of anders is overeengekomen met de klant of anders is bepaald in Deel II.
2. Verzendingen buiten Nederland geschieden uitsluitend op aanvraag door de klant en zijn te allen tijde voor rekening van de klant.

Artikel 6 – Levertijd

1. Na ontvangst van de bestelling van het cadeau zal Red Loyalty binnen 48 uur leveren, tenzij anders is bepaald in Deel II. Echter alle gemelde of vermelde leveringstermijnen zijn slechts een indicatie en

kunnen dan ook niet leiden tot enig recht of aansprakelijkheid. In geval van drukke perioden kan de levertijd worden verlengd zonder dat dit kan leiden tot enig recht of aansprakelijkheid.

2. Overschrijding van een leveringsdatum geeft de klant of de besteller van het cadeau nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding, op ontbinding van de overeenkomst of enige andere actie jegens Red Loyalty. Dit is slechts anders in geval van opzet of grove schuld van Red Loyalty of haar leidinggevend personeel.

Artikel 7A – Levering producten

1. De bestelling wordt bij de besteller van het cadeau op het door hem/haar opgegeven afleveradres afgeleverd via een externe vervoerder.

2. Wanneer de bestelling niet bij de besteller van het cadeau afgeleverd kan worden, wordt de bestelling standaard bij de burens aangeboden. De besteller van het cadeau ontvangt hiervan een notificatie in de brievenbus. Het pakket wordt vier keer op deze manier aangeboden waarvan twee keer 's avonds. Indien het in die vier keer niet is gelukt het pakket af te leveren wordt het retour gestuurd naar het distributiecentrum van Red Loyalty. Red Loyalty neemt vervolgens contact op met de besteller van het cadeau.

Artikel 7B – Levering fysieke tickets, e-tickets en cadeaukaarten

De bestelling wordt bij de besteller van het cadeau geleverd als fysiek ticket, cadeaukaart of e-ticket. Dit wordt per cadeau aangegeven op de betreffende website.

1. De fysieke tickets en cadeaukaarten worden bij de besteller van het cadeau op het door hem/haar opgegeven afleveradres afgeleverd via een extern postorderbedrijf.

2. Fysieke tickets en cadeaukaarten welke door Red Loyalty verzonden worden, zitten in een blanco envelop voorzien van porto en adressering van de besteller van het cadeau/consument. Op de voorzijde van de envelop is de postcode en het huisnummer van Red Loyalty gedrukt, te weten 2514 AE, 60.

3. E-tickets worden naar de besteller van het cadeau toegestuurd op het door hem/haar opgegeven emailadres. De e-tickets zijn uit de ontvangen email, via een hyperlink, op te halen door de besteller van het cadeau.

Artikel 8 – Nalevering

Red Loyalty is niet tot nalevering van bestelde cadeaus gebonden indien deze cadeaus door haar of haar leveranciers c.q. contentaanbieders uit productie zijn genomen of om enige andere reden uit het verkoopprogramma zijn vervallen.

Artikel 9 – Mededelingsplicht

1. Indien bestelde cadeaus niet (meer) leverbaar zijn, zal Red Loyalty de besteller van het cadeau zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen 30 dagen, hiervan in kennis stellen.

2. Indien mogelijk wordt een alternatief door Red Loyalty aangedragen. De besteller van het cadeau heeft de vrije keuze het alternatief te aanvaarden of te weigeren. De besteller van het cadeau heeft in geval van weigering nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding of enige andere actie jegens Red Loyalty.

3. Bij weigering van het alternatief zal de inlogcode van de besteller van het cadeau geheractiveerd worden, zodat de besteller een nieuwe cadeaukeuze kan maken.

Artikel 10 – Reclames beschadigde, defecte of niet ontvangen cadeaus

1. De besteller van het cadeau is verplicht het geleverde c.q. de verpakking direct na ontvangst te controleren op gebreken.

2. Reclames in verband met een eventueel beschadigde ontvangst, defect ontvangen cadeau of verkeerd verzonden cadeau, dienen binnen 24 uur na ontvangst bij Red Loyalty per email (info@redloyalty.nl) te zijn ingediend.

3. In de email moet vermeld worden: het ordernummer, achternaam en adresgegevens, naam (en merk) van het cadeau en een gedetailleerde beschrijving van het onderdeel dat kapot is of dat ontbreekt.

4. Reclameren van niet ontvangen fysieke tickets, fysieke cadeaubonnen, fysieke cadeaukaarten, traditioneel pakket of producten is uitsluitend mogelijk binnen veertien dagen na de maximale leveringstermijn van de betreffende tickets/producten. Na deze termijn is reclameren van niet ontvangen cadeaus niet mogelijk.

5. Reclameren van niet ontvangen digitale cadeaus (e-tickets, digitale cadeaukaarten, digitale cadeaubonnen) is uitsluitend mogelijk indien de email, met hyperlink naar de e-tickets, niet ontvangen is op het de besteller van het cadeau ingevulde emailadres bij het plaatsten van de bestelling. Indien de email in de spamfilter terecht is gekomen of er een foutief emailadres ingevuld is door de besteller van het cadeau, is Red Loyalty niet aansprakelijk en kan er door de besteller van het cadeau niet gereclameerd worden.

6. Red Loyalty beoordeelt binnen vijf werkdagen de reclame.
7. Indien de reclame door Red Loyalty gegrond bevonden is, geeft Red Loyalty schriftelijk aan naar welk adres het cadeau retour verzonden dient te worden. Het cadeau dient in de originele verpakking, inclusief een kopie van de bestelling te worden opgestuurd naar Red Loyalty.
8. Red Loyalty aanvaardt teruggezonden producten slechts indien en voor zover zij met deze terugzending tevoren schriftelijk heeft ingestemd.
9. Elke aanspraak vervalt indien de reclamering later dan 24 uur na ontvangst van het cadeau kenbaar is gemaakt aan Red Loyalty.
10. Geringe, in de handel gebruikelijke of technische niet te vermijden afwijkingen en verschillen in kwaliteit, kleur, maat of afwerking, leveren geen grond voor reclamering op.

Artikel 11 – Garantievoorwaarden

Cadeaus (met uitzondering van cadeaubonnen, e-tickets, cadeaukaarten, belevenissen, tijdschriften, traditionele kerstpakketten of donaties aan goede doel) hebben standaard twaalf maanden garantie. De garantievervoersprocedure is als volgt:

1. Klacht melden: Een klacht dient per email (info@redloyalty.nl) binnen de garantietermijn met een uitgebreide omschrijving aan Red Loyalty kenbaar te worden gemaakt. (Het product niet terugzenden).
2. Klacht behandeling: Red Loyalty beoordeelt de klacht.
3. Informeren afhandeling klacht: Binnen tien werkdagen wordt de besteller van het cadeau door Red Loyalty geïnformeerd of de klacht gegrond bevonden is, over de wijze van terugzenden, het retouradres en verdere afhandeling van de klacht.

Artikel 12 – Helpdesk/klantenservice

1. De telefonische helpdesk/klantenservice van Red Loyalty is geopend op maandag van 13:00 tot 17:00 uur en op dinsdag tot en met vrijdag van 10:00 tot 17:00 uur. Alle cadeauconcepten kennen een eigen telefoonnummer welke te vinden is op de betreffende website. Per cadeauconcept kan de bereikbaarheid van de helpdesk/klantenservice afwijken.
2. Naast telefonische ondersteuning kan de klant of besteller van het cadeau ook een email sturen naar de helpdesk/klantenservice van Red Loyalty (info@redloyalty.nl). Red Loyalty streeft ernaar binnen twee werkdagen e-mails te beantwoorden.

Artikel 13 – Facturering en betaling

1. De betaling inclusief alle bijkomende kosten, zoals verzendkosten buitenland, dient vooraf aan de feitelijke aflevering van het cadeau c.q. de cadeauconcepten door de klant aan Red Loyalty te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of anders uit Deel II van deze algemene bepalingen voortvloeit.
2. Betaling dient binnen veertien dagen na factuurdatum doch uiterlijk zeven dagen voor openstelling van de webshop door de klant integraal te geschieden zonder mogelijkheid van verrekening, compensatie of korting.
3. Red Loyalty behoudt zich het recht voor de webshop niet open te stellen indien niet (tijdig) aan de betalingsverplichting is voldaan.
4. Indien de klant niet tijdig tot betaling overgaat is Red Loyalty gerechtigd de wettelijke handelsrente ex artikel 7: 119a BW op de bedrijfsmatige klant te verhalen, dan wel de wettelijke rente ex artikel 7: 119 BW op de consument-klant, beide rentes te berekenen vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling.
5. Bij het overschrijden van de bedongen betalingstermijn is de klant zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim.
6. Red Loyalty is gerechtigd alle buitengerechtelijke incassokosten op de klant te verhalen.
7. Indien er naar het oordeel van Red Loyalty gegronde reden bestaat om te vrezen dat de klant zijn (betalings-)verplichtingen jegens Red Loyalty niet behoorlijk of niet tijdig zal nakomen is de klant verplicht om, op eerste verzoek van Red Loyalty, terstond de nodige actie te ondernemen om op zo kort mogelijke termijn genoegzame en in de door Red Loyalty gewenste vorm, zekerheid te (kunnen) stellen voor de volledige nakoming van al zijn (betalings-) verplichtingen. De gestelde zekerheid dient in redelijke verhouding te staan tot de na te komen (betalings-)verplichtingen.

Artikel 14 – Annulering overeenkomst besteller van cadeau/consument-klant

1. Indien en voor zover sprake is van een koop op afstand op grond van de wet met een klant zijnde een natuurlijk persoon in de vorm van een consument, consument-klant/besteller van het cadeau (niet zijnde een bedrijf) geldt een bedenktijd van veertien dagen na ontvangst van het cadeau of bestelling van de dienst, binnen welke termijn deze klant de overeenkomst met Red Loyalty schriftelijk kan ontbinden via dit formulier welke deel uitmaakt van deze algemene voorwaarden, tenzij het cadeau een cadeaubonnen, e-ticket, cadeaukaart, belevenis, tijdschriften, traditioneel pakket, donatie aan goed doel of een vorm van vrijetijdsbesteding betreft zoals logies, vervoer, reis, losse tijdschriften (geen abonnementen), een

cadeau concept op maat, de verzegeling is verbroken of een dienst betreft waarvan de uitvoering is begonnen binnen de herroepingstermijn. In dit laatste geval wordt de consument, consument-klant/besteller van het cadeau geacht uitdrukkelijk af te zien van de bedenktijd na acceptatie van deze algemene voorwaarden, zoals reeds tijdens het plaatsen van de order geaccepteerd zijn.

2. Red Loyalty zal na schriftelijke ontbinding door de consument-klant/besteller van het cadeau contact met hem opnemen, waarna hij het cadeau binnen veertien dagen kan retourneren aan Red Loyalty. Kosten zijn voor rekening van de consument-klant/besteller van het cadeau. Na ontvangst waarvan Red Loyalty binnen veertien dagen overgaat tot gehele of gedeeltelijke (voor zover er sprake is van gebruik/verbruik) terugbetaling van de koopprijs.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Red Loyalty sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei schade, direct of indirect, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de website en/of de informatie, of met de tijdelijke onmogelijkheid om de website en/of de informatie te kunnen raadplegen.

2. Daarnaast is Red Loyalty niet aansprakelijk voor schade, direct of indirect, die het gevolg is van het gebruik van informatie of artikelen die door middel van de betreffende website van het cadeauconcept verkregen zijn noch voor gegevens die door de contentaanbieder onjuist of onvolledig is verstrekt.

3. Red Loyalty noch derden die zij betreft ten behoeve van de totstandkoming of de uitvoering van enige overeenkomst, zijn aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, voortvloeiende uit en verband houdende met de overeenkomst, welke klant of besteller van het cadeau of enige door deze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derde mocht lijden, ongeacht wat daarvan de oorzaak is.

4. Meer specifiek wordt de aansprakelijkheid voor Red Loyalty uitdrukkelijk uitgesloten voor het niet kunnen benutten van de cadeaus bij derde-aanbieders door de klant c.q. de besteller van het cadeau (zoals cadeaubonnen en belevenissen), doordat die aanbieders wegens faillissement of opheffing de diensten of producten niet meer kunnen leveren.

5. Onverminderd het vorenstaande is Red Loyalty in ieder geval nimmer aansprakelijk wegens niet-, of niet tijdige levering, voor gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes e.d., in geval van niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht), indien de klant of besteller van het cadeau zelf of een derde het geleverde repareert, daaraan veranderingen aanbrengt, dit gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt of bestemd is, het geleverde overbelast en anderszins onvakkundig gebruikt, voor bedrijf- en/of gevolgschade, door welke oorzaak dan ook ontstaan.

6. De in deze voorwaarden opgenomen uitsluitingen c.q. beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Red Loyalty of haar ondergeschikten.

7. Indien Red Loyalty om welke reden dan ook geen beroep kan doen op voormelde uitsluitingen van aansprakelijkheid voor directe/indirecte schade, die klant dan wel de besteller van het cadeau aantoonbaar heeft geleden, zal de totale schade van Red Loyalty jegens klant dan wel besteller van het cadeau uit hoofde van de met de klant gesloten overeenkomst in geen enkel geval hoger zijn dan de koopprijs van het cadeau dan wel de waarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

8. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Red Loyalty aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Red Loyalty toegerekend kunnen worden;
- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

9. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 16 – Niet-toerekenbare tekortkomingen

1. Red Loyalty is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen door overmacht.

2. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door toeleveranciers, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van Red Loyalty alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen, technische en/of telecommunicatiefactoren gelden uitdrukkelijk als overmacht.

3. Red Loyalty heeft in geval van overmacht het recht haar verplichtingen op te schorten.

4. Red Loyalty is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft.

5. In geen geval is Red Loyalty gehouden aan klant of besteller van het cadeau enige boete of schadevergoeding te betalen in geval van overmacht.

6. Red Loyalty behoudt het recht op betaling van het reeds verrichte werk en de gemaakte kosten.

7. Red Loyalty heeft geen bevoegdheid tot opschorten indien nakoming blijvend onmogelijk is of de

tijdelijke onmogelijkheid langer dan zes maanden voortduurt. In deze gevallen kan de overeenkomst door de meest gereede partij worden ontbonden, zonder dat de wederpartij recht heeft op vergoeding van enige schade.

Artikel 17 – Tussentijdse beëindiging overeenkomst

1. Red Loyalty is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, wanneer de klant dan wel Red Loyalty in liquidatie komt te verkeren, surséance van betaling aanvraagt, een aanvraag voor het faillissement is ingediend of indien de klant dan wel Red Loyalty zijn/haar bedrijf geheel of gedeeltelijk stopzet, staakt of ontbindt.
2. Red Loyalty is voorts bevoegd de overeenkomst de overeenkomst te ontbinden dan wel haar verplichtingen op te schorten, indien:
 - De klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt (na een schriftelijke ingebrekestelling waarin de klant in de gelegenheid wordt gesteld binnen vijf werkdagen alsnog na te komen, voor zover dat nog mogelijk is, tenzij er sprake is van wanbetaling, zie artikel 13 lid 5);
 - Na het sluiten van de overeenkomst Red Loyalty ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
 - De klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
3. Red Loyalty is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Red Loyalty op de klant direct opeisbaar. Indien Red Loyalty de nakoming van de verplichtingen opschort behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Red Loyalty behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
6. Indien Red Loyalty aan de klant bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is de klant gehouden het geleverde binnen veertien dagen na beëindiging van de overeenkomst in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de klant deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten (waaronder die van vervanging en alle buitengerechtigde kosten) voor zijn rekening.

Artikel 18 – Overdracht

1. Het is de klant niet toegestaan om, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Red Loyalty, rechten en/of verplichtingen die hij aan de overeenkomst ontleent (geheel of gedeeltelijk) over te dragen dan wel in gebruik af te staan aan een derde.
2. Red Loyalty kan haar rechtsverhouding tot de klant en de afzonderlijke rechten en/of verplichtingen die de klant aan die rechtsverhouding ontleent wel aan een derde overdragen, waartoe de klant nu reeds haar uitdrukkelijke toestemming verleent.

Artikel 19 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Red Loyalty behoudt het intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot alle cadeauconcepten, het daarbij gehanteerde woord- en beeldmerk, logo's, kleurstellingen, gegevens, resultaten, instructies, rapporten, documentatie, de informatie die daarin is vervat, software en/of technische applicaties alsmede de bevoegdheden en rechten die Red Loyalty toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Met de overeenkomst tussen Red Loyalty en de klant is nimmer een overdracht van enig auteursrecht, intellectueel eigendomsrecht of daaruit voortvloeiende persoonlijkheidsrechten beoogd.
3. Indien Red Loyalty aan de klant informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt zal zij er alles aan doen met de huidige middelen en stand der techniek de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij te laten zijn van virussen en defecten.
4. Alle door Red Loyalty verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Red Loyalty worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, geëxploiteerd of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
5. Red Loyalty behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
6. De klant verleent uitdrukkelijk toestemming aan Red Loyalty om de naam én logo van de klant te mogen gebruiken als referentie op uitingen van Red Loyalty zoals haar website, in brochures, in advertenties en alle andere marketing uitingen.

Artikel 20 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Red Loyalty geleverde zaken (daaronder eventueel begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz.) blijven eigendom van Red Loyalty, totdat de klant aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. De klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden, op enige andere wijze te bezwaren of te verwerken, door te verkopen, als betaalmiddel te gebruiken dan wel op ander wijze te exploiteren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de klant verplicht Red Loyalty zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

Artikel 21 – Geheimhouding

1. Red Loyalty en diens wederpartijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Red Loyalty gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Red Loyalty zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Red Loyalty niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling jegens de klant en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 22 – Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Van geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen Red Loyalty en klant, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, neemt de bevoegde rechter binnen het arrondissement Den Haag kennis, tenzij Red Loyalty er de voorkeur aan geeft het geschil aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de afnemer te onderwerpen, en met uitzondering van die geschillen die behoren tot de competentie van de kantonrechter.

DEEL II. SPECIFIEKE BEPALINGEN

Naast de algemene voorwaarden van Deel 1 zijn voor onderstaande cadeauconcepten de specifieke bepalingen van Deel II van toepassing. In geval van botsing van bepalingen van beide delen gaan die van Deel II vóór.

Artikel 23 – Retournering Feelingz-boxen

1. Tot 5% van de Feelingz-boxen van de totale order van de klant kan door de klant worden geretourneerd aan Red Loyalty.
2. Alle Feelingz-boxen zijn geseald; uitsluitend boxen voorzien van een ongeopende seal kunnen worden geretourneerd.
3. De geretourneerde Feelingz-boxen dienen uiterlijk binnen 30 dagen na uitgiftedatum van de box, in het bezit te zijn van Red Loyalty of vóór de uiterste retourdatum aangegeven in de opdrachtbevestiging.
4. Red Loyalty zal bij de standaard Feelingz-boxen, ergo de Feelingz boxen waaraan geen maatwerk is verricht, na ontvangst van de maximaal toegestane geretourneerde Feelingz-boxen, de totale Feelingz waarde crediteren.
5. Indien Feelingz boxen worden geretourneerd waaraan maatwerk is verricht, worden de kosten van het maatwerk ingehouden op het in lid 4 vermelde. Mits de kosten vooraf zijn verrekend met de klant.
6. Red Loyalty aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verloren gegane of vertraagde retour gezonden Feelingz-boxen.
7. De betaling aan de geselecteerde goede doelen wordt gedaan als totaalbetaling namens alle klanten van Red Loyalty en dus niet per klant; deze betaling kan nimmer geretourneerd worden aan de klant of besteller van het cadeau.
8. Na de vervaldatum van de Feelingz-boxen wordt de totaal openstaande Feelingz waarde minus 20% voor kosten van onder andere de verpakking, handling en administratie aan de klant gecrediteerd, met een maximum van 5% van de totale Feelingz order, na aftrek van de in lid 4 benoemde creditering.
9. Resellers en wederverkopers van Feelingz hebben geen recht op het retourneren van Feelingz boxen. Deze wordt expliciet op voorhand door hen ingekocht.
10. Resellers en wederverkopers ontvangen geen creditnota op de niet verzilverde Feelingz, na de vervaldatum.

Artikel 24 – Wegnahetwerk.nl/Retenz

1. Gedurende de looptijd van de contractperiode met betrekking tot het cadeauconcept Wegnahetwerk.nl of Retenz verplicht Red Loyalty zich tenminste eenmaal per twee weken een nieuwsbrief uit te geven voorzien van aanbiedingen van contentaanbieders.
2. Gedurende de contractperiode krijgen de medewerkers, leden of cliënten van de klant toegang tot de exclusieve website www.wegnahetwerk.nl, respectievelijk Retenz (of via een private label) door gebruikmaking van een unieke inlogcombinatie voorzien van een persoonlijke code. Voor het gebruik van deze website gelden gebruikersvoorwaarden, welke onderdeel uitmaken van deze specifieke algemene voorwaarden. Vermelde gebruikersvoorwaarden zijn te vinden op www.wegnahetwerk.nl.
3. De overeengekomen vergoeding voor het cadeauconcept wordt per jaar vooraf in rekening gebracht en door de klant tijdig voldaan.
4. De overeenkomst wordt automatisch per jaar verlengd, tenzij anders overeengekomen.
5. Abonnementen gelden tot wederopzegging, tenzij anders overeengekomen.
6. Partijen kunnen ieder schriftelijk opzeggen tegen het einde van de abonnementsperiode met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
7. Red Loyalty is gerechtigd de prijzen van abonnementen jaarlijks aan te passen op basis van de Consumenten Prijsindex van het CBS op jaarbasis, meest recente reeks alle huishoudens.
8. Het abonnementsstarief per periode is afhankelijk van het aantal werknemers/leden van de klant. De klant verplicht zich hierover telkens juiste informatie te verschaffen aan Red Loyalty. Red Loyalty is gerechtigd de prijzen van de overeenkomst jaarlijks aan te passen op basis van het actuele aantal werknemers, leden of cliënten.
9. Red Loyalty is, naast in lid 7 benoemde prijsaanpassing, gerechtigd de prijzen eenzijdig te verhogen. Zij zal de klant zo mogelijk tenminste twee maanden voor het intreden van de wijzigingen schriftelijk op de hoogte stellen. De klant is alsdan gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de verhoging plaatsvindt, mits de opzegging geschiedt vóórdat de verhoging intreedt.
10. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig dagen na gebruikmaking van de betreffende diensten van Red Loyalty dan wel na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Red Loyalty. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Red Loyalty in staat is adequaat te reageren.
11. Indien een klacht gegrond is, zal Red Loyalty de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
12. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is zal Red Loyalty slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Versie september 2019