



Algemene voorwaarden

ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID, DEFINITIES

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst van de dienstverlener Flireo, gevestigd te Zwolle, waarin naar deze algemene voorwaarden wordt verwezen en op ieder gebruik van de applicatie(s) die door de dienstverlener als SaaS-dienst beschikbaar wordt gesteld.
- Indien ten aanzien van bepaalde bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige algemene voorwaarden voor het overige op de overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één dienstverlening tenzij telkens schriftelijk bevestigd.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is/vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. De leverancier zal dan met de afnemer in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling overeen te komen waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietig/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Afnemer: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met de leverancier is aangegaan.
Applicatiebeheerder: de medewerker van afnemer die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de Flireo applicatie.
Flireo (applicatie): software en programma's in samengevoegde of solitaire vorm ten behoeve van een vooraf vastgesteld informatiesysteem.
Gebruiker: afnemer en/of een medewerker van een afnemer.
Overeenkomst: de overeenkomst tussen leverancier en afnemer met betrekking tot de SaaS-diensten. Op de overeenkomst zijn te allen tijde deze algemene voorwaarden van toepassing.
Leverancier: Flireo, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
Log-in procedure: de door de leverancier voorgeschreven procedure die gebruiker dient te volgen teneinde toegang te verkrijgen tot de Flireo applicatie.
Log-in gegevens: uitsluitend voor gebruiker bestemde code(s), waarmee toegang kan worden verkregen tot de Flireo applicatie.
SaaS: Software as a Service. Kenmerk van SaaS is dat de gebruiker gebruik maakt van geheel op het internet gebaseerde techniek. Het voordeel is dat geen software op lokale computers of servers hoeft te worden geïnstalleerd, de software vanaf iedere werkplek van de afnemer met internettoegang bereikt kan worden en vanaf één centrale plek met één handeling updates (verbeteringen) en zelfs upgrades (nieuwe versies) kunnen worden doorgevoerd.
SaaS-diensten: Het geheel van de door de leverancier aan de afnemer te leveren diensten, zoals nader beschreven in de overeenkomst.
Systeemeisen: de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van de afnemer voor het deugdelijk gebruik kunnen maken van de SaaS-diensten.
Werkdagen: een dag niet zijnde een algemene of ter plaatse van het werk erkende of door de overheid dan wel bij of krachtens de voor de opdrachtnemer geldende CAO voorgeschreven rust- of feestdag, vakantiedag of andere niet individuele vrije dag.

Artikel 2. Overeenkomst

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst waaronder begrepen: op maat gemaakte softwareoplossingen, bijbestellingen van modules, gespecialiseerde diensten in data-analyse, consultancy en begeleiding in digitale transformatie en innovatiebeheer, technologiegerichte trainingen en educatieve workshops, het leveren van diensten betreffende de opzet, onderhoud en beveiliging van IT-infrastructuur en andere overeenkomsten met de leverancier die betrekking hebben op SaaS-diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- De leverancier behoudt het recht om de algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen. Twee maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen zal de leverancier de afnemer zo volledig mogelijk informeren over de beoogde veranderingen. Als de afnemer niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, heeft deze het recht om de overeenkomst op te zeggen, met ingang van de datum waarop de wijzigingen van kracht worden. Als de afnemer niet binnen veertien dagen na ontvangst van de mededeling van de leverancier en vóór het in werking treden van de aangekondigde wijzigingen schriftelijk en uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen de voorgestelde wijzigingen, wordt de afnemer geacht in te stemmen met de wijzigingen.
- Elke aanbieding of prijsopgave met betrekking tot de SaaS-diensten is vrijblijvend en herroepbaar, tenzij expliciet anders vermeld of schriftelijk vooraf anders overeengekomen.
- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat leverancier de door de afnemer ondertekende offerte van de afnemer op welke manier dan ook heeft ontvangen.
- De leverancier behoudt zich het recht voor om binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding van de offerte, zonder opgave van redenen, de door de afnemer ondertekende offerte alsnog niet te aanvaarden, waardoor de overeenkomst niet tot stand komt.

Artikel 3. Gebruikersrecht

- De leverancier verleent de afnemer vanaf de datum van de overeenkomst het niet-exclusieve recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de Flireo-applicatie te gebruiken voor de interne bedrijfsvoering van de afnemer. Onder interne bedrijfsvoering wordt verstaan het gebruik van de Flireo-applicatie door de gebruikers ten behoeve van de cliënten van de afnemer. Het gebruiksrecht omvat ook het recht om de bij de Flireo-applicatie behorende documentatie voor dat doel te gebruiken.
- De afnemer dient de Flireo-applicatie uitsluitend te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden en staat in voor het gebruik door haar medewerkers.
- De leverancier behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht vernieuwingen aan te brengen in de Flireo-applicatie. De leverancier zal de afnemer tijdig informeren over updates en/of upgrades, voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de Flireo-applicatie, naar het oordeel van de leverancier.
- De afnemer mag niet toestaan dat de Flireo-applicatie wordt gebruikt ten behoeve van cliënten van enige andere (rechts)persoon dan de afnemer en haar medewerkers.
- Het is de afnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen voortvloeien uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden over te dragen aan derden.

Artikel 4. Duur en einde overeenkomst

- De overeenkomst gaat in op de dag van de totstandkoming en wordt aangegaan voor de periode van één kalenderjaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de overeenkomst.
- Na het verstrijken van de termijn bedoeld in artikel 4.1 wordt de overeenkomst automatisch stilzittend verlengd voor een opvolgende periode van één kalenderjaar, tenzij een van de partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt ten minste één maand voor het einde van de dan lopende periode. Schriftelijke opzegging dient te geschieden per aangezekende post met bewijs van ontvangst.
- De leverancier heeft het recht om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen als de afnemer mededeelt niet langer in staat te zijn om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, dan wel als de leverancier uit de omstandigheden moet afleiden dat de afnemer niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, dan wel als (de onderneming van) de afnemer zijn activiteiten staakt. De overeenkomst eindigt van rechtswege en onmiddellijk als de (onderneming van) van afnemer geliquideerd wordt of in een insolventiesituatie belandt.
- De overeenkomst kan schriftelijk, zonder tussenkomst van de rechter, worden ontbonden als de andere partij, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de overeenkomst na te komen binnen dertig kalenderdagen na de ingebrekestelling.
- In geen geval is de leverancier verplicht tot betaling van enige schadevergoeding als gevolg van beëindiging zoals beschreven in artikel 4.2, 4.3 en 4.4.
- Bij beëindiging van de overeenkomst moet de afnemer direct het gebruik van de Flireo-applicatie staken en gestaakt houden. Tevens hebben de afnemer en haar medewerkers na beëindiging van de overeenkomst geen toegang meer tot de Flireo-applicatie en de bijbehorende gegevens. De leverancier zal bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, geen reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen aan de afnemer restitueren.
- Het plaatsen van bijbestellingen door de afnemer tijdens de overeenkomst heeft geen invloed op de looptijd van de overeenkomst.

Artikel 5. Prijs en betaling

- De afnemer is uit hoofde van de overeenkomst het maandelijks bedrag verschuldigd van het door de afnemer gekozen pakket, dit maandelijks bedrag staat vermeld in de SaaS-overeenkomst. Dit bedrag wordt afgeschreven aan de hand van automatische incasso.
- De leverancier is gerechtigd te factureren naar de stand van het werk indien geen maandelijks vast bedrag is overeengekomen. Betaling van het volledige factuurbedrag dient binnen 30 dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- De leverancier hanteert prijzen in euro's, exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- De leverancier mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen. Eventuele prijswijzigingen worden tijdig schriftelijk meegedeeld. De afnemer verklaart zich met eventuele prijsstijgingen akkoord indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumenten Prijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens 2008 = 100). Bij prijsstijgingen boven dit genoemde prijsindexcijfer kan de afnemer de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van prijswijziging.
- Als de afnemer niet binnen één maand na kennisgeving van de prijsverhoging de overeenkomst opzegt, wordt hij geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.
- De afnemer dient een machtiging voor automatische incasso te verstrekken aan de leverancier voor de verschuldigde vergoeding(en), zoals vermeld op een door de leverancier verzonden factuur.
- Indien de afnemer zonder geldige redenen de machtiging voor automatische incasso intrekt, of als om andere redenen die niet aan de leverancier kunnen worden toegeschreven, de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, behoudt de leverancier zich het recht voor om de functionaliteit van de Flireo-applicatie te beperken. Indien de automatische incasso niet succesvol uitgevoerd kan worden, zal de leverancier de afnemer daarvan op de hoogte stellen en zal de leverancier hem verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien daarop geen (tijdelijke) betaling volgt, zal de leverancier gerechtigd zijn de functionaliteit van de Flireo-applicatie te beperken tot 'view only' en zal de leverancier de afnemer wederom verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien ook daarop geen (tijdelijke) betaling volgt, zal de leverancier gerechtigd zijn de toegang tot de Flireo-applicatie te blokkeren. De afnemer blijft de leverancier de overeengekomen vergoeding verschuldigd gedurende de periode van 'view only' en gedurende de periode dat toegang tot de Flireo-applicatie is geblokkeerd.
- Op verzoek van de afnemer kan de geblokkeerde toegang tot de Flireo-applicatie binnen twee maanden worden hersteld tegen betaling van de openstaande vergoedingen, vermeerderd met een extra vergoeding.
- Als de afnemer zijn betalingsverplichtingen volgens artikel 6 niet of niet tijdig nakomt, bevindt hij zich in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is. Vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd werd, is de afnemer een rente van 1,5% per maand of een gedeelte van een maand verschuldigd.
- Alle kosten die de leverancier zowel in als buiten rechte maakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de afnemer komen voor rekening van de afnemer. De buitengerechtelijke (incasso)kosten van de leverancier worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom van de vordering.
- Onverminderd het bepaalde in dit artikel 5 en artikel 4, heeft de leverancier het recht om in de in artikel 4.3 genoemde gevallen onmiddellijke vooruitbetaling van de afnemer te verlangen tot het einde van de (beoogde) looptijd van de overeenkomst. Deze totaalvergoeding is onmiddellijk opeisbaar.
- Artikel 5.11 is van overeenkomstige toepassing op het geval waarbij betaling door de afnemer uitblijft nadat de leverancier de in artikel 5.7 omschreven procedure heeft gevolgd.



Artikel 6. Verplichtingen leverancier

1. De leverancier zorgt, via haar toeleveranciers, voor de beschikbaarheid van de Flireo-applicatie en is verplicht om de SaaS-diensten minimaal uit te voeren op een niveau dat redelijkerwijs mag worden verwacht van een vakbekwame dienstverlener.
2. De leverancier waarborgt regelmatige back-ups van de gegevens die door de afnemer in de Flireo-applicatie zijn ingevoerd. Deze back-ups worden uitsluitend gemaakt als interne beveiligingsmaatregel bij de leverancier en ter waarborging van beschikbaarheid zoals beschreven in artikel 11, met name in geval van calamiteiten zoals grote stroomstoringen of brand. Deze back-ups worden niet aan de afnemer verstrekt.
3. De leverancier staat ervoor in dat de gegevens die door de afnemer in de Flireo-applicatie zijn ingevoerd, zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijzigingen door niet-gebruikers.
4. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 10.6 onthoudt de leverancier zich van het inzien van de gegevens die de afnemer via de Flireo-applicatie bij de leverancier heeft geplaatst. De leverancier verstrekt geen gegevens aan derden, tenzij de leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of de leverancier en de afnemer anderszins zijn overeengekomen.

Artikel 7. Verplichtingen en medewerking afnemer

1. De afnemer moet een bankrekening hebben bij een bank die geregistreerd is bij de Nederlandse Vereniging van Banken.
2. De afnemer moet eventuele wijzigingen in haar adres- en/of betalingsgegevens onverwijld schriftelijk aan de leverancier doorgeven.
3. De afnemer is verplicht zich te houden aan de gebruiksregels zoals beschreven in artikel 9.
4. Als de afnemer zijn verplichtingen volgens deze algemene voorwaarden niet nakomt, behoudt de leverancier zich het recht voor om het gebruik van de Flireo-applicatie door de afnemer te beperken, conform artikel 5.7, zonder voorafgaande aankondiging.
5. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de SaaS-diensten.
6. De afnemer garandeert dat de apparatuur en software die hij gebruikt voor de SaaS-diensten voldoen aan de systeemeisen. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om zijn apparatuur, software en communicatieverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
7. Alle benodigde informatie en medewerking, inclusief het verstrekken van correcte en actuele NAW-gegevens aan de leverancier, moeten door de afnemer worden verstrekt voor het behoud van de SaaS-diensten.
8. Het is de verantwoordelijkheid van de afnemer om haar medewerkers en/of gebruikers op de hoogte te stellen van deze algemene voorwaarden en ervoor te zorgen dat zij zich hieraan houden, waarbij de afnemer jegens de leverancier hiervoor instaat.

Artikel 8. Gegevens

1. De informatie die de afnemer in de Flireo-applicatie invoert, wordt opgeslagen in een database die wordt beheerd door de leverancier of een door de leverancier aangewezen derde partij.
2. De afnemer behoudt het eigendom van de gegevens die haar afnemers invoeren en de gegevens die via de Flireo-applicatie worden verwerkt. Voor het gebruik van deze gegevens voor onderzoeksdoeleinden en/of benchmarking door de leverancier of een door de afnemer aangewezen derde partij, zullen de leverancier en de afnemer een aparte overeenkomst sluiten.
3. Binnen 30 dagen na het beëindigen van de overeenkomst kan de afnemer de leverancier verzoeken, tegen betaling, om de 'export' gegevens van de afnemer digitaal te verstrekken. In dat geval verleent de afnemer de leverancier toegang tot de gegevens, behalve bij een proefabonnement.
4. De leverancier is niet verplicht om te voldoen aan het verzoek zoals beschreven in artikel 8.3 indien de leverancier nooit een betaling van de afnemer heeft ontvangen.
5. De leverancier houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen voor het bewaren van gegevens.
6. Na beëindiging van de overeenkomst bewaart de leverancier de in de Flireo-applicatie ingevoerde gegevens minimaal 28 dagen. Na deze periode is de leverancier verplicht deze gegevens te verwijderen, tenzij een aparte overeenkomst is gesloten zoals beschreven in artikel 8.2.

Artikel 9. Gebruiksregels

1. De gebruiker mag op geen enkele manier hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) de leverancier tijdens het gebruik van de SaaS-diensten, zoals beoordeeld door de leverancier. Het is de gebruiker niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan kan worden aangenomen dat deze schade kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) de leverancier.
2. Het is de gebruiker niet toegestaan de SaaS-diensten te gebruiken op een wijze die in strijd is met wettelijke bepalingen of de algemene voorwaarden.
3. De afnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de inhoud en nauwkeurigheid van de gegevens die worden ingevoerd in de Flireo-applicatie.

4. De afnemer verbindt zich ertoe de SaaS-diensten zo te gebruiken dat de hoeveelheid opgeslagen informatie en het volume van het datatransport niet significant verschillen van het door de leverancier aangegeven gemiddelde gebruik van de SaaS-diensten door andere afnemers. Als het gebruik door de afnemer naar het oordeel van de leverancier significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal de leverancier contact opnemen met de afnemer om specifieke voorwaarden voor het extra gebruik overeen te komen. Als er geen overeenstemming wordt bereikt over deze specifieke voorwaarden, heeft de leverancier het recht om het gebruik van de Flireo-applicatie door de afnemer zonder voorafgaande aankondiging te beperken.

Artikel 10. Support

1. Tijdsduur van de looptijd van de SaaS-overeenkomst heeft de afnemer recht op support.
2. Support omvat het recht om documentatie te raadplegen en naar eigen inzicht te gebruiken. Daarnaast heeft de gebruiker recht op gebruiksondersteuning via de helpdesk, raadpleeg de Service Site www.flireo.com/servicesdesk.
3. Support omvat niet:
 - a) diensten met betrekking tot systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
 - b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, inrichting van rollen en rechtenschema's, importdefinitie en koppelingen met software van derden;
 - c) ondersteuning op locatie anders dan staat vermeld in de overeenkomst en/of in het geval van afname van aanvullende begeleidingsdiensten;
 - d) het op verzoek van de afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Flireo-applicatie;
 - e) het converteren van bestanden;
 - f) diensten met betrekking tot externe databases van andere producenten dan de leverancier;
 - g) installatie, configuratie, training of andere niet expliciet omschreven diensten in de SaaS-overeenkomst;
 - h) ondersteuning voor (bedienings-) software van andere producenten dan de leverancier;
 - i) bestandsreparaties waarvan de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Flireo-applicatie;
 - j) het verstrekken van nieuw beschikbaar gekomen producten;
 - k) ondersteuning voor de internetverbinding;
 - l) ondersteuning in een omgeving die volgens de systeemvereisten niet wordt ondersteund.
4. Support kan alleen worden aangevraagd door een afnemer.
5. In het kader van het bieden van support is de leverancier of haar toeleverancier gemachtigd om de gegevens van de afnemer, zoals beschreven in artikel 8, in te zien.
6. Als de leverancier op verzoek van de afnemer werkzaamheden verricht met betrekking tot de onderwerpen genoemd in 10.3 (a tot en met l), zal de leverancier deze werkzaamheden apart in rekening brengen naast de vergoeding zoals vermeld in artikel 5, conform de op dat moment geldende prijzen en gemaakte kosten bij de leverancier.

Artikel 11. Beschikbaarheid

1. De leverancier zet zich in voor een optimale beschikbaarheid en toegang tot de Flireo-applicatie. Deze verplichting heeft de leverancier ook aan haar toeleveranciers opgelegd.
2. De leverancier heeft het recht om zonder voorafgaande bekendmaking de toegang tot de Flireo-applicatie en de Support Site (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, indien noodzakelijk voor onderhoud of aanpassingen voor de correcte werking van één of meer SaaS-diensten. Dit geeft de afnemer geen recht op schadevergoeding jegens de leverancier. De leverancier streeft ernaar dit tot een minimum te beperken en zal indien mogelijk de afnemer tijdig informeren.

Artikel 12. Log-in procedure

1. De afnemer is verplicht de Log-in procedure te volgen.
2. De leverancier heeft het recht om de Log-in procedure naar eigen inzicht aan te passen. De leverancier zal de afnemer tijdig op de hoogte stellen van dergelijke aanpassingen.
3. De afnemer en/of de afnemer dient zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de inloggegevens. Deze inloggegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet buiten de organisatie van de afnemer worden gebruikt. De afnemer en de afnemers zijn verplicht tot volstrekte geheimhouding met betrekking tot de inloggegevens ten opzichte van anderen. De afnemer en/of gebruiker zijn aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Log-in gegevens. Alle handelingen van de gebruikers zijn voor rekening en risico van de afnemer.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de Flireo-applicatie en documentatie, zijn het exclusieve eigendom van de leverancier of diens licentiegever(s). Geen van de in de overeenkomst of de algemene voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan de afnemer.
2. Het is de afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van de leverancier op of in de Flireo-applicatie of documentatie te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is de afnemer niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van de



- leverancier of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.
3. De leverancier vrijwaart de afnemer voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe de afnemer ingevolge een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door de afnemer, overeenkomstig de overeenkomst en de documentatie, van de Flireo-applicatie of enig deel daarvan, mits de afnemer de leverancier onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan hem wordt aangekondigd, de afnemer aan de leverancier toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en mits de afnemer daarbij op eerste verzoek van de leverancier alle relevante informatie en andere medewerking aan de leverancier verstrekt.
4. Indien een gerechtelijk verbod op het gebruik door de afnemer van de Flireo-applicatie is opgelegd vanwege een inbreuk makende handeling als bedoeld in artikel 13.3, dan wel, naar het oordeel van de leverancier, de kans bestaat dat de Flireo-applicatie het onderwerp zal zijn van een succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft de leverancier het recht om naar eigen keuze en voor eigen rekening:
- voor de afnemer het recht te verkrijgen de Flireo-applicatie te blijven gebruiken zoals bepaald in deze algemene voorwaarden;
 - de Flireo-applicatie te vervangen of zodanig aan te passen, dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft;
 - of indien de voorgaande opties (a) en (b) redelijkerwijs niet haalbaar zijn, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, evenals de uit hoofde van de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden toegekende rechten met betrekking tot die inbreuk makende Flireo-applicatie, te beëindigen.
5. Onverminderd het in artikel 13.3 bepaalde, is de leverancier uit hoofde van dit artikel niet aansprakelijk jegens de afnemer voor zover een vordering verband houdt met het:
- gebruik van de Flireo-applicatie in samenhang met niet door de leverancier geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de Flireo-applicatie op zichzelf geen inbreuk zou maken of anderszins onderwerp van de vordering zou zijn;
 - onjuist gebruik van de Flireo-applicatie of gebruik op een niet in de documentatie omschreven wijze;
 - een aanpassing van de Flireo-applicatie die door een andere (rechts)persoon dan de leverancier is doorgevoerd;
 - of het opvolgen door de leverancier van de uitdrukkelijke instructies van de afnemer. De afnemer vrijwaart de leverancier tegen vorderingen als omschreven in de punten a. tot en met d. van dit artikel.
6. De afnemer erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van de leverancier voor inbreuk op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 13 alsmede in artikel 14.
7. De leverancier is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de Flireo-applicatie en de documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Flireo-applicatie. Het is de afnemer niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Behoudens in het geval dat bijzondere wettelijke bepalingen een beperking van de aansprakelijkheid van de leverancier uitsluiten voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de directie van de leverancier, is de leverancier slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in de navolgende leden van dit artikel.
2. De leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van de afnemer of haar cliënten, vermindering of verlies van gegevens, schade verband houdende met het gebruik van door de afnemer aan de leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de afnemer aan de leverancier voorgeschreven toeleveranciers, voor gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling (contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins), of schade door vermindering van gebruiksgegevens zelfs indien de leverancier in kennis is gesteld van de kans op het ontstaan van die schade.
3. De leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door afnemer verband houdende met het tijdelijk niet, het tijdelijk niet juist of het tijdelijk niet volledig beschikbaar zijn van de Flireo-applicatie.
4. De leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade, van welke aard ook geleden door de afnemer verband houdende met het (niet) functioneren van programmatuur van de afnemer of van derden, van apparatuur van de afnemer, de leverancier of derden, of van internetverbindingen van de afnemer, de leverancier of derden.
5. De leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist, het niet volledig of het niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die via de Flireo-applicatie bij de leverancier worden geplaatst.
6. Voor zover de leverancier geen aanspraak kan maken op de in dit artikel omschreven aansprakelijkheidsuitsluitingen of -beperkingen, is zijn aansprakelijkheid te allen tijde per geval beperkt tot een bedrag van 50 % van alle in de zes maanden voorafgaand aan haar verzuim aan de afnemer gefactureerde bedragen, verminderd met crediteringen door de leverancier aan de afnemer in die periode. Voor zover de leverancier ook geen aanspraak kan maken op de in dit artikel 14.6 genoemde beperking, geldt dat de aansprakelijkheid van de leverancier in ieder geval beperkt is tot 10.000 euro.

7. De afnemer erkent en aanvaardt dat de vergoeding voor de SaaS-diensten is vastgesteld met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking als bedoeld in dit artikel.
8. De afnemer erkent en aanvaardt dat de Flireo applicatie nimmer perfect of 100% vrij van onvolkomenheden kunnen zijn en dat niet alle onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld.
9. De afnemer vrijwaart de leverancier voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst of de algemene voorwaarden, tenzij de afnemer deze aanspraken jegens de leverancier met inachtneming van het in dit artikel bepaalde geldend zou kunnen maken indien de afnemer de schade zelf zou hebben geleden.
10. De aansprakelijkheid van de leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst met de afnemer ontstaat in alle gevallen slechts indien de afnemer de leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de leverancier na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de leverancier in staat is adequaat te reageren.
11. Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval indien de afnemer heeft verzuimd maatregelen te nemen om:
- de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken;
 - te voorkomen dat (andere of toekomstige) schade ontstaat;
 - of indien de afnemer nalaat de leverancier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van de schade in kennis te stellen en hem van alle relevante informatie te voorzien.
12. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 15. Privacy

1. Indien de afnemer en/of de gebruiker persoonsgegevens verwerkt met behulp van de Flireo-applicatie, is de afnemer verantwoordelijk in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'). De afnemer garandeert jegens de leverancier en haar toeleveranciers dat zij de persoonsgegevens regelmatig verwerkt. De leverancier zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van de afnemer en in overeenstemming met de instructies van de afnemer, zoals ook bepaald in de overeenkomst.
2. Als bewerker van persoonsgegevens zal de leverancier voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Dit houdt met name in dat zij redelijke technische, organisatorische en juridische maatregelen zal nemen ter bescherming van de persoonsgegevens. Hierdoor kan de afnemer voldoen aan haar verplichtingen als verantwoordelijke onder de AVG.
3. De afnemer vrijwaart de leverancier van alle aanspraken van derden met betrekking tot de overeenkomst tussen de leverancier en de afnemer en/of de gegevens die de afnemer in het kader van de overeenkomst verwerkt. Deze aanspraken kunnen worden ingesteld wegens een schending van de AVG en/of andere wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, voor zover deze schending niet aan de leverancier kan worden toegerekend.

Artikel 16. Geheimhouding

1. Behoudens in de gevallen zoals geregeld in deze algemene voorwaarden en tenzij anders is overeengekomen zullen partijen vertrouwelijke informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de vertrouwelijke informatie is verkregen.
2. Elk van beide partijen neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen teneinde zijn geheimhoudingsverplichtingen na te komen. Geen van de in dit artikel opgenomen bepalingen legt de ontvangende partij enige beperking op ten aanzien van informatie of gegevens, al dan niet gelijk of gelijksoortig aan de informatie of gegevens vervat in de vertrouwelijke informatie, indien die informatie of gegevens:
- reeds het rechtmatig bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werden verkregen;
 - onafhankelijk door de ontvangende partij zijn ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij;
 - algemeen bekend zijn of worden of algemeen toegankelijk worden gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij;
 - of door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de betrokken partij wordt geschonden.
3. De geheimhoudingsverplichtingen ingevolge dit artikel gelden niet voor zover vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspant om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.
4. Partijen staan ervoor in dat hun medewerkers alsmede door partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.

Artikel 17. (Leverings-)termijnen

Alle (leverings-)termijnen worden door de leverancier naar beste weten vastgesteld en worden zo veel mogelijk nageleefd. Zodra de leverancier op de hoogte is van omstandigheden die mogelijk vertraging in de levering veroorzaken, zal hij in overleg treden met de afnemer. In geen geval heeft de afnemer recht op schadevergoeding als gevolg van een vertraagde levering. De leverancier behoudt te allen tijde het recht om de leveringen uit te voeren.

Artikel 18. Uitsluiting

Tenzij uitdrukkelijk vermeld in de overeenkomst, verstrekt de leverancier geen andere of aanvullende garanties, toezeggingen of voorwaarden met betrekking tot de SaaS-diensten. De



leverancier wijst hierbij alle andere garanties, toezeggingen of voorwaarden af, hetzij expliciet, impliciet of op grond van de wet (inclusief, maar niet beperkt tot garanties of voorwaarden met betrekking tot verkoopbaarheid, het niet schenden van andere rechten of geschiktheid voor een bepaald doel) met betrekking tot de SaaS-diensten.

Artikel 19. Overmacht

1. Een partij is niet verplicht om een contractuele verplichting na te komen, met uitzondering van de verplichting tot betaling, die voortvloeit uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden, indien de nakoming ervan wordt belemmerd door overmacht. Onder overmacht wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan: militaire acties, overheidsingrijpen, weersomstandigheden, uitval of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertragingen of tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van de leverancier, transportproblemen en stakingen.
2. Als de leverancier bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of als ze door de overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, heeft ze het recht om de reeds geleverde prestatie of het leverbare deel van de prestatie afzonderlijk te factureren. De wederpartij of de afnemer is dan verplicht deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.
3. Zodra duidelijk is dat de situatie van overmacht langer dan 30 dagen zal duren, heeft de andere partij het recht om de overeenkomst te beëindigen, zonder enige verplichting tot het vergoeden van schade.

Artikel 20. Slotbepalingen, toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Deze algemene voorwaarden blijven van kracht indien de leverancier van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
2. De leverancier is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende overeenkomsten, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Indien enige bepaling uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is, wordt deze geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn. De partijen zullen in een dergelijk geval in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling van gelijke strekking welke niet geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is. De overige bepalingen van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden blijven onverminderd van kracht.
4. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de leverancier partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de leverancier is gevestigd, zij het dat de leverancier altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de afnemer is gevestigd.
6. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg op te lossen.

Artikel 21. Vindplaats

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92548806