

Algemene voorwaarden

Datum: 08-01-2025

Versie: 01.00.00

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

1. **Afnemer**
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met Leverancier (Next-Flow B.V.) aangaat of is aangegaan.
2. **Applicatiebeheerder**
De Medewerker van Afnemer die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de Next-Flow Automatiseringsoplossing.
3. **Documentatie**
Alle schriftelijke en/of elektronische documentatie die behoort bij de Next-Flow Automatiseringsoplossing en beschikbaar wordt gesteld door Leverancier.
4. **Gebruiker**
Afnemer en/of een Medewerker van Afnemer die feitelijk gebruikmaakt van de Next-Flow Automatiseringsoplossing en/of daartoe door Afnemer is gemachtigd.
5. **Overeenkomst**
De overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot de door Leverancier te leveren SaaS Diensten. Op deze Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
6. **Voorwaarden**
Deze algemene voorwaarden voor de SaaS Diensten van Next-Flow B.V.
7. **Leverancier**
Next-Flow B.V., die als leverancier van de SaaS Diensten optreedt.
8. **Log-in** **Procedure**
De door Leverancier voorgeschreven procedure die Gebruikers moeten volgen om toegang te verkrijgen tot de Next-Flow Automatiseringsoplossing.
9. **Log-in** **Gegevens**
De strikt persoonlijke codes, wachtwoorden en/of gebruikersnamen waarmee Gebruikers toegang kunnen krijgen tot de Next-Flow Automatiseringsoplossing.
10. **Medewerker**
Een natuurlijk persoon in dienst van of werkzaam onder verantwoordelijkheid van Afnemer of Leverancier.
11. **Onvolkomenheid**
Elke tekortkoming in de Next-Flow Automatiseringsoplossing die het beoogde functioneren, zoals omschreven in de bijbehorende Documentatie, in de weg staat. Het ontbreken van functionaliteit in een nieuwe versie die in een eerdere versie wel aanwezig was, wordt niet als Onvolkomenheid beschouwd.
12. **SaaS**
Software as a Service. Hierbij maakt de Afnemer gebruik van een op internet gebaseerde

automatiseringsoplossing, die door Leverancier centraal wordt beheerd en geüpdatet, zonder dat lokale installatie bij Afnemer noodzakelijk is.

13. SaaS

Diensten

Het geheel van door Leverancier aan Afnemer te leveren (online) diensten, zoals nader beschreven in de Overeenkomst, waaronder mede begrepen hosting, licentieverschaffing en onderhoud van de Next-Flow Automatiseringsoplossing.

14. Systeemeisen

De door Leverancier te bepalen minimale eisen waaraan de hard- en software van Afnemer moeten voldoen om de Next-Flow Automatiseringsoplossing deugdelijk te kunnen gebruiken.

15. Vertrouwelijke

Informatie

- a) Informatie die als "vertrouwelijk" is aangeduid,
- b) Informatie die niet algemeen bekend of openbaar toegankelijk is,
- c) Informatie waarvan het vertrouwelijke karakter kenbaar moet zijn,
- d) Informatie die op andere gronden als vertrouwelijk moet worden aangemerkt.

16. Next-Flow

Automatiseringsoplossing

De door Leverancier ontwikkelde en/of aangeboden programmatuur (inclusief eventuele aanvullende modules) waarmee Afnemer, via de SaaS Diensten, geautomatiseerde processen kan inrichten, beheren en optimaliseren.

17. Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd officiële feestdagen in Nederland.

Artikel 2. Aanbieding en Overeenkomst

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot de levering van de SaaS Diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 Leverancier is gerechtigd deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Leverancier zal Afnemer, indien redelijkerwijs mogelijk, ten minste twee (2) maanden vóór de inwerkingtreding van de wijzigingen schriftelijk of elektronisch informeren. Indien Afnemer niet instemt met de aangekondigde wijzigingen, kan hij de Overeenkomst in afwijking van artikel 5.2 opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. Laat Afnemer niet binnen vijftien (15) dagen na ontvangst van de mededeling en vóór inwerkingtreding schriftelijk weten niet akkoord te gaan, dan wordt Afnemer geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

2.3 Alle offertes, prijsopgaven en aanbiedingen van Leverancier zijn vrijblijvend en herroepbaar totdat Afnemer deze rechtsgeldig heeft aanvaard.

2.4 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Leverancier de door Afnemer (digitaal) ondertekende offerte of schriftelijke opdrachtbevestiging heeft ontvangen en aanvaard.

2.5 Het staat Leverancier vrij om zonder opgave van redenen een offerte of opdracht van Afnemer te weigeren, waardoor geen Overeenkomst tot stand komt.

Artikel 3. Gebruiksrecht

3.1 Met ingang van de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt, verleent Leverancier aan Afnemer een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Next-Flow



Automatiseringsoplossing te gebruiken voor de interne bedrijfsvoering van Afnemer. Hieronder wordt verstaan het gebruik van de Automatiseringsoplossing door Gebruikers voor de bedrijfsprocessen en/of cliënten van Afnemer. Dit recht omvat ook het gebruik van de bijbehorende Documentatie.

3.2 Afnemer zal de Next-Flow Automatiseringsoplossing uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst en deze Voorwaarden. Afnemer staat in voor het naleven van deze Voorwaarden door haar Medewerkers en/of andere door haar ingeschakelde derden.

3.3 Leverancier is gerechtigd naar eigen inzicht updates, verbeteringen of nieuwe versies in de Next-Flow Automatiseringsoplossing te implementeren. Voor zover relevant voor het gebruik, zal Leverancier Afnemer hier tijdig over informeren.

Artikel 4. Reikwijdte van het gebruiksrecht

4.1 Afnemer mag de Next-Flow Automatiseringsoplossing niet gebruiken ten behoeve van derden of andere rechtspersonen dan Afnemer zelf en diens Medewerkers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.2 Het is Afnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Voorwaarden aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

Artikel 5. Duur en einde Overeenkomst

5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte of opdrachtbevestiging aangegeven periode, bij gebreke waarvan een periode van één (1) jaar geldt, te rekenen vanaf de ingangsdatum zoals vermeld in de Overeenkomst.

5.2 *Tenzij anders is vermeld in de offerte of partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen*, wordt de Overeenkomst na het verstrijken van de aanvankelijke contractperiode stilzwijgend verlengd voor telkens één (1) jaar, tenzij Afnemer of Leverancier de Overeenkomst schriftelijk en aangetekend opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand vóór afloop van de lopende periode.

5.3 Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Afnemer ophoudt te betalen, in surseance van betaling verkeert, failliet wordt verklaard of (de onderneming van) Afnemer zijn/haar activiteiten staakt.

5.4 Een partij kan de Overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden indien de andere partij, na deugdelijke en duidelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn van ten minste dertig (30) dagen voor herstel, wezenlijk tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen.

5.5 Leverancier is niet gehouden tot enige schadevergoeding wegens beëindiging als in dit artikel bedoeld.

5.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt het gebruiksrecht van Afnemer op de Next-Flow Automatiseringsoplossing direct. Afnemer en haar Gebruikers hebben vanaf dat moment geen toegang meer tot de Automatiseringsoplossing en de daarin opgeslagen gegevens. Reeds betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd.



5.7 De looptijd van de Overeenkomst wordt niet verlengd wanneer Afnemer in de loop van de Overeenkomst extra diensten afneemt. Deze bijbestellingen eindigen van rechtswege op hetzelfde moment als de Overeenkomst.

5.8 Partiële opzegging van een deel van de diensten is slechts mogelijk indien en voor zover dit uitdrukkelijk met Leverancier is overeengekomen. De bepalingen van dit artikel (5.2 en verder) zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6. Vergoeding

6.1 Afnemer is voor de SaaS Diensten een periodieke vergoeding verschuldigd, zoals beschreven in de Overeenkomst. De aard en hoogte van de vergoeding kan gebaseerd zijn op volume, gebruiksintensiteit, een vaste prijs en/of een ander overeengekomen prijsmodel. De betalingstermijnen en frequentie (bijv. per maand, kwartaal of jaar) worden in de Overeenkomst gespecificeerd.

6.2 Leverancier kan een aanvullende vergoeding in rekening brengen voor bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) het opvragen, herstellen of exporteren van gegevens nadat de Overeenkomst is geëindigd, mits dit vooraf met Afnemer is afgestemd of in deze Voorwaarden is bepaald (zie ook artikel 10.3).

6.3 Voor eventueel gebruik van softwareonderdelen, modules of vragenlijsten die onder intellectueel eigendom van derden vallen, kan een aanvullende licentievergoeding verschuldigd zijn. Deze vergoeding wordt separaat gefactureerd en is gebaseerd op de tarieven die de betreffende derde bij Leverancier in rekening brengt.

6.4 Eventuele implementatie- of inrichtingswerkzaamheden die niet standaard in de basisvergoeding zijn inbegrepen, worden apart in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief van Leverancier of zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Artikel 7. Prijs en betaling

7.1 Alle door Leverancier gehanteerde prijzen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij anders vermeld.

7.2 Leverancier is gerechtigd de tarieven jaarlijks aan te passen. Wijzigingen worden tijdig aan Afnemer gecommuniceerd. Indien de prijsstijging meer bedraagt dan de jaarlijkse CBS-consumentenprijsindex of een vergelijkbaar indexcijfer, kan Afnemer de Overeenkomst in afwijking van artikel 5.2 schriftelijk opzeggen met ingang van de eerstvolgende maand na aankondiging van de prijswijziging.

7.3 Indien Afnemer niet binnen één (1) maand na kennisgeving van de prijswijziging opzegt, wordt Afnemer geacht in te stemmen met de nieuwe tarieven.

7.4 Tenzij anders overeengekomen, factureert Leverancier periodiek vooraf de verschuldigde vergoeding, bijvoorbeeld per maand of kwartaal.

7.5 Afnemer zal zorgdragen voor tijdige betaling van de facturen van Leverancier. Als partijen zijn overeengekomen dat Afnemer een machtiging voor automatische incasso afgeeft, zorgt Afnemer dat er voldoende saldo aanwezig is.

7.6 Indien een automatische incasso wordt gestorneerd of niet kan worden uitgevoerd om redenen die niet aan Leverancier zijn toe te rekenen, is Leverancier gerechtigd (i) Afnemer te verzoeken per ommegaande te betalen, en (ii) de functionaliteit van de Next-Flow



Automatiseringsoplossing te beperken tot "view-only" of tijdelijk de toegang te blokkeren, onverminderd het recht van Leverancier op volledige betaling van de openstaande bedragen.

7.7 Leverancier kan periodiek een eindafrekening of nacalculatie opmaken op basis van werkelijke gebruiks- of volumecijfers. Eventuele bijbetaling of restitutie wordt aansluitend gefactureerd of verrekend.

7.8 De betalingstermijn van facturen is 21 dagen na factuurdatum, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

7.9 Indien Afnemer in gebreke blijft met (tijdige) betaling, is Afnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is Leverancier gerechtigd wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

7.10 Indien Leverancier gerede twijfel heeft over de kredietwaardigheid van Afnemer, kan hij vooruitbetaling of aanvullende zekerheden verlangen.

Artikel 8. Verplichtingen Leverancier

8.1 Leverancier spant zich in om de Next-Flow Automatiseringsoplossing op zorgvuldige en professionele wijze beschikbaar te stellen volgens de normen van een redelijk bekwame dienstverlener, met inachtneming van de stand der techniek.

8.2 Leverancier draagt er zorg voor dat er met regelmaat back-ups worden gemaakt van de data die Afnemer in de Automatiseringsoplossing invoert. Deze back-ups zijn primair bedoeld als interne (nood)voorziening voor calamiteiten. Het enkel bestaan van de back-up verschaft Afnemer geen recht op automatische of kosteloze datarestauratie.

8.3 Leverancier beschermt gegevens van Afnemer naar redelijkheid tegen ongeautoriseerde toegang, verlies of diefstal, overeenkomstig de gangbare beveiligingsstandaarden.

8.4 Ongeacht artikel 12.6 onthoudt Leverancier zich van het inzien van data van Afnemer, tenzij de wet of een rechterlijke uitspraak anders verlangt, de Overeenkomst expliciet anders bepaalt, of Afnemer hier zelf toestemming voor geeft in het kader van support (zie artikel 12).

Artikel 9. Verplichtingen en medewerking Afnemer

9.1 Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van gegevens die hij aan Leverancier verstrekt voor het uitvoeren van de SaaS Diensten.

9.2 Afnemer draagt zorg voor tijdige en juiste aanpassing van adres- en betalingsgegevens in geval van wijzigingen, en stelt Leverancier daarvan direct schriftelijk of elektronisch op de hoogte.

9.3 Afnemer ziet erop toe dat Gebruikers de in deze Voorwaarden opgenomen gebruiksregels naleven (zie o.a. artikel 11).

9.4 Bij overtreding van deze Voorwaarden door Afnemer of diens Gebruikers kan Leverancier conform artikel 7.6 overgaan tot beperking of blokkering van de toegang tot de Next-Flow Automatiseringsoplossing.

9.5 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van hardware, software, randapparatuur en internetverbinding op zijn locatie en de naleving van de Systeemeisen.

9.6 Afnemer neemt passende maatregelen om systemen, netwerken en software te beveiligen tegen virussen, onrechtmatig gebruik of andere bedreigingen.



9.7 Afnemer verstrekt Leverancier tijdig alle benodigde informatie, medewerking en toegang die redelijkerwijs nodig zijn om de SaaS Diensten te kunnen leveren.

9.8 Afnemer informeert haar Medewerkers en/of Gebruikers over hun rechten en plichten ten aanzien van de Next-Flow Automatiseringsoplossing en deze Voorwaarden en is aansprakelijk voor naleving ervan door deze personen.

Artikel 10. Gegevens

10.1 De data van Afnemer die via de Next-Flow Automatiseringsoplossing worden verwerkt, worden opgeslagen in een (cloud)database onder beheer van Leverancier of een door Leverancier ingeschakelde derde partij.

10.2 Afnemer blijft eigenaar van alle door haar (Gebruikers) ingevoerde data. Eventueel gebruik of verwerking van deze data voor onderzoeks- of benchmarkdoeleinden door Leverancier of derden is slechts toegestaan na het sluiten van een aanvullende overeenkomst waarin doel, reikwijdte en vergoedingen zijn geregeld.

10.3 Tot uiterlijk 28 dagen na beëindiging van de Overeenkomst kan Afnemer Leverancier verzoeken om (tegen een redelijke vergoeding) een export van zijn data te verstrekken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of de Overeenkomst anders bepaalt (bijvoorbeeld bij proefabonnementen zonder betaling). Afnemer dient hiertoe toestemming te verlenen dat Leverancier de benodigde inzage in de data heeft.

10.4 Als Afnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst nooit enige betaling aan Leverancier heeft gedaan (bijvoorbeeld bij een gratis proefabonnement), is Leverancier niet verplicht gehoor te geven aan voornoemd verzoek.

10.5 Leverancier hanteert voor de bewaring van gegevens de wettelijk vereiste (minimum)bewaartermijnen.

10.6 Uiterlijk 28 dagen na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Leverancier alle data van Afnemer, tenzij een andere (wettelijke) verplichting of nadere overeenkomst zich daartegen verzet.

Artikel 11. Gebruiksregels

11.1 Gebruikers dienen zich te onthouden van handelingen die schade of hinder kunnen veroorzaken aan (klanten van) Leverancier of het functioneren van de Next-Flow Automatiseringsoplossing.

11.2 Afnemer en Gebruikers gebruiken de SaaS Diensten te allen tijde in overeenstemming met de wet, de Overeenkomst en deze Voorwaarden.

11.3 Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de door hem ingevoerde data in de Next-Flow Automatiseringsoplossing.

11.4 Als het gebruik van de Automatiseringsoplossing door Afnemer naar het oordeel van Leverancier aanzienlijk afwijkt van het gemiddelde gebruik (zoals hoger dataverkeer, onevenredige belasting van de systemen e.d.), zal Leverancier in overleg treden met Afnemer over aanvullende voorwaarden of tarieven. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, kan Leverancier de toegang beperken of opschorten.



Artikel 12. Support

12.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Afnemer recht op (telefonische en/of online) support, zoals omschreven in de Overeenkomst en in deze Voorwaarden.

12.2 Support kan onder meer bestaan uit:

- Toegang tot Documentatie;
- Gebruikersondersteuning via een helpdesk of online supportomgeving.

12.3 Niet onder de standaard support vallen (tenzij schriftelijk anders overeengekomen):

1. Configuratie van hardware, randapparatuur en netwerken;
2. Structurele of projectmatige inrichtingswerkzaamheden (bijv. koppelingen met derden, op maat lay-outs, etc.);
3. Ondersteuning op locatie, tenzij in de Overeenkomst opgenomen;
4. Verzoeken tot functionaliteitsuitbreiding;
5. Conversie of reparatie van bestanden veroorzaakt door externe factoren;
6. (Her)installatie of configuratie van software van derden;
7. Andere niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst opgenomen diensten;
8. Trainingen of opleidingen op maat;
9. Support voor internetverbindingen buiten de invloedssfeer van Leverancier;
10. Ondersteuning voor een niet-ondersteunde omgeving volgens de Systeemeisen.

12.4 Alleen Gebruikers kunnen supportaanvragen indienen. Afnemer ziet er in beginsel op toe dat interne Applicatiebeheerders eerst de Documentatie raadplegen voordat zij een supportaanvraag doen.

12.5 Afnemer is verplicht (bijv. via de Log-in Procedure) vooraf akkoord te gaan met eventuele inzage van Leverancier in Afnemers data wanneer dit noodzakelijk is voor het verlenen van support.

12.6 Leverancier of diens toeleverancier kan, voor zover noodzakelijk voor het leveren van support, inzage nemen in Afnemers data. Daarbij gelden de beginselen van artikel 8.4 en artikel 18 (Privacy).

12.7 Indien Leverancier in opdracht van Afnemer werkzaamheden uitvoert die niet onder de standaard support vallen (zoals in artikel 12.3 genoemd), zal Leverancier de hiermee gemoeide uren en kosten bovenop de overeengekomen SaaS-vergoeding in rekening brengen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 13. Beschikbaarheid

13.1 Leverancier streeft naar optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid van de Next-Flow Automatiseringsoplossing conform de in de Overeenkomst vastgelegde of anderszins gebruikelijke serviceniveaus.

13.2 Leverancier is gerechtigd, zonder Afnemer hiervan vooraf in kennis te stellen, de toegang (tijdelijk) buiten gebruik te stellen voor onderhoud, aanpassingen of updates. Leverancier zal dit tot een minimum beperken en, indien redelijkerwijs mogelijk, Afnemer vooraf informeren.

Artikel 14. Log-in Procedure

14.1 Gebruikers dienen de door Leverancier voorgeschreven Log-in Procedure te volgen.

14.2 Leverancier kan de Log-in Procedure wijzigen of uitbreiden als dat nodig is voor beveiliging, compliance of technische redenen. Leverancier zal Afnemer zo mogelijk tijdig informeren over relevante wijzigingen.

14.3 Afnemer en Gebruikers gaan zorgvuldig om met de Log-in Gegevens. Deze zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Afnemer is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Log-in Gegevens door Gebruikers. Alle handelingen via de Log-in Gegevens worden geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Afnemer te zijn verricht.

Artikel 15. Supportomgeving van Leverancier

15.1 Leverancier kan Afnemer en haar Gebruikers toegang geven tot een (online) supportomgeving, community of kennisbank (hierna: "Supportomgeving").

15.2 Vanuit deze Supportomgeving kan Gebruiker onder meer informatie inzien, handleidingen raadplegen en vragen indienen bij eerstelijns supportmedewerkers.

15.3 Leverancier is te allen tijde bevoegd, zonder opgave van redenen, de toegang tot deze Supportomgeving (tijdelijk) te beperken of op te schorten bij vermoeden van misbruik of ander ongeoorloofd gebruik.

15.4 Afnemer staat ervoor in dat Gebruikers verantwoord omgaan met de Supportomgeving en de daaruit verkregen informatie. Afnemer blijft verantwoordelijk voor alle informatie die Gebruikers zelf plaatsen op deze omgeving.

15.5 Tenzij anders vermeld, wordt de door Leverancier in de Supportomgeving verstrekte informatie louter ter indicatie gegeven. Afnemer kan hieraan geen rechten ontleen.

Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op of met betrekking tot de Next-Flow Automatiseringsoplossing, de Documentatie en/of andere materialen berusten exclusief bij Leverancier of diens licentiegevers. De Overeenkomst impliceert geen overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht.

16.2 Afnemer mag geen aanduidingen over (intellectuele) eigendomsrechten verwijderen of onleesbaar maken en mag geen merkrechten, domeinnamen, handelsnamen of ontwerprechten van Leverancier registreren of gebruiken zonder schriftelijke toestemming.

16.3 Leverancier vrijwaart Afnemer tegen aanspraken van derden gebaseerd op een (vermeende) inbreuk op hun intellectuele eigendomsrechten door het normale gebruik van de Next-Flow Automatiseringsoplossing, mits Afnemer Leverancier direct schriftelijk informeert bij een dergelijke vordering, Leverancier het verweer kan voeren en Afnemer alle medewerking verleent.

16.4 Indien een rechterlijk verbod op gebruik door Afnemer wordt opgelegd of dreigt te worden opgelegd, zal Leverancier naar eigen keuze en op eigen kosten:

1. Het gebruiksrecht voor Afnemer verkrijgen, of
2. De Next-Flow Automatiseringsoplossing aanpassen of vervangen, of



3. (Gedeeltelijk) de Overeenkomst beëindigen als de voorgaande opties niet haalbaar zijn.

16.5 De vrijwaringsplicht van Leverancier geldt niet indien de vordering verband houdt met gebruik in combinatie met niet-door-Leverancier geleverde gegevens, onjuist of onbevoegd gebruik, aanpassingen door derden of instructies van Afnemer. In dergelijke gevallen vrijwaart Afnemer juist Leverancier tegen alle desbetreffende aanspraken.

16.6 De aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichting van Leverancier ten aanzien van (vermeende) inbreuken op intellectuele eigendomsrechten is beperkt tot hetgeen in dit artikel 16 en artikel 17 is bepaald.

16.7 Leverancier is gerechtigd technische voorzieningen in te zetten ter bescherming van haar intellectuele eigendomsrechten of het handhaven van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Afnemer mag deze voorzieningen niet omzeilen.

16.8 Leverancier kan door een onafhankelijke derde een controle uitvoeren om naleving door Afnemer van de Overeenkomst en deze Voorwaarden te verifiëren. Deze controle vindt plaats tijdens de gebruikelijke kantooruren, zonder dat de bedrijfsvoering van Afnemer onredelijk wordt belemmerd. De kosten zijn voor rekening van Leverancier, tenzij blijkt dat Afnemer in strijd heeft gehandeld met de Overeenkomst of Voorwaarden, in welk geval de kosten voor rekening van Afnemer zijn.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

17.1 Leverancier aanvaardt enkel aansprakelijkheid voor directe schade van Afnemer die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Leverancier, behoudens de wettelijke uitzonderingen bij opzet of bewuste roekeloosheid van de (statutaire) directie van Leverancier.

17.2 In geval van lichamelijk letsel of overlijden als rechtstreeks gevolg van handelen of nalaten van Leverancier, is de aansprakelijkheid beperkt tot EUR 100.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis. Bij zaakschade is de aansprakelijkheid beperkt tot EUR 50.000 per gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt daarbij als één gebeurtenis.

17.3 Leverancier is nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data of schade door bedrijfsstagnatie.

17.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met tijdelijke onbeschikbaarheid of verminderde beschikbaarheid van de Next-Flow Automatiseringsoplossing.

17.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door (niet-)functioneren van externe software, hardware of internetverbindingen buiten haar invloedssfeer.

17.6 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het niet correct, niet volledig of niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens.

17.7 Voor zover Leverancier toch geen beroep kan doen op voorgaande uitsluitingen, is haar totale aansprakelijkheid per gebeurtenis (of reeks samenhangende gebeurtenissen) beperkt tot de som van 50% van de in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Afnemer betaalde vergoedingen, met een absoluut maximum van EUR 5.000.

17.8 Afnemer erkent dat de afgesproken prijzen en tarieven mede zijn gebaseerd op de in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen.



17.9 Afnemer erkent dat de Next-Flow Automatiseringsoplossing nooit 100% vrij van Onvolkomenheden zal zijn en dat niet alle Onvolkomenheden kunnen worden hersteld.

17.10 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst of deze Voorwaarden, tenzij Afnemer deze aanspraak zelf tegenover Leverancier zou kunnen invoeren indien hij de schade zelf had geleden en Leverancier daarvoor volgens deze Voorwaarden aansprakelijk zou zijn.

17.11 Een voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer Leverancier tijdig en schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor nakoming, en Leverancier toerekenbaar tekortschiet.

17.12 Het recht van Afnemer op schadevergoeding vervalt in elk geval als niet onverwijld redelijke maatregelen worden genomen om (verdere) schade te beperken en als Leverancier niet zo spoedig mogelijk op de hoogte is gesteld van het ontstaan van schade.

17.13 Iedere rechtsvordering tot schadevergoeding vervalt uiterlijk 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 18. Privacy

18.1 In de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is Afnemer verantwoordelijk voor persoonsgegevens die via de Next-Flow Automatiseringsoplossing worden verwerkt. Afnemer staat ervoor in dat hij deze gegevens rechtmatig verwerkt.

18.2 Leverancier fungeert als verwerker of subverwerker van deze persoonsgegevens en zal uitsluitend handelen in opdracht en volgens de instructies van Afnemer, zoals bepaald in de Overeenkomst en deze Voorwaarden. Leverancier neemt passende technische, organisatorische en juridische maatregelen om de gegevens van Afnemer te beveiligen en Afnemer in staat te stellen aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen.

18.3 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder toezichthouders of betrokkenen, die verband houden met (on)rechtmatige verwerking van persoonsgegevens door of namens Afnemer, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

Artikel 19. Geheimhouding

19.1 Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij niet openbaren of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de informatie is verstrekt, tenzij deze Voorwaarden of de wet anders voorschrijven.

19.2 Beide partijen nemen redelijke voorzorgsmaatregelen om hun geheimhoudingsverplichtingen na te komen. Informatie geldt niet als vertrouwelijk voor zover:

1. Deze al bij de ontvangende partij bekend was zonder geheimhoudingsverplichting,
2. Deze onafhankelijk door de ontvangende partij is ontwikkeld,
3. Deze al publiek toegankelijk was zonder toedoen van de ontvangende partij,
4. Deze via een derde wordt verkregen zonder schending van enige geheimhoudingsverplichting.



19.3 De verplichtingen tot geheimhouding gelden niet indien openbaarmaking wettelijk verplicht is of verplicht door een gerechtelijk bevel, mits de ontvangende partij de andere partij hierover vooraf informeert en de omvang van de openbaarmaking zoveel mogelijk beperkt.

19.4 Partijen zullen hun Medewerkers en derden die zij inschakelen deze geheimhoudingsverplichtingen opleggen en toezien op naleving ervan.

Artikel 20. (Leverings-)termijnen

Alle door Leverancier genoemde (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Bij dreigende overschrijding treedt Leverancier in overleg met Afnemer. Afnemer heeft geen recht op schadevergoeding bij te late levering. Leverancier kan deelleveringen verrichten.

Artikel 21. Uitsluiting

Voor zover niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst bepaald, geeft Leverancier geen aanvullende garanties, toezeggingen of voorwaarden (expliciet of impliciet) met betrekking tot de SaaS Diensten, en wijst Leverancier alle overige garanties of voorwaarden (o.a. m.b.t. verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel of niet-inbreuk) nadrukkelijk van de hand.

Artikel 22. Overmacht

22.1 Geen van beide partijen is verplicht tot nakoming van een contractuele verplichting (anders dan een betalingsverplichting) wanneer die nakoming wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: militaire acties, overheidsmaatregelen, natuurrampen, onbeschikbaarheid van telecommunicatie of internet, storingen bij derden, stakingen, of tekortkomingen bij toeleveranciers.

22.2 Wanneer Leverancier door overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, kan zij het reeds geleverde deel afzonderlijk factureren. Afnemer is verplicht deze factuur te voldoen als betrof het een zelfstandige overeenkomst.

22.3 Indien de overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen voortduurt, heeft iedere partij het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 23. Overige bepalingen

23.1 Leverancier kan rechten en plichten uit de Overeenkomst of deze Voorwaarden overdragen of uitbesteden aan een dochteronderneming of een door haar ingeschakelde derde partij, met behoud van de in deze Voorwaarden vastgelegde garanties. Afnemer heeft in dat geval, indien dit een wezenlijke wijziging betreft, het recht de Overeenkomst te ontbinden.

23.2 Kennisgevingen in verband met de Overeenkomst of deze Voorwaarden geschieden elektronisch of schriftelijk en worden gericht aan het in de Overeenkomst genoemde adres of (e-mail)adres van de andere partij.

23.3 Indien een bepaling in de Overeenkomst of deze Voorwaarden nietig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden in overleg om de nietige bepaling te vervangen door een bepaling van gelijke strekking die wel geldig is.



23.4 Indien Leverancier nalaat een recht of bevoegdheid uit de Overeenkomst of Voorwaarden in te roepen, impliceert dit geen afstand van dat recht of die bevoegdheid.

23.5 De Overeenkomst, samen met deze Voorwaarden, vormt de volledige overeenkomst tussen partijen over de SaaS Diensten en vervangt alle eerdere mondelinge en schriftelijke afspraken ter zake. Afwijkingen zijn slechts geldig indien ze schriftelijk door beide partijen zijn ondertekend.

23.6 De toepasselijkheid van inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

23.7 Elektronische communicatie (zoals e-mail) heeft dezelfde juridische status als schriftelijke communicatie, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

23.8 De door Leverancier opgeslagen versie van enige elektronische communicatie geldt als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

23.9 Elektronische berichten worden geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij de ontvanger aannemelijk maakt dat er sprake was van technische problemen die buiten zijn risicosfeer liggen.

Artikel 24. Toepasselijk recht en geschillen

24.1 Op deze Overeenkomst en de Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

24.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of deze Voorwaarden, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Next-Flow B.V. is gevestigd, nadat partijen zich eerst in redelijkheid hebben ingespannen om onderling tot een oplossing te komen.