

Algemene Voorwaarden

1. De Opdrachtgever (bedrijven), hierna te noemen: “Klant”;

en

2. De Besloten Vennootschap Fleks works B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (1043 BZ) Amsterdam aan het adres Naritaweg 14, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 70791651, hierna te noemen: “Fleks works”, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder R. van Lemmen;

Partijen 1 en 2 hierna gezamenlijk ook te noemen “Partijen” en ieder afzonderlijk “Partij”;

Wanneer er akkoord wordt gegaan met de Algemene Voorwaarden, wordt het volgende in aanmerking genomen:

Artikel 1 Definities

1.1 De navolgende met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis die hieronder zijn weergegeven:

Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden van Fleks works;
Acceptatie/ Accepteren/ Geaccepteerd:	goedkeuring van de Maatwerk Software door de Klant overeenkomstig de procedure van artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden;
App:	de software applicatie die Gebruikers kunnen downloaden via Google Play en de Apple Appstore, op een mobiel apparaat (zoals smartphone of tablet) teneinde toegang te krijgen tot het voor de Gebruiker ingerichte gedeelte van de Diensten;
Beschikbaar/ Beschikbaarheid:	de tijd dat de Diensten beschikbaar zijn voor de Klant. Het uitvoeren van Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid;
Content:	alle gegevens en informatie die door of namens de Klant in de Software worden verwerkt, zoals de persoonsgegevens van Gebruikers die Gebruikers via het gebruik van de app aan de Klant doorgeven;

Data:	alle gegevens die door de Klant en/of een Gebruiker met gebruikmaking van de Software in de database van Fleks works zijn gezet, zoals gegevens van sollicitanten en uitzendkrachten;
Diensten:	diensten zoals omschreven in artikel 4.2, bestaande uit het op afstand digitaal ter beschikking stellen van Software door Fleks works aan de Klant en hostingdiensten. Indien vastgelegd in de Overeenkomst, kunnen de Diensten tevens aanvullende diensten betreffen;
Klant:	de rechtspersoon of natuurlijke persoon in de uitoefening van beroep of bedrijf die de Diensten van Fleks works afneemt c.q. beoogt af te nemen;
Klant Account:	de persoonlijke omgeving van de Klant binnen de Diensten, welke door de Klant wordt onderhouden en waartoe de Klant toegang verkrijgt nadat hij zijn gebruikersnaam en wachtwoord heeft ingevoerd;
Fleks works:	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Fleks works B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te (1043 BZ) Amsterdam aan het adres Naritaweg 14, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 70791651, en de aan haar gelieerde vennootschappen;
Gebruiker:	iedereen die door de Klant is aangewezen om van (delen van) de Diensten gebruik te maken via een User Account;
Gepland Onderhoud:	het uitvoeren van werkzaamheden door Fleks works aan de infrastructuur van de Diensten, welke op een vastgesteld (gepland) tijdstip plaatsvindt, met als doel de kwaliteit van de Diensten te kunnen leveren;
Intellectuele Eigendomsrechten:	alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt auteursrechten (ook toekomstige auteursrechten), portretrechten, geregistreerde en niet geregistreerde merkrechten, verleende en aangevraagde octrooien, domeinnamen, geregistreerde en niet geregistreerde modelrechten, databankrechten, naburige rechten (ook toekomstige naburige rechten), knowhow, rechten in ontwerpen en uitvindingen, rechten uit licenties, toestemmingen, voorrangrechten, rechten met eenzelfde en soortgelijk effect of aard als de hiervoor genoemde rechten en overige rechten die voortvloeien uit de Diensten, inclusief de Standaard Software en Maatwerk Software;

Maatregelen:	de technische en organisatorische maatregelen die Fleks works dient te nemen, om verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van de Persoonsgegevens te voorkomen, zoals nader omschreven in artikel 16;
Maatwerk Software:	de Software, aanvullend ontwikkeld door Fleks works voor de Klant, zoals overeengekomen in de Overeenkomst of in een RFC vastgelegd. Maatwerk Software kan na ontwikkeling daarvan ook onderdeel uit gaan maken van de Standaard Software en uit dien hoofde aan andere klanten van Fleks works ter beschikking worden gesteld, tenzij dit expliciet is uitgesloten in de Overeenkomst;
Offerte:	elk schriftelijk aanbod tot het verlenen van Diensten van Fleks works aan de Klant, bijvoorbeeld opgenomen in een aanbiedingsbrief;
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Fleks works en de Klant ten aanzien van het verlenen van Diensten, bestaande uit deze Algemene Voorwaarden, (indien van toepassing) een Offerte, alsmede elke schriftelijke wijziging daarvan of aanvullingen daarop;
Persoonsgegevens:	alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals sollicitanten en uitzendkrachten (Gebruikers) die Fleks works in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en het verlenen van de Diensten zal gaan verwerken in opdracht van de Klant;
Partijen:	verwijzing naar de Klant en Fleks works tezamen;
Schriftelijk:	alle berichten die op schrift zijn gesteld, ook e-mailberichten;
Standaard Software:	de standaard software, ontwikkeld en gehost door Fleks works en/of haar licentiegevers;
Software:	de Standaard Software, welke is ontwikkeld en wordt gehost door Fleks works en/of haar licentiegevers, alsmede Maatwerk Software indien en voor zover dit is vastgelegd in de Overeenkomst;
User Account	de persoonlijke omgeving van de gebruiker van de Diensten, waartoe de gebruiker toegang kan verkrijgen na het invoeren van zijn gebruikersnaam en wachtwoord;
Vertrouwelijke informatie:	alle informatie die de Klant en door haar ingeschakelde derden in verband met en met het oog op het gebruik van de Diensten en de onderliggende Software van Fleks works ter inzage heeft, verstrekt, ter beschikking stelt of

anderszins kenbaar maakt en heeft gegeven, verstrekt of ter beschikking gesteld en alle op basis van deze informatie opgestelde (schriftelijke) stukken of andere gegevensdragers. Onder Vertrouwelijke Informatie dient eveneens te worden verstaan alle informatie die door de Klant en door haar ingeschakelde derden als zodanig wordt bestempeld of is bestempeld of waarvan Fleks works weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze informatie vertrouwelijk is. Informatie die reeds uit publieke bronnen kenbaar is wordt hier niet onder begrepen. In ieder geval, maar daartoe niet beperkt, wordt de volgende informatie als Vertrouwelijke Informatie beschouwd: de persoonsgegevens van medewerkers van de Klant en door haar ingeschakelde derden, de resultaten die de Klant en door haar ingeschakelde derden behaalt met het gebruik van de Software en andere concurrentiegevoelige informatie van de Opdrachtgever en door haar ingeschakelde derden;

Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag, van 9:00 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen tussen Partijen, waaronder doch niet beperkt tot Offertes en Overeenkomsten. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden eveneens voor eventuele nadere of vervolg overeenkomsten tussen Fleks works en de Klant.

2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen. In dat geval prevaleren de uitdrukkelijk overeengekomen afwijkende bepalingen. Fleks works is niet gehouden om te voldoen aan een verzoek tot het verlenen van aanvullende Diensten, en is niet gehouden in te stemmen met een verzoek tot het sluiten van een aanvullende overeenkomst.

2.3 De Algemene Voorwaarden hebben betrekking op alle Diensten van Fleks works, ook als Fleks works deze laat uitvoeren door een derde partij.

2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Totstandkoming van Overeenkomsten

3.1 Alle Offertes van Fleks works zijn vrijblijvend en zijn gedurende de aangegeven termijn geldig. Indien Fleks works geen termijn heeft aangegeven in haar Offerte, zal de Offerte in ieder geval na twee maanden automatisch komen te vervallen. Alle Offertes

kunnen op elk moment door Fleks works worden herroepen, ook indien de Offerte een termijn voor aanvaarding bevat.

3.2 Indien de Klant een Offerte aanvaardt, heeft Fleks works niettemin het recht om haar Offerte binnen 5 dagen na ontvangst van de aanvaarding mondeling of schriftelijk te herroepen, in welk geval tussen Partijen geen Overeenkomst tot stand is gekomen.

3.3 Fleks works kan niet aan haar Offerte worden gehouden als de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. De van de Offerte deel uitmakende documenten, zoals prijslijsten, een aanbiedingsbrief etc., zijn zo nauwkeurig mogelijk doch vrijblijvend. Deze worden slechts bij wijze van aanduiding aan de Klant verstrekt en kunnen op geen enkele wijze bindend zijn voor Fleks works.

3.4 Er komt pas een Overeenkomst tot stand wanneer de Klant de Offerte van Fleks works schriftelijk ongewijzigd aanvaardt. Indien de Klant mondeling dan wel schriftelijk een opdracht plaatst bij de Klant zonder dat deze is voorafgegaan door een Offerte of indien de Offerte niet door beide Partijen is ondertekend, dan wordt de Overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de opdracht door Fleks works schriftelijk is bevestigd of wanneer Fleks works op verzoek van de Klant van start gaat met de uitvoering van de opdracht.

Artikel 4 De Diensten

4.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen en aan de daarin opgenomen voorwaarden is voldaan, alsmede de op de Klant rustende verplichtingen zijn voldaan, zal Opdrachtnemer overgaan tot levering van de Diensten.

4.2 De Diensten bestaan uit het aan de Klant op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van de Software via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de Software wordt verstrekt, alsmede, support en hostingsdiensten. Via de App wordt de Software aan de Gebruikers ter beschikking gesteld. De Diensten kunnen tevens aanvullende diensten betreffen, zoals het ontwikkelen van Maatwerk Software en het ondersteunen bij procesverbetering indien en voor zover Fleks works en de Klant dat schriftelijk zijn overeengekomen.

4.3 Fleks works zal haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren onder de voorwaarde dat Fleks works juist wordt geïnformeerd door de Klant gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. De verplichtingen van Fleks works hebben het karakter van een "inspanningsverplichting".

4.4 Mededelingen door of namens Fleks works met betrekking tot de kwaliteit en toepassingsmogelijkheden van de geleverde Diensten worden slechts beschouwd als garanties, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd in de vorm van een garantie (met daarbij gebruik makend van de woorden "garantie" of "garanderen") door Fleks works.

4.5 Termijnen in deze Algemene Voorwaarden (waaronder die in de SLA, artikel 6) gelden steeds als streeftermijnen, deze termijnen zijn nooit te beschouwen als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Fleks works spant zich in om de betreffende termijnen zo veel als mogelijk in acht te nemen, maar enkele overschrijding van een termijn levert geen tekortkoming op. Wanneer een reactie- of hersteltijd zoals opgenomen in de SLA of de Overeenkomst niet wordt bepaald, is het recht van de Klant uitsluitend beperkt tot het bepaalde in artikel 6.18. Iedere andere remedie wordt expliciet uitgesloten. Vertraging in de termijnen (inclusief de termijnen opgenomen in de SLA) zal de Klant nimmer het recht geven de Overeenkomst te ontbinden noch op enige vorm van schadevergoeding.

Artikel 5 De Software

5.1 De Diensten, bestaande uit het gebruik van de Software, kunnen door de Klant worden gebruikt voor het publiceren van een App en het managen, beheren en verwerken van de via de App verkregen gegevens van sollicitanten en uitzendkrachten. De specifieke afspraken over het gebruik van de Diensten worden in de Overeenkomst vastgelegd.

5.2 De Software wordt aan de Klant ter beschikking gesteld via een Klant Account.

5.3 Het delen van de Diensten en de onderliggende Software die de Gebruikers via het User Account kunnen gebruiken, is beperkt. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de onderliggende Software door de Gebruikers en garandeert dat de Gebruikers zich houden aan de Overeenkomst. De Klant zal de verplichtingen uit deze Overeenkomst aan de Gebruikers van de App en de Diensten aan de Gebruikers opleggen. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die Fleks works en/of een derde lijdt doordat Gebruikers activiteiten verrichten met de Diensten, die in strijd zijn met deze Overeenkomst.

5.4 De Software zal “as is” en “as available” ter beschikking worden gesteld. Fleks works zal zich ertoe inspannen om de Diensten en de onderliggende Software zo veel mogelijk beschikbaar te houden en onnodige onderbrekingen van de beschikbaarheid zoveel mogelijk voorkomen. Behoudens specifieke bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en eventuele schriftelijk overeengekomen specifieke serviceafspraken met de Klant, biedt Fleks works geen standaard serviceniveau aan de Klant. Eventuele afwijkende serviceniveaus in een bepaald geval, houden geen standaard serviceniveaus in, evenmin voor toekomstige situaties.

5.5 Fleks works is niet gehouden om defecten in de Software en/of Service te herstellen.

5.6 Tenzij dit vastgelegd is in de Overeenkomst, biedt Fleks works geen maatwerk software aan. Fleks works zal in geen geval gehouden zijn om:

- a. de Diensten en de onderliggende Software te koppelen aan, of anderszins te combineren met een product, software of dienst van de Klant of een derde partij;
- b. specifieke aanwijzingen en/of instructies van de Klant op te volgen, bijvoorbeeld ten aanzien van het aanpassen van de Diensten en de onderliggende Software, behoudens voor zover dit instructies betreffen aan Fleks works als verwerker, op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in welk geval artikel 16 van toepassing is.

Artikel 6 Serviceniveau (SLA)

6.1 De Diensten met betrekking tot het onderhoud (waaronder begrepen het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Software) en support, worden verricht op het in dit artikel vastgelegde serviceniveau, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.2 Fleks works en de Klant wijzen ieder een contactpersoon aan voor het doen van meldingen en maken van afspraken in het kader van het serviceniveau. Deze afspraken kunnen per mail verder worden gedefinieerd.

6.3 Fleks works garandeert een Beschikbaarheid van de Diensten van 99% per maand. Meting van de beschikbaarheid geschiedt via uptime van de software.

6.4 Fleks works verricht onderhoud met betrekking tot de Software. De onderhoudsverplichting van Fleks works is beperkt tot het herstel van Defecten in de Software en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de Software.

6.5 De Klant zal geconstateerde Defecten in de Software terstond melden bij Fleks works via e-mail (bij lage prioriteit) en telefonisch (bij hoge prioriteit) bij de in artikel 6.2 genoemde contactpersonen. Wanneer een melding niet voldoet aan deze vereisten, kan Fleks works de melding niet afhandelen en heeft hiertoe in dat geval geen enkele verplichting. Na ontvangst van de melding zal Fleks works zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures inspannen Significante Defecten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in de latere nieuwe versies van de Software. De resultaten zullen afhankelijk zijn van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Fleks works. Meldingen van de Klant van een Defect worden door Fleks works ingedeeld naar urgentieniveau 1, 2 of 3. Wanneer er sprake is van een melding van een Defect met urgentieniveau 1 (het geheel niet meer Beschikbaar zijn van de Diensten), geldt een reactietijd van 2 uur en een hersteltijd van 6 uur. Wanneer er sprake is van een melding van een Defect met urgentieniveau 2 (Significant Defect), geldt een reactietijd van 4 uur en een hersteltijd van 24 uur. Wanneer er sprake is van een melding van een Defect met urgentieniveau 3 (een Defect, niet zijnde een Significant Defect), geldt een reactietijd van 2 dagen en een hersteltijd van 6 dagen. De uren benoemd zijn binnen kantoor tijden.

6.6 Een Defect geldt ook als hersteld als er een tijdelijke oplossing, “workaround” of probleem vermijdende beperking in de Software is aangebracht door Fleks works. De Klant zal zelf de gecorrigeerde Software dan wel de ter beschikking gestelde nieuwe

versie van de Software, indien nodig, inrichten, parametriseren, tunen en de apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal Fleks works verplicht zijn om de Klant daartoe support te leveren.

6.7 De Klant is gehouden tot het verlenen van alle redelijke medewerking aan het door Fleks works te verrichten onderhoud aan de Software. Indien nodig zal de Klant het gebruik van de Software tijdelijk staken.

6.8 Als de Diensten als gevolg van Gepland Onderhoud tijdelijk niet beschikbaar zal zijn, zal Fleks works dit Gepland Onderhoud ten minste 5 werkdagen voor aanvang aankondigen, onder vermelding van het tijdstip waarop met het Gepland Onderhoud wordt aangevangen, de verwachte duur van de werkzaamheden en de verwachte gevolgen voor de beschikbaarheid van de Diensten. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid (het beschikbaarheidspercentage).

6.9 Het staat Fleks works te allen tijde volledig vrij de informatie en de functionaliteiten van de Diensten en de onderliggende Software te wijzigen of geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen of de functionaliteiten te verbeteren zulks naar eigen goeddunken, of om gebruik van de Diensten en de onderliggende Software te beperken, op te schorten of stop te zetten en/of informatie, bestanden, gegevens en/of materialen te verwijderen, om wat voor reden dan ook, zulks naar eigen goeddunken, zonder dat er enige vorm van aansprakelijkheid ontstaat jegens de Klant. Fleks works zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zich ertoe inspannen om de gevolgen voor het gebruik van de Software door de Klant te beperken tot het minimum, en zal naar gelang van omstandigheden (en behoudens acute situaties), pas aanvangen na kennisgeving aan de Klant. Indien wijzigingen voor meerdere klanten relevant zijn, dan is Fleks works niet gehouden om van een dergelijke wijziging af te zien specifiek voor één klant.

6.10 Fleks works kan de uitvoering van de Diensten voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. Fleks works is niet gehouden specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Indien Fleks works overgaat tot het wijzigen van de eigenschappen of functionaliteiten van de Software en die wijzigingen merkbare gevolgen zullen hebben voor het gebruik van de Software door de Klant, zal Fleks works de Klant daarover zo vroeg mogelijk van tevoren informeren.

6.11 Drie maanden na het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de Software, is Fleks works niet langer gehouden tot het herstellen van Defecten in voorgaande versies en zal Fleks works niet langer zijn gehouden tot het bieden van support en/of onderhoud van de voorgaande versies.

6.12 Indien en voor zover schriftelijk overeengekomen, heeft de Klant de mogelijkheid een request for information ("RFI") in te dienen met betrekking tot een gewenste wijziging in de Maatwerk Software. Als de Klant akkoord is met de offerte die Fleks works toestuurt naar aanleiding van een RFI, kan de Klant een request for change ("RFC") bij Fleks works indienen. Het indienen van een RFC naar aanleiding van een RFI

en de reactie van Fleks works daarop, geldt als een Offerte voor een aanvullende Overeenkomst. Als Fleks works akkoord gaat met deze Offerte, komt een aanvullende Overeenkomst tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing zijn. Een RFI is niet mogelijk wanneer er sprake is van een Defect. In dat geval geldt het bepaalde in artikel 6.4 tot en met 6.11.

6.13 Fleks works is gerechtigd om de verwerking van een RFI en RFC te weigeren. Een RFI of RFC leidt pas tot een verplichting tot verwerking van de verzochte wijziging door Fleks works, nadat Fleks works daarvoor schriftelijk akkoord heeft gegeven dan wel wanneer Fleks works op verzoek van de Klant met de uitvoering is begonnen.

6.14 Voor het uitvoeren van een RFC geldt dat Fleks works daarvoor de tarieven in rekening kan brengen zoals vastgelegd in de aanvullende Overeenkomst, bij gebreke waarvan de gebruikelijke tarieven van Fleks works gelden. Wanneer een vaste prijs is overeengekomen tussen Fleks works en de Klant ten aanzien van de Diensten, zal Fleks works op verzoek van de Klant schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties naar aanleiding van de RFC.

6.15 De verwerkingen van een RFC (na nadat Fleks works schriftelijk akkoord is met de RFC, of nadat daartoe een Overeenkomst is gesloten) worden uitgevoerd op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur. Wanneer de verwerking een zodanige verstoring van de Diensten met zich meebrengt voor de Klant, dat geen redelijk gebruik meer mogelijk is, spreken Fleks works en de Klant in redelijk onderling overleg af wanneer de verwerking van de RFC plaatsvindt.

6.16 Het ontwikkelen van de Software op basis van de RFC, is ontwikkeling van Maatwerk Software en vindt plaats overeenkomstig de bepalingen van artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden.

6.17 Fleks works biedt voor maximaal 40 uur per maand kosteloos telefonisch of per e-mail ondersteuning (support) aan de Klant, naar aanleiding van een verzoek daartoe van de Klant (een "supportverzoek"). Het supportverzoek wordt uitsluitend in behandeling genomen door Fleks works indien dat verzoek is ingediend op een door Fleks works aan de Klant vermelde wijze. Fleks works zal support verzoeken binnen een redelijke termijn van 1 dag (reactietijd) in behandeling nemen. Support Verzoeken worden behandeld gedurende werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur. Als de Klant meer support nodig heeft, dan kunnen Fleks works en de Klant daarover aanvullend schriftelijke afspraken maken, Fleks works heeft het recht om aanvullende supportdiensten te weigeren.

6.18 Wanneer de in dit artikel genoemde Beschikbaarheid of reactietijden niet behaald worden, stelt de Klant Fleks works daarvan schriftelijk op de hoogte uiterlijk 5 Werkdagen nadat het gebrek in de Beschikbaarheid of reactietijd bij de Klant bekend wordt. Wanneer Fleks works het niet behalen van de serviceniveaus niet betwist binnen 5 dagen, zal Fleks works op de eerstvolgende factuur voor de Diensten een korting verlenen van 5% over de factuurwaarde met betrekking tot het gebruik van de Standaard Software en de Maatwerk Software (artikel 9.1 sub (a) en (b), exclusief btw,

voor iedere dag dat in de voorafgaande maand de Beschikbaarheid of reactietijden niet behaald werden. Per dag dat er sprake is van het niet behalen van de Beschikbaarheid of reactietijden, wordt maximaal 3,2% korting verleend, ook al is er op één dag sprake van het op meerdere keren niet behalen van de Beschikbaarheid of reactietijden. Deze kortingsregeling geldt niet in geval van overmacht of wanneer de Klant de op hem rustende verplichtingen uit hoofde van de (aanvullende) Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet, niet-tijdig of niet-correct nakomt.

Artikel 7 Maatwerk Software

7.1 Indien en voor zover dat schriftelijk tussen de Klant en Fleks works is overeengekomen, zal Fleks works voor de Klant Maatwerk Software ontwikkelen. De ontwikkeling en terbeschikkingstelling van die Maatwerk Software vindt plaats onder de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.

7.2 Fleks works en de Klant zullen een requirements document en een kosteninschatting opstellen voor de te ontwikkelen van Maatwerk Software. Wanneer beiden Partijen schriftelijk akkoord zijn met het requirements document en de kosteninschatting, zal Fleks works overgaan tot het ontwerpen en ontwikkelen van de Maatwerk Software.

7.3 Fleks works zal op basis van het requirements document een technisch ontwerp maken van de Maatwerk Software. Dit technisch ontwerp wordt niet met de Klant gedeeld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.4 Nadat Fleks works het technisch ontwerp heeft afgerond, zal Fleks works overgaan tot het ontwikkelen van de Maatwerk Software op basis van de Agile methode (zie artikel 7.5).

7.5 De ontwikkeling van de Maatwerksoftware zal worden verricht conform de Agile methodologie, waarbij het werk in een aantal kleine deelstappen is verdeeld die afzonderlijk worden uitgevoerd en ieder voor zich een afgebakend stuk functionaliteit realiseren van de Maatwerk Software ("Sprints"). Voorafgaand aan iedere Sprint zullen partijen in overleg het werk voor de Sprint vertalen naar een aantal test cases. Termijnen van levering en de inhoud van Sprints, alsook de bijbehorende test cases, worden tijdens de uitvoering van het werk daarvan bijgesteld als daar aanleiding toe is. Tijdens de uitvoering van iedere Sprint zal de Klant gevraagd en ongevraagd input geven op het werk teneinde Fleks works de gewenste resultaten te laten leveren. Fleks works zal deze input tijdens de Sprint doorvoeren of aangeven waarom een andere aanpak betere resultaten (ter beoordeling van Fleks works) levert. Indien deze input leidt tot een wijziging in de omvang van de werkzaamheden van de Maatwerk Software, zal Fleks works voor het meerwerk de tarieven in rekening kan brengen zoals vastgelegd in de overeenkomst, bij gebreke waarvan de gebruikelijke tarieven van Fleks works gelden. Wanneer een vaste prijs is overeengekomen tussen Fleks works en de Klant ten aanzien van de ontwikkeling van de Maatwerk Software, zal Fleks works op verzoek van de Klant schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of

prestaties naar aanleiding van de input van de Klant. Indien de termijn van een Sprint niet lijkt te worden gehaald, zullen de Klant en Fleks works in goed overleg tijdig bepalen of (1) de Sprint verlengd wordt (2) delen van het werk naar een andere Sprint verplaatst worden of (3) delen van het werk komen te vervallen.

7.6 Als het werk in een Sprint de test cases voor deze Sprint behaalt, wordt het werk van de Sprint geacht te zijn afgerond en Geaccepteerd. Indien na afronding van een Sprint een onvolkomenheid of ongewenste beperking in functionaliteit wordt geconstateerd zullen Partijen in overleg vaststellen of (1) deze in een andere Sprint kan worden gecorrigeerd of (2) een nieuwe Sprint moet worden gedefinieerd voor het betreffende werk, het overige opgeleverde werk wordt geacht te zijn Geaccepteerd.

7.7 Na Acceptatie van de laatste Sprint en indien de Klant alle facturen voor de ontwikkeling van de Maatwerk Software aan Fleks works heeft betaald (zie artikel 9.3 van deze Algemene Voorwaarden), zal de Maatwerk Software als onderdeel van de Diensten en de Software ter beschikking worden gesteld aan de Klant, conform het overige in deze Algemene Voorwaarden.

7.8 Indien en voor zover schriftelijk overeengekomen, heeft de Klant de mogelijkheid een request for information ("RFI") in te dienen met betrekking tot een gewenste wijziging in de Maatwerk Software. Als de Klant akkoord is met de offerte die Fleks works toestuurt naar aanleiding van een RFI, kan de Klant een request for change ("RFC") bij Fleks works indienen. Het indienen van een RFC naar aanleiding van een RFI en de reactie van Fleks works daarop, geldt als een Offerte voor een aanvullende Overeenkomst. Als Fleks works akkoord gaat met deze Offerte, komt een aanvullende Overeenkomst tot stand, waarop deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing zijn.

7.9 Een RFC wordt door Fleks works ingedeeld in prioriteitsniveau 1, 2 of 3. Wanneer er sprake is van een melding van een RFC met prioriteitsniveau 1, geldt een reactietijd van 6 uur. Wanneer er sprake is van een RFC met prioriteitsniveau 2, geldt een reactietijd van 3 werkdagen. Wanneer er sprake is van een melding van een RFC met prioriteitsniveau 3, geldt een reactietijd van 10 werkdagen.

7.10 Fleks works is gerechtigd om de verwerking van een RFI en RFC te weigeren. Een RFI of RFC leidt pas tot een verplichting tot verwerking van de verzochte wijziging door Fleks works, nadat Fleks works daarvoor schriftelijk akkoord heeft gegeven dan wel wanneer Fleks works op verzoek van de Klant met de uitvoering is begonnen.

7.11 Voor het uitvoeren van een RFC geldt dat Fleks works daarvoor de tarieven in rekening kan brengen zoals vastgelegd in de aanvullende Overeenkomst, bij gebreke waarvan de gebruikelijke tarieven van Fleks works gelden. Wanneer een vaste prijs is overeengekomen tussen Fleks works en de Klant ten aanzien van de Diensten, zal Fleks works op verzoek van de Klant schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties naar aanleiding van de RFC.

7.12 De verwerkingen van een RFC (na nadat Fleks works schriftelijk akkoord is met de RFC, of nadat daartoe een Overeenkomst is gesloten) worden uitgevoerd op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur. Wanneer de verwerking een zodanige verstoring van de Diensten met zich meebrengt voor de Klant, dat geen redelijk gebruik meer mogelijk is, spreken Fleks works en de Klant in redelijk onderling overleg af wanneer de verwerking van de RFC plaatsvindt.

7.13 Het ontwikkelen van de Software op basis van de RFC, is ontwikkeling van Maatwerk Software en vindt plaats overeenkomstig de bepalingen van dit artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 8 Verplichtingen Klant

8.1 De Klant is volledig en uitsluitend verantwoordelijk voor het beheren van de Klant Account, waaronder controle van de instellingen en de ingevoerde gegevens van de Klant Account, het gebruik van de Software en het gebruik van de Data.

8.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het waarborgen van de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de gebruikersnaam en wachtwoord waarmee zij zich toegang kan verschaffen tot de Diensten en de onderliggende Software. De Klant is verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot de Diensten en de onderliggende Software aan derde partijen en aansprakelijk voor de schade die daardoor bij Fleks works en/of derden kan ontstaan, ook indien voorafgaand goedkeuring van Fleks works is verkregen voor toegang van deze derde partijen tot de Diensten en de onderliggende Software.

8.3 De Klant is verplicht om Fleks works onmiddellijk te informeren bij enige constatering of vermoeden van misbruik van gebruikersnaam en wachtwoord van het Klant Account en/of User Accounts, de Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het nemen van onmiddellijke actie, zoals het wijzigen van zijn gebruikersnaam en wachtwoord.

8.4 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de juiste keuze voor de, voor een goed gebruik van Diensten en de onderliggende Software, benodigde middelen, zoals computer-, data- en telecommunicatiemiddelen en een functionerende internetverbinding.

8.5 De Klant is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten voor Fleks works mogelijk te maken en zorgt ervoor dat alle gegevens waarvan Fleks works aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig, correct en volledig aan Fleks works worden verstrekt. Fleks works is gerechtigd de uitvoering van haar Diensten op te schorten zolang de Klant niet aan deze verplichting voldoet, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten. De door Fleks works gemaakte extra uren en/of extra kosten alsmede overige schade ten laste van Fleks works welke is of zal ontstaan doordat de Klant niet (tijdig) voldoet aan haar informatieverplichtingen, komen volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven voor rekening van de Klant.

8.6 Het is de Klant niet toegestaan zodanig gebruik te (laten) maken van de Diensten dat daardoor schade kan ontstaan aan de Software, de Diensten en/of de goede naam of reputatie van Fleks works.

8.7 De Klant garandeert en staat ervoor in dat:

- a. zij en door haar ingeschakelde derden te allen tijde de verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst zal nakomen en dat zij alle toepasselijke wetten en regelgeving die van toepassing zijn op haar werkzaamheden zal nakomen;
- b. zij en door haar ingeschakelde derden de Diensten en de onderliggende Software niet zal gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze worden verleend en de Diensten en de onderliggende Software niet zal gebruiken om deze na te maken of te vervangen of op andere wijze te concurreren met Fleks works;
- c. de Content en Data die zij en door haar ingeschakelde derden via de Software verwerken of het gebruik van de resultaten van de Diensten geen inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, niet in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving, niet in strijd is met de openbare orde of goede zeden, en geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer;
- d. zij en door haar ingeschakelde derden geen activiteiten ontplooiën of daaraan een bijdrage levert, die worden bestempeld als onethische marketing, misleiding, oneerlijke handelspraktijken of fraude;
- e. zij en door haar ingeschakelde derden niet zullen proberen om zich toegang tot de externe servers, die door Fleks works worden beheerd, te verschaffen en zij en door haar ingeschakelde derden de functionaliteiten van de Diensten en de onderliggende Software niet zullen (proberen te) onderbreken, te verstoren of anderszins te verhinderen;

8.8 De Klant erkent dat Fleks works geen controle of zeggenschap heeft over de Data en/of Content die via de Diensten en de onderliggende Software wordt verwerkt en de Klant vrijwaart Fleks works voor alle mogelijke aanspraken van derden als gevolg van de Data en/of Content die via de Diensten en de onderliggende Software wordt verwerkt.

8.9 De Klant dient excessieve systeem- of netwerk belastingmaatregelen te voorkomen. Fleks works is gerechtigd de Diensten en iedere andere op grond van de Overeenkomst uit te voeren verplichtingen op te schorten bij een voortdurende excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.

Artikel 9 Prijzen en betaling

9.1 Voor het verlenen van de Diensten en het gebruik van de onderliggende Software is de Klant aan Fleks works een maandelijkse vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de Offerte en/of de bijlage 'omschrijving diensten' van Fleks works. De vergoeding is als volgt opgebouwd:

- a. een variabele óf vaste prijs (met een minimum) per maand voor het gebruik van de Standaard Software, en;
- b. een uurtarief voor het verlenen van support, ondersteuning en andere maatwerkdiensten, dan wel (indien schriftelijk overeengekomen) een vaste prijs voor een gelimiteerd aantal uren voor voormelde diensten.

9.2 De prijs voor Standaard Software (9.1 sub a) is inclusief eventuele updates van de Software en nieuwe versies daarvan, maar exclusief updates en wijzigingen die op aanvraag van de Klant zijn doorgevoerd (zoals Maatwerk Software op basis van een RFC).

9.3 De prijs van de ontwikkeling van Maatwerk Software wordt per RFC afgesproken. De gedeelten van de oplevering van de Maatwerk Software worden per oplevering van een Sprint gefactureerd.

9.4 Fleks works gaat er bij het doen van Offertes vanuit dat zij haar werkzaamheden zal kunnen uitvoeren onder normale en gebruikelijke omstandigheden. In het geval zich bijzondere omstandigheden voordoen waardoor Fleks works extra kosten moet maken, zal Fleks works hiervan mededeling doen aan de Klant en heeft Fleks works het recht de extra kosten bij de Klant in rekening te brengen.

9.5 Tenzij anders vermeld zijn de in een Offerte c.q. Overeenkomst vermelde prijzen in Euro's uitgedrukt, exclusief btw, en andere heffingen van overheidswege. Alle door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de Offerte bekende prijsbepalende factoren.

9.6 Tenzij anders overeengekomen, dient betaling van al hetgeen de Klant aan Fleks works verschuldigd is geworden uiterlijk 30 dagen na de factuurdatum door de Klant te zijn voldaan. De datum op het bankafschrift is bepalend en wordt als betalingsdag aangemerkt. De factuur zal naderhand worden verstuurd, dus voor het aangaan van de maand.

9.7 De Klant is in geen geval gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen met eventuele vorderingen op Fleks works.

9.8 Indien de Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de verschuldigde bedragen voor de Diensten te voldoen. Zij worden ieder aangemerkt als hoofdelijk schuldenaar.

9.9 Betalingen van de Klant strekken allereerst in mindering op de verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op de hoofdsommen en lopende rente, waarbij oudere vorderingen voor de nieuwe gaan.

9.10 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Fleks works, onverminderd de overige aan haar op grond van de wet en/of Overeenkomst toekomstige rechten, gerechtigd de Diensten op te schorten (ook wanneer er Maatwerk Software is ontwikkeld) en/of de toegang van de Klant tot de beheeromgeving (via het Klant Account) en de toegang van de Gebruikers via gebruiksomgeving (het User Account) van de onderliggende Software te blokkeren en is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag (inclusief btw) 15% rente verschuldigd. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Fleks works de vordering uit handen geven, onverminderd de overige aan haar toekomstige rechten, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

9.11 Fleks works is gerechtigd schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is de Klant behoudens in het geval van het bepaalde in artikel 9.4 gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Voormelde recht opzegging heeft de Klant niet indien de prijsverhoging minder of gelijk is aan de jaarlijkse Consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) of indien de prijzen zijn verhoogd in verband met onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden die zich voordoen na het sluiten van de Overeenkomst, dan wel na het verzenden van de Offerte.

Artikel 10 Duur van de Overeenkomst

10.1 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 1 jaar, tenzij anders overeengekomen in de opdrachtovereenkomst. Een Overeenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd, behalve op grond van de specifieke bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en eventuele specifiek opgenomen bepalingen in de Overeenkomst.

10.2 Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of indien Fleks works goede gronden heeft te vrezen dat de Klant tekort zal schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, is Fleks works bevoegd de Diensten onmiddellijk (tijdelijk) op te schorten en/of de toegang van de Klant tot de beheerdersomgeving (via het Klant Account) en de gebruiksomgeving (via het User Account) van de onderliggende Software te blokkeren, onverminderd de overige aan Fleks works toekomstige rechten (uit de wet en de Overeenkomst), waaronder het recht om schadevergoeding te vorderen en de Overeenkomst te beëindigen op grond van artikel 10.3.

10.3 Fleks works is gerechtigd een Overeenkomst, zonder dat ingebrekestelling nodig is, en zonder inachtneming van een opzegtermijn, op te zeggen indien:

- a. de Klant naar het oordeel van Fleks works, schade toebrengt aan het imago of de goede naam van Fleks works;
- b. de Klant in verzuim verkeert ten aanzien van haar betalingsverplichtingen of andere verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

10.4 Ieder der Partijen is gerechtigd een Overeenkomst, zonder dat ingebrekestelling nodig is, en zonder inachtneming van een opzegtermijn, op te zeggen indien:

- a. de Klant in surseance van betaling geraakt of surseance van betaling aanvraagt;
- b. de Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. de Klant door beslaglegging, onder curatele stelling of op een andere wijze de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen is verloren;
- d. de onderneming van de Klant wordt gestaakt of wordt geliquideerd.

10.5 Indien Fleks works de Overeenkomst beëindigt dan wel haar verplichtingen op schort op grond van artikel 10.2, 10.3 of 10.4, is Fleks works nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

10.6 De Overeenkomst kan niet worden vernietigd.

Artikel 11 Na beëindiging

11.1 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Fleks works niet langer gehouden zijn haar Diensten te verlenen en zijn alle vorderingen van Fleks works op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

11.2 Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de artikelen inzake Intellectuele Eigendomsrechten, geheimhouding en aansprakelijkheid onverkort van toepassing.

11.3 Na beëindiging van de Overeenkomst kan de Klant zelf de Content en de Data exporteren via het Klant Account, gedurende een periode van 3 maanden. Fleks works is niet gehouden om Data en/of Content op een andere wijze aan de Klant ter beschikking te stellen, of de Data en/of Content te converteren naar een ander dataformat.

11.4 De Klant verplicht zich bij (al dan niet voortijdige) beëindiging van deze Overeenkomst het gebruik van de Software, nieuwe versie(s) en overige door Fleks works en/of derden in het kader van haar werkzaamheden onder de overeenkomst geleverde Diensten, inclusief de broncode met inbegrip van alle wijzigingen en/of uitbreidingen daarvan onmiddellijk te staken en gestaakt te houden, met uitzondering indien en voor zover dit gebruik noodzakelijk is voor de uitvoering van artikel 11.3, op straffe van verbeurte van een direct opeisbare boete van € 3.000,- per dag (een gedeelte van een dag daaronder begrepen) dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Fleks works om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen dan wel andere vorderingen in te stellen.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

12.1 Hoewel Fleks works zich tot doel heeft gesteld de Diensten zo optimaal mogelijk aan de Klant ter beschikking te stellen, geeft Fleks works ter zake de toegang tot de Diensten en de onderliggende Software en de werking daarvan geen garanties. De Klant aanvaardt de Diensten en de onderliggende Software zoals deze zijn (“as is” en “as available”). Fleks works sluit iedere aansprakelijkheid jegens Klant uit. Fleks works staat er niet voor in dat de Diensten en de onderliggende Software geschikt zijn voor het doel waarvoor de Klant dit wenst te gebruiken.

12.2 Fleks works geeft geen garantie af over de resultaten die kunnen worden verkregen uit het gebruik van de Diensten en de onderliggende Software, of de nauwkeurigheid, betrouwbaarheid of inhoud van enige informatie of dienst die via de Diensten en de onderliggende Software ter beschikking wordt gesteld. Fleks works garandeert geen volledige Beschikbaarheid of veiligheid, en heeft het recht om de Diensten en de onderliggende Software (tijdelijk) stil te zetten en/of de toegang tot de Diensten en de onderliggende Software, tijdelijk ontoegankelijk te maken ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden, zonder dat de Klant daar enige rechten uit kan ontleen.

12.3 Fleks works garandeert niet dat de Diensten en de onderliggende Software te allen tijde en zonder defecten, onderbrekingen, storingen, fouten of gebreken beschikbaar zal zijn. Het buiten gebruik zijn van de Diensten en de onderliggende Software of het feit dat de Diensten en de onderliggende Software niet optimaal werken, veroorzaakt op welke manier ook, zal nimmer grond zijn voor aansprakelijkheid van Fleks works jegens de Klant.

12.4 Indien Fleks works ten aanzien van Klant onverhoopt toch aansprakelijk mocht zijn voor enige vorm van schade om wat voor reden dan ook dan zal de aansprakelijkheid van Fleks works, inclusief de verbintenis tot ongedaanmaking, te allen tijde als volgt beperkt zijn:

- a) Fleks works is nimmer aansprakelijk voor schade, die is ontstaan doordat Fleks works is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte (onjuiste) gegevens/bestanden, of voor schade die is ontstaan vanwege verstoringen in de connectiviteit met internet, of verstoringen op de hardware die door de Gebruikers worden gebruikt;
- b) Fleks works is nimmer aansprakelijk voor de door de Klant geleden gederfde winst, gemiste inkomsten, gemiste omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfs- en andersoortige stagnatie noch voor schade die elders in deze Algemene Voorwaarden is uitgesloten;
- c) Fleks works is nimmer aansprakelijk voor schade die is ontstaan wegens het verlies van, schade aan, of incorrectheid of onvolledigheid van Data of Content;

- d) Fleks works is nimmer aansprakelijk voor de door de Klant geleden imagoschade/reputatieschade of andere schade die hieruit voortvloeit;
- e) De aansprakelijkheid van Fleks works, inclusief een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van een ongedaanmakingsverbintenis en een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van artikel 6:230 BW, tegenover de Klant is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Fleks works in voorkomend geval uitkeert;
- f) In het geval de aansprakelijkheidsverzekering van Fleks works - om welke reden dan ook - niet tot uitkering overgaat, geldt dat de aansprakelijkheid van Fleks works, inclusief een eventuele betalingsverplichting op basis van artikel 6:230 BW en/of artikel 6:271 BW, is beperkt tot de nettowaarde van de laatste drie facturen ter zake de door Fleks works aan de Klant geleverde Diensten;
- g) De totale aansprakelijkheid – ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen – in geen geval meer zal bedragen dan € 10.000,- per jaar.

12.5 Schade waarvoor Fleks works aansprakelijk gehouden kan worden, dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 30 kalenderdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Fleks works gemeld te worden, op straffe van verval van het recht op vergoeding van deze schade. Deze termijn geldt niet indien de Klant aannemelijk kan maken dat de schade wegens gegronde reden niet eerder gemeld kon worden.

12.6 Een aansprakelijkheidsvordering jegens Fleks works vervalt in ieder geval binnen 12 maanden nadat de Klant bekend is geraakt met het schadetoebrengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

12.7 Voormelde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Fleks works en/of haar leidinggevenden.

12.8 De Klant is volledig en uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor de Content die door haar via de Software wordt verwerkt, alsmede voor alle overige verplichtingen die op de Klant rusten uit hoofde van de wet- en regelgeving, in het bijzonder de arbeidswetgeving, fiscale wetgeving en de Wet bescherming persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Klant is volledig aansprakelijk voor de Software en de Content en de Data aan derden of Fleks works wordt veroorzaakt en Klant dient zich daarvoor voldoende te verzekeren en gedurende de Overeenkomst verzekerd te houden. Klant vrijwaart Fleks works voor alle claims, aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding die derden als het gebruik van de Diensten, de onderliggende Software en de Content en de Data instellen.

Artikel 13 Overmacht

13.1 Partijen zullen jegens elkaar niet aansprakelijk zijn voor tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomst (behalve betalingsverplichtingen) indien uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd ten gevolge van overmacht, gedurende de periode dat de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt begrepen elk van de wil van die partij onafhankelijke, al dan niet voorzienbare, omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voorzover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, boycot, blokkade, sabotage, brand, blikseminslag, extreme weersomstandigheden, maatregelen van de binnenlandse of buitenlandse overheid. Onder overmacht aan de zijde van Fleks works wordt ook begrepen de onmogelijkheid van nakoming van de Overeenkomst als gevolg van tekortkomingen van de door Fleks works ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, leveranciers, personen en/of zaken. In het geval van overmacht, dient te partij die zich daarop beroept de andere partij schriftelijk te informeren over de overmachtsituatie. Indien de overmachtsituatie langer dan drie maanden voortduurt, is iedere Partij gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

Artikel 14 Intellectuele Eigendomsrechten

14.1 De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat alle Intellectuele Eigendomsrechten op, of voortvloeiend uit alle Software en alle Diensten, alle resultaten van de Diensten (inclusief de Maatwerk Software) en alle daarmee gegenereerde gebruikersinformatie en databases en alle niet door de Klant geplaatste Content, Data, informatie, bestanden of andere materialen berusten bij Fleks works of haar licentiegevers. Het voorgaande geldt ook indien de Klant input heeft geleverd voor de Diensten. Indien de Intellectuele Eigendomsrechten uitsluitend kunnen worden verkregen door middel van registratie, dan is Fleks works daartoe uitsluitend gerechtigd.

14.2 De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat het merk, logo en handelsnaam Fleks works, inclusief alle domeinnamen, e-mailadressen en bedrijfsnamen waarin het woord Fleks works voorkomt, Intellectuele Eigendomsrechten zijn van Fleks works.

14.3 Niets in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of andere handelingen van Fleks works zijn bedoeld om de Intellectuele Eigendomsrechten over te dragen of om enige andere rechten ten aanzien van het Intellectuele Eigendomsrechten aan de Klant toe te kennen, dan expliciet in de Algemene Voorwaarden opgenomen.

14.4 De Klant zal alle Intellectuele Eigendomsrechten van Fleks works steeds volledig respecteren en zal geen aanpassingen in de Diensten (doen) bewerkstelligen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fleks works.

14.5 Fleks works heeft steeds het recht om alle Software (inclusief Maatwerk Software voor de Klant ontwikkeld) en alle overige Diensten en de resultaten van deze Diensten, te

verveelvoudigen en/of onder eigen naam en als van hem afkomstig openbaar te maken en anderszins te exploiteren en/of voor promotiedoeleinden naar te verwijzen.

14.6 Het gebruik dat de Klant mag maken van de Intellectuele Eigendomsrechten is beperkt tot het gebruik van de Diensten en de daaraan ten grondslag liggende Software binnen de doelstellingen van de Diensten en de daaraan ten grondslag liggende Software, indien en voor zover de Klant voldoet aan de verplichtingen jegens Fleks works, gedurende de duur van de Overeenkomst. De Klant staat er voor in dat u geen inbreuk zal maken op deze Intellectuele Eigendomsrechten van Fleks works of haar licentiegevers.

14.7 De Klant heeft niet het recht om (sub) licenties of andere gebruiksrechten op de Intellectuele Eigendomsrechten aan derden te verstrekken. De Klant vrijwaart Fleks works voor alle door haar geleden schade en/of aanspraken van derden terzake enig ander gebruik dan het gebruik dat is overeengekomen.

14.8 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan de Software op enige manier te proberen te ontcijferen, aan te passen, te wijzigen of daarvan afgeleide werken te ontwikkelen of op enige andere manier inbreuk te maken op de daarop rustende auteursrechten of het uiterlijk of de functie van de Software te “framen”, “spiegelen” of op andere wijze te simuleren.

14.9 De Klant verleent aan Fleks works door het beschikbaar stellen van de Content en Data die beschermd is door Intellectuele Eigendomsrechten, een niet-exclusieve, wereldwijde, onbeperkte, sublicentieerbaar en royalty-free recht om deze informatie te kopiëren, te verwijderen, te behouden, te verveelvoudigen, te analyseren, of op andere wijze te gebruiken voor zover noodzakelijk voor het verrichten van de Diensten aan de Klant, zonder verdere toestemming, kennisgeving en/of recht op (schade)vergoeding aan de Klant of aan derden.

14.10 Fleks works is gerechtigd om de licentie als bedoeld in artikel 14.6, met onmiddellijke ingang op te schorten of op te zeggen (ter keuze van Fleks works), indien de Klant tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn nadat een ingebrekestelling door Fleks works is verzonden is hersteld, dan wel deze tekortkoming niet herstelbaar is.

14.11 Indien in rechte komt vast te staan dat door Fleks works geleverde Diensten resultaten daarvan (waaronder Maatwerk Software) inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van een derde, zal Fleks works – voor haar rekening en naar haar keuze – ofwel (i) voor de Klant het recht verwerven op voortzetting van het gebruik van de Diensten ofwel (ii) de Diensten vervangen door andere diensten die geen inbreuk maken of wel (ii) de Diensten zodanig te wijzigen zodat zij geen inbreuk maken op rechten van derden.

14.12 In geval de Klant een inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op, vervat zijn in of voortvloeien uit de Diensten signaleert, dan stelt hij/zij Fleks works daarvan omgaand schriftelijk in kennis. De Klant is verplicht om Fleks works op eigen

kosten alle bijstand – in de ruimste zin van het woord – te verlenen indien en voor zover dit door Fleks works wenselijk wordt geacht.

Artikel 15 Geheimhouding

15.1 Partijen zullen alle vertrouwelijke gegevens die zij verkrijgen omtrent elkaars ondernemingen en relaties strikt vertrouwelijk behandelen. Informatie zal in iedere geval als vertrouwelijk worden aangemerkt, als zij als zodanig door partijen wordt aangeduid.

15.2 Fleks works verplicht zich om alle Vertrouwelijke Informatie strikt geheim te houden en niet aan derden bekend te maken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant en behoudens het in de Overeenkomst bepaalde. Fleks works staat ervoor in dat de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend aan die werknemers, bestuurders en/of derden verstrekt zal worden, die in verband met hun positie en werkzaamheden noodzakelijkerwijs betrokken zijn bij de Dienstverlening aan de Klant. Fleks works staat er tevens voor in dat bedoelde werknemers, bestuurders en/of derden het bepaalde in deze geheimhoudingsovereenkomst in acht zullen nemen.

15.3 Fleks works, haar medewerkers en haar bestuurders, zullen de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend aanwenden ten behoeve van het verlenen van de Diensten aan de Klant, inclusief het ter beschikking stellen van de Software aan de Klant.

15.4 Het is Fleks works niet toegestaan de Vertrouwelijke Informatie te vermenigvuldigen, te distribueren, bekend te maken of te verspreiden op enigerlei wijze of in enigerlei vorm, zonder de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Klant, behalve ten behoeve van de Diensten en het ter beschikking stellen van de Software.

15.5 Fleks works is niet verplicht informatie over de Klant geheim te houden indien er een wettelijke grond bestaat, of een gerechtelijke uitspraak, die Fleks works ertoe verplicht de Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken.

15.6 De geheimhoudingsverplichting blijft ook na de beëindiging van de Overeenkomst ongewijzigd van kracht, voor de duur van één jaar.

15.7 De geheimhoudingsverplichting wordt niet aangetast door rechtsopvolging of (aandelen-) overdracht.

Artikel 16 Verwerkersovereenkomst

16.1 De Overeenkomst geldt tevens als verwerkersovereenkomst in de zin van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens.

16.2 Fleks works spant zich ervoor in om (1) alle wettelijke verplichtingen die op haar als verwerker rusten ten aanzien van de verwerking van de Persoonsgegevens zo goed mogelijk op te volgen, en (2) de redelijke instructies van de Klant in het kader van de

verwerking van de Persoonsgegevens op te volgen, en (3) de Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken ten behoeve van de Klant en in het kader van het doel dat de Klant heeft met de verwerking van persoonsgegevens. Indien aan het opvolgen van instructies van de Klant kosten verbonden zijn voor Fleks works, of als wijzigingen in de toepasselijke wet- en regelgeving kosten voor Fleks works meebrengen, worden dergelijke instructies of wijzigingen in de wet- en regelgeving als kostprijsverhogende omstandigheid aangemerkt. Fleks works is gerechtigd om de prijzen of onderdelen daarvan van haar Diensten uit hoofde van de Overeenkomst te verhogen ten gevolge van deze kostprijsverhogende omstandigheid.

16.3 Fleks works zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking (hierna: "Maatregelen"). Deze Maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die verwerking en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens met zich brengen en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor rechten en vrijheden van personen.

16.4 De Klant laat enkel Persoonsgegevens door Fleks works verwerken, indien en voor zover zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste Maatregelen door Fleks works zijn getroffen.

16.5 Fleks works zal de Klant zo spoedig mogelijk informeren (doch uiterlijk binnen 48 uur) over een inbreuk op de Maatregelen, beveiligingsincidenten en datalekken (hierna: "Inbreuk"), bij een door de Klant vooraf aangewezen persoon. Als door de Klant geen persoon binnen zijn of haar organisatie is aangewezen, zal de Klant de melding doen bij het algemene informatienummer of het algemene e-mailadres van de Klant, dan wel bij de bij Fleks works bekende contactpersoon. Fleks works zal alle medewerking verlenen die van haar redelijkerwijs kan worden verwacht, bij het nakomen van de wettelijke verplichtingen inzake de melding van de Inbreuk bij de toezichthoudende autoriteiten en betrokkenen.

16.6 Fleks works zal de Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten.

16.7 Indien de Persoonsgegevens worden geanonimiseerd en niet langer herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon wordt de data niet meer als Persoonsgegevens aangemerkt en worden deze aangemerkt als vernietigd.

16.8 Fleks works en eenieder die onder diens gezag betrokken is bij de uitvoering van Diensten en die daarbij de beschikking krijgt over Persoonsgegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Fleks works waarborgt dit door hen contractueel aan vertrouwelijkheid te hebben gebonden, dan wel doordat zij vanwege een passende wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid zijn gehouden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover enig wettelijk voorschrift Fleks works tot bekendmaking verplicht.

16.9 Fleks works heeft het recht derden (sub-verwerkers) in te schakelen bij de verwerking van persoonsgegevens. Als een nieuwe sub-verwerker wordt ingeschakeld, zal Fleks works zich ertoe inspannen de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op te hoogte te stellen.

16.10 Indien de Klant de door Fleks works getroffen Maatregelen door een onafhankelijke deskundige wenst te laten onderzoeken, zal de Klant dit ten minste 14 kalenderdagen vooraf schriftelijk aan Fleks works mededelen. De Klant draagt de kosten van een dergelijk onderzoek.

16.11 De Klant is verwerking verantwoordelijke in de zin van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens, aangezien de Klant het doel en de middelen van de verwerking van gegevensverwerking vaststelt. De Klant heeft in dat kader wettelijke verplichtingen jegens de Gebruikers van de Software en andere natuurlijke personen ten aanzien waarvan persoonsgegevens worden verwerkt. De Klant garandeert dat de gegevensverwerking in overeenstemming met de alle toepasselijke privacywetgeving plaatsvindt. Dit betekent in ieder geval dat de Klant garandeert dat hij het recht heeft om de Persoonsgegevens te (laten) verzamelen en hij gerechtigd is tot het (laten) verwerken van deze Persoonsgegevens.

16.12 De Klant vrijwaart Fleks works voor de kosten en schade van Fleks works, die zijn ontstaan omdat een betrokkene zich tot Fleks works wendt wegens onrechtmatige verwerking door de Klant. De Klant vrijwaart Fleks works daarnaast voor schade geleden ten gevolge van negatieve publiciteit veroorzaakt door de onrechtmatige verwerking.

16.13 Indien op enig moment komt vast te staan dat Fleks works aansprakelijk is voor schade die door de Klant wordt geleden in verband met deze het bepaalde in dit artikel gelden de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 12 en de bepalingen inzake overmacht artikel 13 onverkort en wordt onder 'schade' eveneens verstaan boetes opgelegd door toezichthouders. 16.14 Indien Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten, dan prevaleren de bepalingen van die verwerkersovereenkomst, voor zover deze in strijd zijn met het bepaalde in dit artikel 16.

Artikel 17 Overige bepalingen

17.1 Indien enige bepaling in deze Overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar blijkt te zijn, dan zullen de overblijvende bepalingen worden uitgelegd alsof een dergelijke ongeldige of niet afdwingbare bepaling niet zou zijn opgenomen; een zodanige ongeldige of niet afdwingbare bepaling zal worden geacht te zijn c.q. worden vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die de bedoeling van Partijen met de betreffende bepaling zo dicht mogelijk benadert.

17.2 Fleks works is gerechtigd bij de uitvoering van haar Diensten derden in te schakelen. Deze derden kunnen zich beroepen op deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en forumkeuze

18.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Fleks works partij is, alsmede iedere onrechtmatige daad waar Fleks works bij betrokken is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

18.2 Geschillen die in verband met de Overeenkomst ontstaan, (geschillen over het bestaan en de geldigheid van deze Overeenkomst daaronder begrepen), zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter te Noord-Holland, locatie Haarlem.