

Algemene Voorwaarden

HelloFlex B.V., hierna HELLOFLEX
Textielweg 15, Amersfoort, Nederland

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende delen:

Deel A: SaaS-diensten en algemeen deel

Deel B: Overige Diensten

Deel C: Softwareproducten

Deel D: Koop van hardware

Deel A: SaaS-diensten en algemeen deel

1. Definities

Alle termen die niet gedefinieerd zijn in dit [artikel 1](#) hebben de in de Overeenkomst gedefinieerde betekenis.

1.1 **"Algemene Voorwaarden"** betekent deze algemene voorwaarden.

1.2 **"Derden"** staat voor elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die geen Klant of een van de Gebruikers is, met inbegrip van andere Klanten van HELLOFLEX en de Gebruikers daarvan.

1.3 **"Documentatie"** betekent de documentatie (bijvoorbeeld: handleidingen, tutorials en release notes) waarin de eigenschappen en functionaliteiten van de respectieve SaaS-diensten worden gespecificeerd.

1.4 **"Gebruiker(s)"** betekent alle natuurlijke personen aan wie de Klant het gebruik van de SaaS-diensten voor zijn zakelijke doeleinden toekent en die bevoegd zijn om de SaaS-diensten te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

1.5 **"Overeenkomst"** betekent de contractuele overeenkomst tussen de Klant en HELLOFLEX met betrekking tot de aankoop van de SaaS-diensten en (indien afgenomen) de Overige Diensten. Deze Algemene Voorwaarden, inclusief bijlagen en alle verwijzingen naar de Documentatie, maken een onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst.

1.6 **"Klant"** betekent de partij, handelend in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, die de Overeenkomst met HELLOFLEX sluit voor eigen zakelijke doeleinden en die nader wordt omschreven in de Overeenkomst.

1.7 **"Klantgegevens"** betekent persoonsgegevens (art. 4 onder 1 AVG) die de Klant verstrekt en die HELLOFLEX in opdracht van de Klant verwerkt in zijn hoedanigheid van verwerker (art. 4 onder 8 AVG) in verband met de levering van de SaaS-diensten.

1.8 **"Klantcontent"** betekent alle gegevens, informatie, afbeeldingen, handelsmerken, logo's, links en andere gegevens en elementen die de Klant en zijn Gebruikers aan HELLOFLEX verstrekken of uploaden naar de SaaS-diensten in het kader van het gebruik van de SaaS-diensten.

1.9 **"Minimale Systeemvereisten"** betekent de respectievelijke minimale technische vereisten voor het gebruik van de SaaS-diensten waarover de Klant wordt geïnformeerd.

1.10 **"Overige Diensten"** betekent de diensten die HELLOFLEX naast de SaaS-diensten op verzoek van de Klant kan leveren, waaronder maar niet beperkt tot consultancydiensten, implementatiediensten, integratiediensten, webservices, training.

1.11 **"Partijen"** betekent HELLOFLEX en de Klant gezamenlijk, terwijl "Partij" voor ofwel HELLOFLEX ofwel de Klant staat.

1.12 **"Platform"** betekent het cloudhostingplatform (met inbegrip van de servers) dat wordt geleverd en geëxploiteerd door een toeleverancier van HELLOFLEX

(subverwerker overeenkomstig art. 4 onder 8 AVG) waarop de SaaS-diensten en Klantcontent worden gehost.

1.13 **"SaaS-diensten"** betekent het beschikbaar stellen van de SaaS-oplossing(en) van HELLOFLEX, alsmede de hosting, het onderhoud en de ondersteuning daarvan.

1.14 **"Vertrouwelijke informatie"** betekent alle bedrijfs- en handelsgeheimen van Partijen, evenals alle andere informatie en gegevens die aan een Partij in verband met de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst mondeling, schriftelijk of in enige andere vorm bekend zijn gemaakt en die door de bekendmakende Partij als vertrouwelijk zijn aangemerkt of aangeduid of waarvan de noodzaak tot vertrouwelijkheid anderszins voor de andere Partij herkenbaar is. Dit omvat in het bijzonder de broncode van de SaaS-oplossing(en) en niet-openbare specificaties van SaaS-oplossing(en).

2. Toepassingsgebied en rangorde

2.1 De Overeenkomst vormt de contractuele basis voor Partijen voor het gebruik van de SaaS-diensten en eventuele Overige Diensten, en regelt de desbetreffende relatie tussen de Klant en HELLOFLEX.

2.2 Algemene voorwaarden van de Klant of een Derde zijn expliciet niet van toepassing op de Overeenkomst, tenzij HELLOFLEX hiermee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.

2.3 In het geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheid van verschillende bepalingen van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde:

- (a) In geval van tegenstrijdigheid of onduidelijkheid van een bepaling in de Overeenkomst en een bepaling van deze Algemene Voorwaarden, dan prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.
- (b) In het geval van een tegenstrijdigheid of onduidelijkheid van een bepaling van de verwerkersovereenkomst en een bepaling van de Overeenkomst, heeft de bepaling van de verwerkersovereenkomst voorrang indien en voor zover de gegevensbescherming in het geding is; anders heeft de bepaling van de Overeenkomst voorrang.

3. Voorwerp en omvang van SaaS-diensten

3.1 HELLOFLEX levert de SaaS-diensten aan de Klant met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid en in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

3.2 HELLOFLEX spant zich in om de SaaS-diensten adequaat te beschermen (bijvoorbeeld door het gebruik van SSL of TLS encryptie), maar kan - vanwege de inherente aard van het internet - de veiligheid van de SaaS-diensten, Klantgegevens en Klantcontent niet garanderen.

3.3 De SaaS-diensten worden geleverd en geëxploiteerd via het Platform. De door HELLOFLEX ingeschakelde dienstverlener die het Platform beschikbaar stelt, heeft passende beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd tegen elke aantasting van de integriteit van gegevens en in overeenstemming met de geldende normen.

4. Gebruiksvoorwaarden en medewerkings- en zorgvuldigheidsplichten van de Klant

4.1 De Klant en diens Gebruikers zijn gerechtigd de SaaS-diensten te gebruiken voor de zakelijke doeleinden van de Klant voor zover dit geschiedt in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst en de hiervoor passende vergoeding steeds is voldaan. Dit gebruik is beperkt tot de duur van de Overeenkomst.

4.2 De Klant is er als enige voor verantwoordelijk dat de door hem gebruikte technische infrastructuur voldoet aan de Minimale Systeemvereisten voor het gebruik van de SaaS-diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. In dit verband is het uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant ervoor te zorgen dat (a)

hij en zijn Gebruikers over een toereikende internetverbinding beschikken om toegang te krijgen tot de SaaS-diensten en deze te gebruiken, (b) de compatibiliteit van de computeromgevingen van de Klant en zijn Gebruikers met de SaaS-diensten gegarandeerd is en (c) er alleen browsers worden gebruikt die door de SaaS-diensten worden ondersteund. De SaaS-diensten zijn toegankelijk en te gebruiken via pc's en/of mobiele apparaten (zoals notebooks of tablets).

4.3 De Klant stelt ten minste één (1) beheerder aan die bevoegd is om de toegangsrechten tot de SaaS-diensten van de Gebruikers namens de Klant te beheren. In het bijzonder kan deze beheerder Gebruikers toegang verlenen tot de SaaS-diensten en de omvang van de desbetreffende toegangsrechten bepalen.

4.4 De Klant zal HELLOFLEX alle ondersteuning en medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is bij de levering van de SaaS-diensten.

4.5 HELLOFLEX neemt alle passende maatregelen om de SaaS-diensten en de ontvangers hiervan te beschermen. Toch moet de Klant zelf ook redelijke voorzorgsmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat het proces waarmee de Klant en zijn Gebruikers toegang krijgen tot de SaaS-diensten en deze gebruiken, de Klant en zijn Gebruikers niet blootstelt aan het risico van virussen, malware of andere belemmeringen van de informatietechnologie. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de beveiliging en bescherming van zijn eigen informatiebeveiligingssysteem en internettoegang, in het bijzonder door de implementatie van firewalls en antivirus programma's. De Klant verplicht zich om zijn Gebruikers hierover dienovereenkomstig te informeren en hen ertoe te verplichten zich aan bovenstaand te houden.

4.6 In verband met het gebruik van de SaaS-diensten erkent en stemt de Klant ermee in dat:

(a) de Klant en zijn Gebruikers de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) uitsluitend gebruiken in het kader van de zakelijke doeleinden van de Klant;

(b) de Klant en zijn Gebruikers de SaaS-diensten en/of de SaaS-oplossing(en) uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst;

(c) de Klant en zijn Gebruikers geen handelingen zullen verrichten die de integriteit of prestaties van de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) of gegevens van Derden aantasten of verstoren;

(d) de Klant en haar Gebruikers de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) niet gebruiken op een manier die in strijd is met de toepasselijke wetgeving en/of de rechten van andere Gebruikers of Derden; en

(e) de Klant als verwerkingsverantwoordelijke voor de Klantgegevens volgens de wetgeving inzake gegevensbescherming (art. 4 onder 7 AVG) ervoor zorgt dat Klantgegevens alleen worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

De Klant verplicht zich om zijn Gebruikers hierover te informeren en hen ertoe te verplichten zich aan bovenstaande te houden.

4.7 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de SaaS-diensten, de output van de SaaS-diensten en verdere gevolgen van het gebruik van de SaaS-diensten en/of de output daarvan. De Klant is verantwoordelijk voor het verifiëren van de juistheid en compleetheid van de werking en output van de SaaS-diensten. De Klant is verder verantwoordelijk voor alle handelingen die via zijn gebruikersaccounts (inclusief eventuele indirecte handelingen of nalaten) binnen de SaaS-diensten en/of de

SaaS-oplossing(en) worden uitgevoerd, zelfs als de betreffende handeling niet door de Klant was geautoriseerd of was beoogd. De Klant is als enige aansprakelijk voor alle schade die wordt veroorzaakt door het gebruik van zijn gebruikersaccounts door de Klant, zijn Gebruikers of Derden.

4.8 De Klant is verantwoordelijk voor alle Klantcontent. HELLOFLEX controleert de Klantcontent niet op rechtmatigheid, nauwkeurigheid en volledigheid voordat deze in het kader van de SaaS-diensten beschikbaar worden gesteld; dit gebeurt volledig geautomatiseerd.

4.9 De Klant dient passende voorzorgsmaatregelen te treffen voor het geval de SaaS-diensten niet of niet goed werken (zoals bijvoorbeeld gegevensback-up en foutdiagnose). Voor zover Klantgegevens vanuit de SaaS-diensten kunnen worden geëxporteerd, is de Klant verantwoordelijk voor de regelmatige en volledige back-up van zijn bedrijfsrelevante gegevens en documenten te maken in een apart back-upstelsel buiten de SaaS-diensten.

5. Gebruiksrechten van de Klant

5.1 HELLOFLEX verleent de Klant het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om de SaaS-diensten en de SaaS-oplossing(en) en de daarbij geleverde materialen die behoren tot de SaaS-diensten te gebruiken voor de afhandeling van zakelijke transacties binnen het kader van de in de opdracht overeengekomen licentie gedurende de looptijd van de overeenkomst en onder voorbehoud van tijdige betaling van de overeengekomen vergoeding aan HELLOFLEX.

5.2 Wanneer de gebruiksrechten op een *named user* basis worden verleend geldt het volgende:

- De Klant kan users activeren voor het gebruik van de SaaS-dienst, en HELLOFLEX zal de Klant op die basis factureren;
- Een gebruiksrecht voor een user wordt voor de volledige maand gefactureerd indien deze op enig moment in de desbetreffende maand in het systeem van HELLOFLEX als geactiveerde user geregistreerd heeft gestaan;
- Het aantal geactiveerde users is voor alle SaaS-diensten gelijk, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen.
- De toegestane afschaling van geactiveerde users bedraagt per kalenderjaar maximaal 10% ten opzichte van het aantal geactiveerde users per 31 december van het voorgaande kalenderjaar. Indien de effectieve afschaling toch dit maximum van 10% overschrijdt dan is HELLOFLEX nog steeds gerechtigd om 90% van het aantal geactiveerde users per 31 december van het voorgaande kalenderjaar in rekening te brengen.

5.3 Wanneer de gebruiksrechten op een *volumebasis* worden verleend geldt het volgende:

- Bij aanvang van de Overeenkomst zal de Klant ten minste het volume afnemen dat de Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst heeft opgegeven (het "Minimum Volume"). HELLOFLEX is gerechtigd om dit Minimum Volume te factureren, ongeacht het daadwerkelijke gebruik.
- Wanneer de Klant gedurende een jaar van de looptijd meer dan het Minimum Volume afneemt dan zal HELLOFLEX voor dit aanvullende gebruik de toepasselijke vergoedingen in rekening brengen op basis van de geldende prijslijst.
- In het volgende jaar zal bij toegenomen gebruik in principe het Minimum Volume worden opgehoogd naar een hogere band / staffel op basis van het gemiddelde gebruik over het voorgaande jaar. De Klant kan HELLOFLEX verzoeken om het toegenomen Minimum Volume voor het volgende jaar maximaal één band /

staffel lager vast te leggen dan de band / staffel waarin het gebruik valt op basis van het gemiddelde gebruik over het voorgaande jaar (downgrading). Echter, het Minimum Volume zal voor het opvolgende jaar ten minste gelijk blijven aan het voorgaande jaar.

5.4 De Klant kan de SaaS-diensten toegankelijk maken voor de Gebruikers om hun diensttaken uit te voeren. Tegelijk moet de Klant in zijn verantwoordelijkheidssfeer passende maatregelen treffen (zoals het toekennen van gebruiks- en toegangsrechten) om te garanderen dat onbevoegde Derden geen toegang hebben tot de SaaS-diensten.

5.5 In geval van ongeoorloofd gebruik van zijn gebruikersaccounts (met inbegrip van een vermoeden daarvan) is de Klant verplicht ervoor te zorgen dat (a) de desbetreffende wachtwoorden onmiddellijk worden gewijzigd en (b) HELLOFLEX hiervan onverwijld in kennis wordt gesteld. De Klant is verplicht om zijn Gebruikers dienovereenkomstig te informeren en hen ertoe te verplichten zich aan bovenstaand te houden.

6. Fair use en verificatie gebruik

6.1 HELLOFLEX stelt in overeenstemming met de stand van de techniek de noodzakelijke en passende technische middelen voor de SaaS-diensten ter beschikking. Indien en voor zover de Klant buitensporig of oneigenlijk gebruik maakt van de systeembronnen en, in verhouding tot vergelijkbare Klanten, de ter beschikking gestelde middelen met aanzienlijk bovengemiddeld dataverkeer belast, kan HELLOFLEX naar eigen goeddunken de SaaS-diensten na voorafgaande kennisgeving opschorten of extra kosten in rekening brengen voor de terbeschikkingstelling van meer capaciteit.

6.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en een periode van twee jaar daarna kan HELLOFLEX een audit uitvoeren om het gebruik van de SaaS-diensten en/of SaaS-oplossingen te controleren. De Klant stemt ermee in mee te werken aan dergelijke audits, en zal alle redelijke hulp en benodigde toegang tot systemen, administratie en informatie bieden. HELLOFLEX zal ervoor zorgen dat een dergelijke audit de normale bedrijfsvoering van de Klant niet op onredelijke wijze zal verstoren. Indien en voor zover een audit aantoont dat de Klant gebruik maakt van de SaaS-diensten en/of SaaS-oplossingen boven de afgenomen licenties en/of het afgenomen gebruik, dan is HELLOFLEX gerechtigd om alle kosten van dit gebruik bij de Klant in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven. Indien sprake is van materiële afwijkingen (meer dan 5%) dan kan HELLOFLEX tevens de kosten van de audit bij de Klant in rekening brengen.

7. Blokkeren van gebruikersaccounts en Klantcontent

7.1 Voor zover een Gebruiker de toepasselijke wetgeving overtreedt, inbreuk maakt op de rechten van andere Gebruikers, de rechten van Derden en/of de bepalingen van de Overeenkomst en HELLOFLEX hiervan kennisneemt, heeft HELLOFLEX het recht om - zonder terugbetaling van gebruiksvergoedingen of compensatie aan de Klant - (a) de Klant en/of de betreffende Gebruiker een waarschuwing te geven, (b) afzonderlijke Klantcontent te blokkeren, (c) het betreffende gebruikersaccount tijdelijk of permanent te blokkeren, (d) de betreffende rechthebbenden te informeren of (e) andere passende tegenmaatregelen te treffen. Dit geldt niet als de Gebruiker niet verantwoordelijk is voor de inbreuk.

7.2 HELLOFLEX heeft ook het recht om het betreffende gebruikersaccount permanent te blokkeren als de betreffende Gebruiker (a) zijn gebruikersaccount heeft overgedragen of toegang heeft verleend aan een andere Gebruiker of Derde, (b) aanzienlijke schade heeft toegebracht aan andere Gebruikers, HELLOFLEX of Derden, (c) de Overeenkomst ernstig of herhaaldelijk heeft

geschonden of (d) een handeling heeft verricht die anderszins als een belangrijke reden moet worden beschouwd. Artikel 6 tweede volzin is dienovereenkomstig van toepassing.

7.3 De tijdelijk of permanent geblokkeerde Gebruiker mag de SaaS-diensten niet gebruiken via een ander bestaand of nieuw aangemaakt gebruikersaccount.

8. Intellectueel eigendom in SaaS-diensten

8.1 Met uitzondering van de Klantcontent is en blijft HELLOFLEX de enige rechthebbende of licentiehouder van alle intellectuele eigendomsrechten op de SaaS-diensten en de SaaS-oplossingen met inbegrip van de intellectuele eigendomsrechten op onder andere, maar niet beperkt tot, (a) onderliggende softwareprogramma's, systemen, databanken, tools, afbeeldingen, pictogrammen en geluidsoptname, (b) handelsmerken, logo's, beeldmerken en werktitels van HELLOFLEX en (c) tabellen en afbeeldingen binnen de onderliggende software.

8.2 HELLOFLEX behoudt alle rechten op alle verbeteringen of uitbreidingen van haar eigen processen, expertise en vaardigheden die zijn verworven op het moment van de uitvoering van de overeenkomst en blijft de enige eigenaar van alle parametriseringen of ontwikkelingen van personaliserings die zijn uitgevoerd voor de Klant en zijn Gebruikers.

8.3 Behalve wanneer de toepasselijke wetgeving (in het bijzonder in overeenstemming met artikel 45j Auteurswet) dit uitdrukkelijk toestaat, is het de Klant zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van HELLOFLEX niet toegestaan:

(a) de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) te bewerken, te wijzigen, te adapteren, te vertalen, te reproduceren, aan te passen, te publiceren, te decompileren, te demonteren of te reverse-engineeren;

(b) de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de aangeschafte SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) over te dragen of in sublicentie te geven;

(c) technische beperkingen te omzeilen;

(d) de SaaS-diensten (of delen daarvan) en/of de aangeschafte SaaS-oplossing(en) (of delen daarvan) commercieel te gebruiken op een manier die concurreert met het bedrijfsmodel van HELLOFLEX;

(e) toegang (proberen te) krijgen tot de broncode van de SaaS-diensten (of een deel daarvan); en/of

(f) databases van SaaS-diensten te extraheren of te hergebruiken buiten de opties die door HELLOFLEX worden aangeboden en vrijgegeven.

8.4 De Klant laat alle eigendomsvermeldingen in de SaaS-diensten en/of aangeschafte SaaS-oplossing(en), zoals auteursrechten en andere wettelijke vermeldingen, in ongewijzigde vorm.

8.5 De Klant is verplicht om zijn Gebruikers op de hoogte te stellen van de bovenstaande zorgplichten en hen te verplichten deze na te leven.

9. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten op Klantcontent

9.1 De Klant behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op de Klantcontent.

9.2 Niettegenstaande het voorgaande is de Klant verplicht om HELLOFLEX de volgende beperkte gebruiksrechten op Klantcontent te verlenen zodat HELLOFLEX technisch in staat is om de SaaS-diensten in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst aan de Klant te leveren en om deze diensten verder te ontwikkelen en te verbeteren.

9.3 Door het uploaden of beschikbaar stellen van

Klantcontent als onderdeel van de SaaS-diensten, verleent de Klant HELLOFLEX (inclusief haar onderaannemers die belast zijn met de levering van de SaaS-diensten) een gratis, eenvoudig en wereldwijd gebruiksrecht op de Klantcontent en op de wijzigingen daarvan en wel uitsluitend in het kader van de levering van de SaaS-diensten (of delen daarvan) voor de duur van de Overeenkomst. Dit omvat in het bijzonder het recht om Klantcontent te dupliceren en te reproduceren in de online omgeving als onderdeel van de SaaS-diensten, in het bijzonder om deze toegankelijk te maken voor de door de Klant ingezette Gebruikers van de diensten en het recht om Klantcontent opnieuw te formatteren - indien technisch noodzakelijk - en om de gewijzigde Klantcontent in dezelfde omvang te gebruiken als de oorspronkelijke Klantcontent.

9.4 HELLOFLEX is gerechtigd om de SaaS- diensten en SaaS-oplossingen te voorzien van technische functionaliteiten die een statistische evaluatie van technische gebruiksgegevens en de preventie van niet-gelicenseerd gebruik van de SaaS-diensten en SaaS-oplossingen mogelijk maken, op voorwaarde dat dit geen afbreuk doet aan het contractuele gebruik van de SaaS-diensten. Verder is HELLOFLEX gerechtigd om gegevens met uitzondering van persoonsgegevens en/of statistische Klantcontent te evalueren, te verzamelen en te verwerken voor de verbetering en toekomstige ontwikkeling van diensten van HELLOFLEX in overeenstemming met de desbetreffende wetgeving. Hierbij zal HELLOFLEX rekening houden met de legitieme belangen van de Klant, in het bijzonder met betrekking tot gegevens- en bedrijfsgeheimen.

10. Beschikbaarheid van SaaS-diensten, onderhoud en ondersteuning

10.1 De Klant erkent en aanvaardt dat zich beperkingen of belemmeringen van de SaaS-diensten kunnen voordoen die buiten de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van HELLOFLEX liggen. Dit zijn in het bijzonder alle handelingen van Derden die niet in opdracht van HELLOFLEX handelen, evenals technische omstandigheden buiten de SaaS- diensten en/of SaaS-oplossingen (waaronder datalijnen en het internet) waarop HELLOFLEX geen invloed heeft, alsmede overige situaties die overmacht opleveren. De door de Klant en zijn Gebruikers gebruikte hardware en software van Derden, de technische infrastructuur daarvan (zoals de internetverbinding van de Klant) en/of het gebruik van de SaaS-diensten door de Klant of zijn Gebruikers dat in strijd is met de overeenkomst en het beoogde doel ervan, kunnen ook van invloed zijn op het gebruik van de SaaS-diensten. HELLOFLEX is niet verantwoordelijk voor dergelijke omstandigheden, zodat dit niet van invloed is op de correcte en contractuele levering van diensten door HELLOFLEX in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst.

10.2 Indien ten aanzien van de beschikbaarheid van de SaaS-diensten en het onderhoud en de ondersteuning van de SaaS-diensten door HELLOFLEX worden gespecificeerd, dan worden deze specificaties vastgelegd in een afzonderlijk Service Level Agreement (SLA) bij de Overeenkomst.

10.3 Het onderhoud van de eigen IT-infrastructuur van de Klant valt niet onder het onderhoud en de ondersteuning dat door HELLOFLEX wordt geleverd. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de functionaliteit, het onderhoud en de verzorging van zijn eigen IT-infrastructuur.

11. Gebreken

11.1 HELLOFLEX zorgt ervoor dat de SaaS-diensten, indien deze worden gebruikt in overeenstemming met de overeenkomst, materieel voldoen aan de specificaties van de respectieve beschrijving van de SaaS-diensten (zoals vastgelegd in de eventuele Documentatie), en geen

gebreken vertonen die hun geschiktheid ten opzichte van deze specificaties tenietdoen of materieel aantasten.

11.2 De Klant kan gebreken melden bij HELLOFLEX wanneer deze reproduceerbaar zijn of kunnen worden aangetoond door machinaal gegenereerde output.

11.3 Indien HELLOFLEX daadwerkelijk een gebrek vaststelt nadat de Klant een gebrek heeft gemeld, zal HELLOFLEX dit, voor zover dit binnen haar macht ligt, binnen een redelijke termijn verhelpen.

11.4 De Klant zal HELLOFLEX naar beste vermogen ondersteunen bij het verhelpen van gebreken. In het bijzonder zal de Klant HELLOFLEX op een begrijpelijke wijze in tekstvorm informeren over gebreken. Daarbij wordt de informatie verstrekt die nodig is om het gebrek te herkennen (zoals door te vermelden hoe het gebrek zich concreet manifesteert, welke gevolgen het heeft en onder welke omstandigheden het zich voordoet) en, indien nodig, HELLOFLEX van de nodige documentatie te voorzien (zoals bijvoorbeeld screenshots).

11.5 Als gebreken het gebruik van de SaaS-diensten niet ernstig belemmeren, wordt het gebrek geacht binnen een redelijke termijn te zijn verholpen wanneer het gebrek in het kader van de volgende update van de SaaS-diensten wordt verholpen.

11.6 HELLOFLEX is gerechtigd om in plaats van de probleemoplossing tijdelijke maatregelen (workarounds) te ontwikkelen of aan te dragen, voor zover dit van de Klant kan worden gevergd en het verhelpen van het gebrek een onevenredige inspanning van HELLOFLEX vereist.

11.7 De verplichting voor HELLOFLEX om gebreken te verhelpen is niet van toepassing op gebreken die (a) gebaseerd zijn op ongeoorloofde aanpassingen, revisies of wijzigingen etc. van de SaaS-diensten door de Klant of zijn Gebruikers, (b) gebaseerd zijn op ongeoorloofd gebruik van de SaaS-diensten (inclusief toegang daartoe) in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst of (c) veroorzaakt worden door virussen en dergelijke die door de Klant of zijn Gebruikers in de SaaS-diensten zijn geïntroduceerd.

Deze uitsluiting van de herstelverplichting van HELLOFLEX is niet van toepassing als de Klant aantoont dat de interventies die worden genoemd in dit artikel 11.7 sub a tot c niet de oorzaak zijn van het gebrek.

11.8 Indien tijdens of na het verhelpen van gebreken door HELLOFLEX blijkt dat een vermeend gebrek niet onder de herstelverplichting van HELLOFLEX valt, is HELLOFLEX gerechtigd de gemaakte kosten voor het verhelpen van het gebrek op basis van de op dat moment bij HELLOFLEX geldende uurtarieven aan de Klant in rekening te brengen.

12. Beperking van aansprakelijkheid

12.1 Hoewel HELLOFLEX alle zorgvuldigheid zal betrachten in het ontwikkelen en aanbieden van de SaaS-diensten, kan zij niet instaan voor de correcte werking van de SaaS-diensten, de juistheid en compleetheid van de output van de SaaS-diensten en verdere gevolgen van het gebruik van de SaaS-diensten en/of de output daarvan. De Klant is verantwoordelijk voor het verifiëren van de juistheid en compleetheid van de werking en output van de SaaS-diensten.

12.2 De aansprakelijkheid van HELLOFLEX, ongeacht de grondslag (contractueel, onrechtmatige daad of anders) is beperkt tot de vergoeding van directe schade tot een bedrag dat gelijk is aan de totale jaarlijkse vergoedingen die volgens de Overeenkomst zijn betaald. HELLOFLEX is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, verlies of verminking van data, gemiste omzet en winst of gemiste besparingen.

12.3 De bovenstaande uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in het geval van (1) schade in geval van opzet en bewuste roekeloosheid, (2) claims van

de Klant op grond van het wettelijke regime inzake productaansprakelijkheid, of (3) voor lichamelijk letsel en schade aan de gezondheid of bij overlijden van de Klant.

13. Vrijwaring voor claims van derden

13.1 De Klant vrijwaart HELLOFLEX van alle vorderingen en stelt HELLOFLEX schadeloos voor de daaruit voortvloeiende kosten waaronder de kosten voor juridische bijstand en gerechtskosten ter hoogte van een redelijk bedrag, voor zover deze gebaseerd zijn op een van de volgende inbreuken op de wet of de overeenkomst door de Klant:

(a) De inbreuk op enige bepaling van de Overeenkomst door de Klant en/of zijn Gebruikers.

(b) Klachten van Derden dat de Klantcontent inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van anderen (zoals auteursrechten en naburige rechten, octrooien, merken, handelsmerken van het bedrijf, werktitels of ontwerpen, etc.), andere rechten (zoals persoonlijkheidsrechten of rechten op eigen afbeeldingen, etc.) of enige toepasselijke wet- en regelgeving.

13.2 In het geval van een vordering op grond van artikel 13.1 is de Klant verplicht HELLOFLEX onmiddellijk, naar waarheid en volledig te voorzien van alle informatie die nodig is voor het onderzoek naar de vorderingen en het eventuele juridische verweer.

13.3 Indien het gebruik van de SaaS-diensten door de Klant in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst wordt belemmerd door rechten van Derden, heeft HELLOFLEX het recht (a) om ofwel de SaaS-diensten zodanig te wijzigen dat ze buiten de beschermingsomvang van de Derde vallen voor zover dit van de Klant kan worden gevergd, (b) om toestemming te verkrijgen om de SaaS-diensten te gebruiken zonder beperking en zonder bijkomende kosten voor de Klant in overeenstemming met de overeenkomst of (c) om de Overeenkomst per direct op te zeggen.

13.4 HELLOFLEX vrijwaart de Klant in het geval dat Derden dergelijke claims maken gedurende de looptijd van de Overeenkomst tegen onder een vonnis van een rechtbank of een buitengerechtelijke schikking opgelegde kosten en schadevergoedingen, op voorwaarde dat:

(a) de Klant HELLOFLEX onmiddellijk schriftelijk of in tekstvorm heeft geïnformeerd over de aanspraak van de Derde;

(b) de Klant HELLOFLEX de uitsluitende zeggenschap verleent over de verdediging en de daarmee verbonden handelingen; en

(c) de Klant HELLOFLEX de nodige ondersteuning biedt, informatie en een machtiging verstrekt om de voornoemde handelingen uit te voeren.

De vrijwaring krachtens artikel 13.4 is niet van toepassing op (i) enige wijziging van de SaaS-diensten die niet door HELLOFLEX is aangebracht, voor zover de SaaS-diensten zonder een dergelijke wijziging niet inbreukmakend zouden zijn, (ii) enig gebruik van de SaaS-diensten in combinatie met software, producten of diensten die niet door HELLOFLEX worden geleverd, voor zover de SaaS-diensten zonder een dergelijke combinatie niet inbreukmakend zouden zijn, (iii) toepassingen van Derden, of (iv) het gebruik van de SaaS-diensten door de Klant die niet door HELLOFLEX worden geleverd, voor zover de SaaS-diensten zonder een dergelijke combinatie niet inbreukmakend zouden zijn.

14. Betalingsvoorwaarden, wanbetaling, blokkering van SaaS-diensten, verrekening en retentierechten

14.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst, moeten de vaste kosten maandelijks vooraf door de Klant worden voldaan en worden kosten die afhankelijk zijn van het maandelijks gebruik maandelijks

achteraf door de Klant voldaan. Tenzij uitdrukkelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst geldt een betaaltermijn van 14 dagen voor alle facturen van HELLOFLEX.

14.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is vastgelegd in de Overeenkomst, vindt betaling van de gebruiksvergoeding door de Klant in overeenstemming met artikel 14.1 plaats via (1) automatische incasso (zakelijke Europese incasso) en wordt dienovereenkomstig door HELLOFLEX geïncasseerd, of (2) door een factuur die wordt voldaan door middel van een banktransactie. Wanneer de Klant in geval van (1) de machtiging voor automatische incasso intrekt en/of er drie (3) of meer terugboekingen plaatsvinden in een lopend kalenderjaar, wordt de nog verschuldigde vergoeding voor het lopende jaar onmiddellijk opeisbaar en wordt deze vooraf door HELLOFLEX in (een) kwartaal- of jaarfactu(u)r(en) gefactureerd. Voor elk daaropvolgend jaar is de vergoeding eveneens vooraf verschuldigd en wordt deze vooraf gefactureerd via driemaandelijks of jaarlijkse factu(u)r(en) zolang de Klant geen nieuwe machtiging verstrekt. Wanneer Klant tekortschiet in de nakoming van een betalingsverplichting is Klant in gebreke zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Klant is aan de kosten en wettelijke handelsrente verschuldigd.

14.3 HELLOFLEX heeft het recht om de toegang van de Klant tot de SaaS-diensten te blokkeren indien de Klant in verzuim is met de betaling van de gebruiksvergoeding en de Klant de openstaande betaling ook na ontvangst van een aanmaning door HELLOFLEX niet binnen een door HELLOFLEX gestelde redelijke termijn heeft voldaan. Als onderdeel van de betalingsherinnering informeert HELLOFLEX de Klant over de gevolgen van de blokkering van de SaaS-diensten indien de Klant niet voldoet aan het verzoek tot betaling binnen de gestelde redelijke termijn. Dit laat verdere rechten van HELLOFLEX wegens betalingsverzuim onverlet. HELLOFLEX zal de SaaS-diensten deblokken zodra de openstaande vorderingen door de Klant zijn voldaan.

14.4 Verrekening door de Klant is niet toegestaan, tenzij de tegenvordering van de Klant rechtsgeldig of in een gerechtelijk vonnis is vastgesteld, of onbetwist is.

14.5 De Klant is alleen bevoegd om een retentierecht uit te oefenen als zijn tegenvordering rechtsgeldig of in een gerechtelijk vonnis is vastgesteld, of onbetwist is en gebaseerd is en op dezelfde contractuele relatie.

14.6 HELLOFLEX is gerechtigd om de gebruikstarieven eenmaal per kalenderjaar te verhogen met maximaal de Dienstenprijsindex (DPI, 2021 = 100) van het CBS van het voorgaande kalenderjaar. Geïndexeerde bedragen mogen naar boven worden afgerond op hele centen.

14.7 Naast het recht op grond van artikel 14.6 hiervoor is HELLOFLEX gerechtigd om de te betalen gebruiksvergoedingen naar eigen inzicht in alle redelijkheid aanpassen aan de ontwikkeling van de kosten die bepalend zijn voor de berekening van de gebruiksvergoedingen. Deze ontwikkelingen kunnen intern of extern zijn. Aanpassing op grond van dit artikel kan bijvoorbeeld volgen wanneer de kosten voor personeel of voor de aankoop van energie of grondstoffen stijgen of dalen. Verhogingen van één soort kosten, bijvoorbeeld de kosten voor de aankoop van energie, mogen alleen worden gebruikt om de gebruiksvergoedingen te verhogen voor zover ze niet worden gecompenseerd door een verlaging van de kosten op ander gebied, bijvoorbeeld de kosten voor de aankoop van grondstoffen. Bij de uitoefening van haar beoordelingsbevoegdheid zal HELLOFLEX de respectieve tijdstippen van een aanpassing van de gebruiksvergoedingen zodanig kiezen dat kostenverlagingen niet worden doorgevoerd volgens een voor de Klant ongunstiger systematiek dan kostenverhogingen, waardoor kostenverlagingen minstens hetzelfde prijseffect hebben als kostenverhogingen.

14.8 HELLOFLEX streeft ernaar de Klant ten minste één (1) maand voor de inwerkingtreding van de

tariefaanpassing hiervan op de hoogte stellen.

15. Looptijd, opzegging, beëindiging en gevolgen van beëindiging

15.1 Overeenkomsten voor de levering van SaaS-diensten beginnen over het algemeen op de 1e dag van de maand. Zelfs in het geval van afwijkingen als gevolg van eerdere/latere levering van de software op verzoek van de Klant, wordt de volledige maandelijkse vergoeding in rekening gebracht voor de maand van levering.

15.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen, is de looptijd van de Overeenkomst 36 maanden. Indien de Overeenkomst niet uiterlijk 6 maanden voor het einde van de looptijd door een van de Partijen schriftelijk is opgezegd, wordt de Overeenkomst telkens met een periode van 36 maanden verlengd. Buiten de bevoegdheid zoals weergegeven in dit artikel 15.2 kunnen overeenkomsten niet tussentijds worden opgezegd, tenzij dit expliciet in de overeenkomst is opgenomen.

15.3 Tenzij anders vermeld in de productbeschrijving, zijn alle add-ons die door de Klant worden afgenomen - ongeacht het moment waarop ze worden geïnstalleerd - onderworpen aan de looptijd van de overeenkomst voor het hoofdproduct waaraan de add-on wordt toegevoegd.

15.4 Het voorgaande laat het eventuele (wettelijke) rechten om de overeenkomst om gegronde redenen te ontbinden onverlet.

15.5 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om op het moment van beëindiging van de Overeenkomst tijdig een back-up te maken van zijn in de hosting opgeslagen gegevens op zijn eigen systemen/datadragers. Tenzij Partijen afwijkende afspraken maken, zal de Klantcontent 30 dagen na de einddatum van de Overeenkomst worden verwijderd van de servers die door HELLOFLEX worden gebruikt. Indien de Klant een beroep wenst te doen op de ondersteuning van HELLOFLEX voor het tijdig maken van een back-up van zijn eigen gegevens, dan wordt de back-up uitgevoerd als onderdeel van een afzonderlijke en in rekening te brengen dienst.

16. Geheimhouding

16.1 Partijen zijn verplicht om Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te behandelen en te beschermen tegen kennisname van onbevoegde Derden.

16.2 Elke Partij mag de aan haar bekendgemaakte Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor de vervulling van de in de Overeenkomst genoemde doeleinden of op grond van een dwingende verplichting. Openbaarmaking van de Vertrouwelijke Informatie door Partijen is daarom alleen toegestaan (a) aan die medewerkers van Partijen die de Vertrouwelijke Informatie nodig hebben voor de uitvoering van de doeleinden die zijn uiteengezet in de Overeenkomst, indien en voor zover zij in ten minste dezelfde mate verplicht zijn tot geheimhouding van de Vertrouwelijke Informatie als de Partij, (b) aan adviseurs van Partijen indien zij onderworpen zijn aan een wettelijke plicht tot geheimhouding met betrekking tot de bekendgemaakte Vertrouwelijke Informatie, (c) indien er sprake is van een dwingende verplichting in de zin van artikel 16.3 of (d) indien de bekendmakende Partij vooraf uitdrukkelijk schriftelijk of in een andere tekstvorm heeft ingestemd met de openbaarmaking.

16.3 De geheimhoudingsplichten krachtens artikel 16.1 en 16.2 zijn niet van toepassing indien en voor zover de respectieve Partij verplicht is informatie bekend te maken op grond van de wet of een bevel van een overheidsinstantie of een bevoegde rechtbank. De bekendmakende Partij moet de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk of in een andere tekstvorm op de hoogte stellen.

16.4 Daarnaast zijn de geheimhoudingsplichten volgens

artikel 16.1 en 16.2 niet van toepassing op informatie die:

(a) al publiekelijk bekend was op het moment van openbaarmaking of daarna publiekelijk bekend wordt zonder dat dit mede wordt veroorzaakt door niet-naleving van de bepalingen van artikel 16.1 en 16.2;

(b) uitdrukkelijk door een Partij op niet-vertrouwelijke basis openbaar wordt gemaakt;

(c) reeds vóór de openbaarmaking in het rechtmatige bezit van de openbaar makende Partij was; of

(d) vervolgens door een Derde aan de openbaar makende Partij bekend wordt gemaakt zonder schending van een geheimhoudingsplicht.

De bewijslast voor het bestaan van een van de bovengenoemde uitzonderingen in overeenstemming met artikel 16.4 lid 1 sub a tot d ligt bij de Partij die zich hierop beroept.

16.5 Dit 6 blijft van toepassing voor een duur van vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, en laat wettelijke rechten van Partijen, in het bijzonder de rechten die voortvloeien uit de Wet bescherming bedrijfsgeheimen, onverlet.

17. Gegevensbescherming

HELLOFLEX verwerkt Klantgegevens ten behoeve van de Klant (art. 4 onder 8 en art. 28 AVG) in overeenstemming met de bepalingen van de afzonderlijke verwerkersovereenkomst bij de Overeenkomst. De Klant blijft de verwerkingsverantwoordelijke en is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking van Klantgegevens (art. 4 onder 7 AVG).

18. Wijzigingen

18.1 HELLOFLEX is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden, periodiek te wijzigen en/of aan te vullen. HELLOFLEX streeft ernaar de Klant uiterlijk één (1) maand voor de geplande datum van inwerkingtreding op de hoogte gesteld van wijzigingen van of toevoegingen aan de bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

18.2 Indien sprake is van materiële wijzigingen in de Algemene Voorwaarden dan zal HELLOFLEX de Klant ten minste één maand vóór de inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden hiervan op de hoogte stellen. De Klant kan in dat geval bezwaar maken tegen de gewijzigde Algemene Voorwaarden door het sturen van een schriftelijke gemotiveerde kennisgeving aan HELLOFLEX voor de inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Wanneer de Klant bezwaar maakt conform dit artikel dan zullen de ongewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing blijven op de Overeenkomst tot het einde van de dan lopende contractduur. Indien de Overeenkomst niet binnen de in artikel 15 hiervoor opgenomen termijn wordt opgezegd dan zal deze stilzwijgend worden verlengd en zijn de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de verlengingsdatum op de Overeenkomst met de Klant van toepassing.

18.3 Wijziging van de SaaS-diensten

HELLOFLEX kan regelmatig commercieel redelijke updates van de SaaS-diensten uitvoeren. Indien HELLOFLEX een belangrijke wijziging in de SaaS-diensten doorvoert, informeert HELLOFLEX de Klant binnen een redelijke termijn vooraf over de desbetreffend wijziging.

19. Vermelding

De Klant geeft HELLOFLEX uitdrukkelijk toestemming om zijn bedrijfsnaam en logo te vermelden en te publiceren in alle online en offline reclame-uitingen als onderdeel van HELLOFLEX's promotie van de SaaS-diensten en Overige Diensten.

20. Slotbepalingen

20.1 Op alle contractuele relaties tussen de Klant en HELLOFLEX, alsmede deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) en de bepalingen van het collisierecht zijn niet uitdrukkelijk van toepassing.

20.2 Geschillen die voortvloeien uit en verband houden met contractuele relaties tussen HELLOFLEX en de Klant, waaronder de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement waar HELLOFLEX is gevestigd.

20.3 Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst ongeldig is of wordt verklaard, dan laat dit geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Hetzelfde geldt in het geval een van de bepalingen onvolledig is.

Deel B: Overige Diensten

In aanvulling op de bepalingen in deel A van deze Algemene Voorwaarden gelden de onderstaande bepalingen in het geval van (respectievelijk) consultancydiensten (1), implementatiediensten / integratiediensten (2), trainingen (3).

1. Consultancydiensten

1.1. Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst gebruik wil maken van consultancydiensten van HELLOFLEX (bijvoorbeeld voor assistentie bij implementatie), dan zal de Klant de consultancydiensten apart bestellen. In overleg met de Klant zal HELLOFLEX de levering van de consultancydiensten inplannen en de aanvraag voor de consultancydiensten aan de Klant bevestigen, daarbij voor zover mogelijk rekening houdend met de door de Klant gewenste planning. HELLOFLEX kan de door de Klant gewenste planning echter niet garanderen.

1.2. De Klant kan de consultancydiensten tot 10 werkdagen voor de (aanvangs-)datum annuleren of HELLOFLEX verzoeken om een nieuwe (aanvangs-)datum te bepalen. Indien de Klant de hiervoor genoemde termijn van niet in acht neemt, dan heeft HELLOFLEX het recht de niet op de oorspronkelijke datum afgenomen consultancydiensten bij de Klant in rekening te brengen.

1.3. HELLOFLEX zal zich inspannen om de consultancydiensten naar beste kunnen te verrichten.

1.4. HELLOFLEX zal de vergoedingen voor de consultancydiensten na afloop van de consultancydiensten bij de Klant in rekening brengen, welke in overeenstemming met de op dat moment geldende tarieven dienen te worden voldaan. HELLOFLEX is steeds gerechtigd de persoon die de consultancydiensten uitvoert te vervangen, ook door (externe) deskundigen indien HELLOFLEX zulks noodzakelijk acht voor de uitvoering van de consultancydiensten.

1.5. De consultancydiensten worden op werkdagen tijdens normale kantooruren verricht.

1.6. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn computersysteem voldoet aan de vooraf bekendgemaakte systeemeisen. Mocht bij aanvang van de consultancydiensten blijken dat zulks niet het geval is, dan is HELLOFLEX gerechtigd de consultancy dagen te factureren die zij redelijkerwijs niet kon invullen omdat het computersysteem bij de Klant niet voldeed aan deze systeemeisen.

2. Implementatiediensten / integratiediensten

2.1. Alvorens de SaaS-diensten daadwerkelijk te kunnen leveren dient de SaaS-oplossing te worden geïmplementeerd. Indien de Klant in het kader van deze implementatie gebruik wenst te maken van de diensten van HELLOFLEX dan zullen Partijen hierover nadere afspraken maken die HELLOFLEX aan de Klant zal bevestigen.

2.2. De werkzaamheden die HELLOFLEX in dit kader desgewenst kan uitvoeren bestaan uit de werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de SaaS-diensten daadwerkelijk te kunnen gebruiken, waaronder het aanpassen en configureren van de SaaS-oplossing, integratiediensten en het ontwikkelen en/of implementeren van koppelingen. De specificaties, eisen en wensen die de Klant in dit kader deelt met HELLOFLEX blijven voor risico van Klant. HELLOFLEX garandeert niet dat deze specificaties, eisen en wensen kunnen worden gerealiseerd.

2.3. HELLOFLEX zal zich inspannen om de implementatiediensten naar beste kunnen te verrichten binnen de daarvoor overeengekomen termijnen. Alle door HELLOFLEX genoemde (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de consultancydiensten aan HELLOFLEX bekend waren. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings-)termijn brengt HELLOFLEX niet in

verzuim.

2.4. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de SaaS-diensten en/of de SaaS-oplossing (inclusief nieuwe versies en updates) steeds in de staat waarin deze zich op het moment van ingebruikname bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

3. Trainingen

3.1. Door HELLOFLEX georganiseerde trainingen worden in overleg met de Klant gepland. HELLOFLEX is vrij om de inhoud van de opleidingen te wijzigen zolang het door de Partijen overeengekomen doel van de training wordt gerealiseerd. Wijzigingen van sprekers, niet-significante wijzigingen in het verloop van de training of een passende verplaatsing van de locatie geven de Klant geen recht op een prijsvermindering of opzegging van de overeenkomst. HELLOFLEX is bevoegd om trainingsdiensten zowel in de vorm van fysieke trainingen als online/via videoconferenties te leveren.

3.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeen is gekomen, omvatten trainingen de demonstratie of voorbeeldintroductie van de deelnemers aan de opleiding in de functies en functionele processen van de software/diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

3.3. De door HELLOFLEX verstrekte trainingsdocumenten zijn auteursrechtelijk beschermd en mogen zonder expliciete toestemming van HELLOFLEX alleen binnen het bedrijf van de Klant worden gebruikt. In het bijzonder is de overdracht aan Derden of de publicatie van de documenten op het internet niet toegestaan.

3.4. Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen tijdens de trainingen is niet toegestaan. Indien er in strijd met deze bepaling tijdens trainingen video- en/of audio-opnames door de Klant of diens medewerkers of bevoegden worden gemaakt, is de door HELLOFLEX aangestelde spreker gerechtigd de training per direct te annuleren/te staken. In dit geval blijft de aanspraak op vergoeding van de training onverkort bestaan. Op verzoek van HELLOFLEX dient de Klant de gemaakte video- en/of audio-opnamen van trainingen onverwijld definitief te verwijderen en/of ervoor zorg te dragen dat deze worden verwijderd.

3.5. Annuleringen van een met de Klant overeengekomen training zijn kosteloos mogelijk tot 10 werkdagen voor aanvang van de training. Bij latere annuleringen (tot 12:00 uur 1 werkdag voor aanvang van het seminar) wordt 50% van de overeengekomen trainingskosten en - indien deze al zijn gemaakt - 100% van de reis- en verblijfskosten van de spreker(s) in rekening gebracht. Bij latere annuleringen is de volledige opleidingsvergoeding en de terugbetaling van de gemaakte reis- en verblijfskosten verschuldigd.

Deel C: Softwareproducten

In aanvulling op en afwijking van de bepalingen in deel A van deze Algemene Voorwaarden gelden de onderstaande bepalingen in het geval van het leveren van Softwareproducten. Softwareproducten zijn alle vormen van on-premise softwareproducten die HELLOFLEX aan Klant ter beschikking stelt, inclusief de daarbij overeengekomen gebruiksdocumentatie.

1. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

1.1 HELLOFLEX stelt aan Klant op basis van een gebruikslicentie de Softwareproducten ter beschikking gedurende de looptijd van Overeenkomst. Het recht tot gebruik is niet- exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar behoudens zover schriftelijk expliciet anders overeengekomen tussen HELLOFLEX en Klant.

1.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door HELLOFLEX en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Softwareproducten. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Softwareproducten. De broncode en de bij de ontwikkeling van de Softwareproducten gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld.

1.3 Klant zal de Softwareproducten niet aan derden verstrekken, te beschikking stellen, sublicentiëren, wederverkopen of anderszins delen.

1.4 Klant zal zorgdragen voor redelijke en doeltreffende technische, organisatorische en beveiligingsmaatregelen teneinde te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de Softwareproducten.

1.5 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Softwareproducten steeds stipt naleven.

1.6 HELLOFLEX is gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Softwareproducten tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Softwareproducten te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

1.7 Klant mag de Softwareproducten uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de Softwareproducten niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing', tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van HELLOFLEX.

1.8 Klant mag de Softwareproducten niet gebruiken op een wijze dat geconcurrereerd wordt met HELLOFLEX of haar gelieerde ondernemingen, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

1.9 Het is Klant nimmer toegestaan de Softwareproducten en de dragers waarop de Softwareproducten zijn of worden vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Softwareproducten of deze bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van HELLOFLEX.

1.10 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van HELLOFLEX uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van HELLOFLEX toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. HELLOFLEX zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek

van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Softwareproducten zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

2. Aflevering en installatie

2.1 Uitsluitend indien en voor zover expliciet overeengekomen in de Overeenkomst zal HELLOFLEX de Softwareproducten installeren, inrichten, parameteriseren en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

2.2 Door de Softwareproducten in gebruik te nemen verklaart Klant installatie, inrichting, parameterisatie en mogelijke andere aanpassingen ten behoeve van de ingebruikname van de Softwareproducten te accepteren.

2.3 Voor de onder artikel 2.2.1 beschreven werkzaamheden door HELLOFLEX is Klant de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven of vaste prijs verschuldigd. Een vaste prijs is te allen tijde gebaseerd op een standaard set van werkzaamheden, zulks ter beoordeling van HELLOFLEX.

3. Overige bepalingen

3.1 De beschikbaarheid en levering van de Softwareproducten is een inspanningsverbintenis.

3.2 De artikelen 4.2-4.6, 5, 6.1, 7 en 10 van deel A van deze Algemene Voorwaarden gelden uitsluitend voor SaaS-Diensten. De overige artikelen van dit deel A zijn onverkort op de levering en het gebruik van Softwareproducten van toepassing. Voor de toepasselijkheid van die artikelen op dit deel C moet waar wordt gesproken van "SaaS-Diensten" worden gelezen "Softwareproducten".

Deel D: Koop van hardware

1. Voorwerp van de overeenkomst

1.1. De bepalingen in dit hoofdstuk (Deel D) zijn naast de algemene voorwaarden voor SaaS-diensten (Deel A) van toepassing op de levering/aanschaf van de producten/hardware die in de bestelling of inkooporder van de Klant worden genoemd.

1.2. Eventuele verklaringen, afbeeldingen of weergaven in gedrukte publicaties of in de online shop vormen geen bindend aanbod van HELLOFLEX. Een koopovereenkomst komt pas tot stand met de uitdrukkelijke bevestiging van een bestelling van een Klant door HELLOFLEX of de levering van de bestelde producten aan de Klant.

1.3. HELLOFLEX levert de producten waarop de overeenkomst betrekking heeft naar eigen keuze zelf of via een daartoe bevoegde Derde partij.

2. Leveringstermijnen en -voorwaarden

2.1. Door HELLOFLEX in het vooruitzicht gestelde termijnen en tijdstippen voor leveringen en diensten worden alleen als vaste termijnen en tijdstippen beschouwd wanneer een vaste termijn of een vast tijdstip uitdrukkelijk aan de Klant is toegezegd of met hem is overeengekomen. Indien verzending is overeengekomen, verwijzen leveringstermijnen en leveringstijdstippen naar het tijdstip van overhandiging aan de expediteur, vervoerder of andere Derde partij die met het transport is belast.

2.2. HELLOFLEX is gerechtigd – behoudens de rechten van de Klant die voortvloeien uit verzuim – van de Klant een verlenging van leverings- en uitvoeringstermijnen of een uitstel van de leverings- en uitvoeringstermijnen te eisen gelijk aan het aantal dagen van de periode waarin de Klant zijn contractuele verplichtingen jegens HELLOFLEX niet nakomt.

2.3. HELLOFLEX is niet aansprakelijk voor onmogelijkheid van levering of voor vertragingen in de levering, voor zover deze worden veroorzaakt door overmacht of andere gebeurtenissen die op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet te voorzien waren (bijv. bedrijfsstoringen van welke aard dan ook, epidemieën, pandemieën, moeilijkheden bij het verkrijgen van materialen of energie, transportvertragingen, stakingen, rechtmatige uitsluitingen, algemeen tekort aan arbeidskrachten, energie of grondstoffen, moeilijkheden bij de verkrijging van noodzakelijke vergunningen van overheidswege, overheidsmaatregelen/maatregelen of het niet-leveren, onjuist of niet tijdig leveren door leveranciers) en waarvoor HELLOFLEX niet verantwoordelijk is ("Overmachtssituatie"). Voor zover een dergelijke Overmachtssituatie de levering of de uitvoering voor HELLOFLEX aanzienlijk bemoeilijken of onmogelijk maken en de belemmering niet slechts tijdelijk is, heeft HELLOFLEX het recht de overeenkomst op te zeggen. In geval van een Overmachtssituatie van tijdelijke aard worden de leverings- of uitvoeringstermijnen verlengd of uitgesteld met een termijn die overeenkomst met het aantal dagen van de periode van de Overmachtssituatie plus een redelijke aanlooperperiode. Voor zover van de Klant redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij de levering of dienstverlening aanvaardt als gevolg van de Overmachtssituatie, kan hij de overeenkomst opzeggen door HELLOFLEX onmiddellijk een schriftelijke verklaring te doen toekomen. De terugtrekking van een Partij uit de koopovereenkomst in overeenstemming met de bovenstaande bepalingen heeft geen invloed op de software/SaaS-overeenkomsten tussen Partijen.

2.4. HELLOFLEX is slechts gerechtigd tot het doen van deelleveringen indien:

- de deellevering door de Klant kan worden gebruikt in het kader van het in de overeenkomst beoogde doel;
- de levering van de resterende bestelde goederen

is verzekerd, en

- hierdoor voor de Klant geen aanzienlijke extra inspanningen of extra kosten ontstaan (tenzij HELLOFLEX ermee instemt deze kosten op zich te nemen); of
- de Klant heeft ingestemd met de deellevering

2.5. Indien HELLOFLEX in gebreke is met een levering of dienst, of indien een levering of dienst om welke reden dan ook onmogelijk wordt, is de aansprakelijkheid van HELLOFLEX voor schade beperkt zoals bepaald in artikel 13 / deel A van deze Algemene Voorwaarden.

3. Garantie / Klachtplicht

3.1. De garantietermijn bedraagt één jaar vanaf de levering, of, indien acceptatie is vereist, vanaf de acceptatie.

3.2. De geleverde zaken dienen onverwijld na de aflevering bij de Klant of bij de door de Klant aangewezen Derde zorgvuldig te worden geïnspecteerd. De geleverde zaken worden ten aanzien van duidelijke gebreken of andere gebreken die herkenbaar zouden zijn geweest wanneer een onverwijld, zorgvuldige inspectie was uitgevoerd, geacht door de Klant te zijn goedgekeurd wanneer HELLOFLEX niet binnen zeven (7) werkdagen na de levering een schriftelijke klacht van de Klant over het gebrek ontvangt. Ten aanzien van overige gebreken worden de geleverde artikelen geacht door de Klant te zijn goedgekeurd wanneer HELLOFLEX de klacht over het gebrek niet binnen zeven (7) werkdagen nadat het gebrek zichtbaar werd, heeft ontvangen; wanneer het gebrek bij normaal gebruik reeds op een eerder tijdstip voor de Klant zichtbaar was, is dit vroegere tijdstip bepalend voor de aanvang van de termijn voor het indienen van een klacht. Op verzoek van HELLOFLEX dient een betwist geleverd artikel franco aan de verkoper te worden geretourneerd. In geval van een gerechtvaardigde klacht vergoedt HELLOFLEX de Klant de kosten van de goedkoopste verzendingswijze; dit geldt niet indien de kosten hoger worden omdat de geleverde zaak zich op een andere plaats dan de plaats van bestemming bevindt.

3.3. In geval van materiële gebreken aan de geleverde zaken is HELLOFLEX in eerste instantie verplicht en gerechtigd om het gebrek naar haar eigen keuze binnen een redelijke termijn te herstellen of een vervangende levering te doen. Indien herstel of een vervangende levering niet mogelijk is, d.w.z. onmogelijkheid, onredelijkheid, weigering of onredelijke vertraging bij herstel of vervangende levering, kan de Klant de overeenkomst opzeggen of de koopprijs dienovereenkomstig pro rata verlagen. De terugtrekking uit de koopovereenkomst door de Klant is niet van invloed op software/SaaS-overeenkomsten tussen Partijen.

3.4. Indien een gebrek te wijten is aan een fout van HELLOFLEX, kan de Klant onder de voorwaarden van artikel 13 / Deel A van deze Algemene Voorwaarden schadevergoeding eisen.

3.5. In het geval van gebreken aan onderdelen van andere producenten die de verkoper om licentierechtelijke of feitelijke redenen niet kan verhelpen, zal HELLOFLEX, naar eigen keuze, voor rekening van de Klant garantieclaims indienen tegen de producenten en leveranciers of deze claims aan de Klant overdragen. Garantieclaims jegens HELLOFLEX bestaan in geval van dergelijke gebreken alleen onder de overige voorwaarden en op grond van deze Algemene Voorwaarden wanneer de gerechtelijke tenuitvoerlegging van de bovengenoemde claims tegen de producent en leverancier niet succesvol is geweest of uitzichtloos is, bijvoorbeeld door een faillissement.

3.6. De garantie vervalt wanneer de Klant de geleverde zaak zonder toestemming van HELLOFLEX wijzigt of door Derden laat wijzigen en het herstel van gebreken daardoor onmogelijk of onredelijk moeilijk wordt gemaakt. In ieder geval moet de Klant de extra kosten dragen voor het herstel van de gebreken die het gevolg zijn van de wijziging.

4. Eigendomsvoorbehoud

4.1. Het hieronder overeengekomen eigendomsvoorbehoud dient ter zekerheid van alle bestaande huidige en toekomstige vorderingen van HELLOFLEX jegens de Klant die voortvloeien uit de tussen de contractpartners bestaande zakelijke relatie.

4.2. De door HELLOFLEX aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van HELLOFLEX totdat alle door zekergestelde vorderingen volledig zijn voldaan. De zaken alsmede de zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen en die hun plaats innemen in overeenstemming met de volgende bepalingen worden hierna aangeduid als "voorbehouden zaken".

4.3. De Klant bewaart de voorbehouden zaken kosteloos voor HELLOFLEX.

4.4. De afnemer is niet gerechtigd de voorbehouden zaken in het kader van het normale economische verkeer te verwerken en/of te verkopen. Verpandingen en cessie tot zekerheid zijn niet toegestaan.

4.5. Indien Derden pogen de voorbehouden zaken in hun bezit te krijgen, in het bijzonder door beslaglegging, zal de Klant hen onverwijld op de hoogte stellen van het eigendomsrecht van HELLOFLEX en HELLOFLEX hiervan op de hoogte te stellen, teneinde de handhaving van de terzake bestaande eigendomsrechten mogelijk te maken. Voor zover de Derde niet in staat is om HELLOFLEX de in dit kader gemaakte gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten te vergoeden, is de Klant hiervoor jegens HELLOFLEX aansprakelijk.

4.6. HELLOFLEX zal de voorbehouden zaken alsmede de daarvoor in de plaats tredende zaken of vorderingen vrijgeven indien de waarde daarvan het bedrag van de door zekergestelde vorderingen met meer dan 50% overschrijdt. HELLOFLEX is verantwoordelijk voor de selectie van de vrij te geven zaken.

4.7. Indien HELLOFLEX de overeenkomst opzegt in geval van contractbreuk door de Klant – in het bijzonder in het geval van betalingsachterstand – (executiegrond), heeft HELLOFLEX recht op teruggave van de voorbehouden zaken. De kosten die in dit geval ontstaan door de demontage, retour zenden of ophalen van de voorbehouden zaken door Derden die hiertoe de opdracht hebben gekregen, komen voor rekening van de Klant. Voor zover HELLOFLEX deze kosten vooruitbetaalt, moet de Klant deze kosten op eerste verzoek van HELLOFLEX vergoeden.

###