

ALGEMENE VOORWAARDEN

HELLOFLEX B.V.

AV 2020

INHOUDSOPGAVE

1.	ALGEMEEN	3
2.	PRODUCT	8
3.	PRIJS EN BETALING	9
4.	SERVICE	10

1. ALGEMEEN

In deze algemene voorwaarden worden de volgende woorden met een hoofdletter geschreven.

1.1 Definities

- 1.1.1 Aanbieding:** Een door HelloFlex aan de Klant uitgebrachte aanbieding van het Product en/of Diensten.
- 1.1.2 Acceptatie:** Het accepteren van een Product of Diensten door het in gebruik nemen ervan.
- 1.1.3 Afschaling:** Het verlagen van het aantal actieve Bureau-users.
- 1.1.4 Bijlagen:** De aan een Aanbieding gehechte bijlagen. De Bijlagen maken deel uit van de Overeenkomst. Bij strijd tussen de Bijlagen en de Voorwaarden prevaleren de Bijlagen.
- 1.1.5 Bundel:** een reeks van Tools, die gezamenlijk een proces van de Klant ondersteunen.
- 1.1.6 Bureau-user:** Een natuurlijke persoon, werkzaam voor de Klant, met toegang tot het Product en waarvan geregistreerd is dat op enig moment van deze toegang gebruik is gemaakt.
- 1.1.7 Claim:** een verzoek aan HelloFlex van Klant tot betaling van een vergoeding voor geleden schade.
- 1.1.8 Content:** De content van het Product zoals bijvoorbeeld tabellen van de Belastingdienst met minimumlonen.
- 1.1.9 Data:** De door Klant in het Product ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.
- 1.1.10 Datacenter:** De faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten, met name het internet.
- 1.1.11 Derden Infrastructuur:** Dat deel van de Infrastructuur dat door derden of de Klant wordt beheerd.
- 1.1.12 Derden Diensten:** Alle door HelloFlex van derden (door)geleverde producten en/of diensten.
- 1.1.13 Derden Gebruikers:** Een natuurlijke persoon, werkzaam voor de opdrachtgever van de Klant, met toegang tot het Product.
- 1.1.14 Diensten:** Alle door HelloFlex verstrekte diensten zoals Support, implementatie- en consultancywerkzaamheden.
- 1.1.15 Fair Use:** Het door HelloFlex vastgestelde maximum gebruik per Bureau-user per maand van een Bundle of Tool teneinde excessief gebruik te voorkomen.
- 1.1.16 FlexService-user:** Een Bureau-user met additionele en rechtstreekse toegang tot FlexService.
- 1.1.17 Fout:** Ieder reproduceerbaar defect in het Product waar het Product niet voldoet aan de Release Notes of andere technische specificaties van HelloFlex.
- 1.1.18 HelloFlex:** HelloFlex B.V.
- 1.1.19 HelloFlex group:** HelloFlex group B.V. en diens rechtsopvolgers, dan wel een aan HelloFlex group B.V. verbonden (dochter-)onderneming.
- 1.1.20 HelloFlex Infrastructuur:** Dat deel van de Infrastructuur dat door HelloFlex wordt beheerd en/of geleverd. De HelloFlex Infrastructuur bevindt zich in één of meerdere Datacenters die door HelloFlex worden gebruikt voor de levering van haar Product en/of Diensten.
- 1.1.21 Identificatiegegevens:** Log-in-naam, adresseringsgegevens en/of andere codes die HelloFlex verschaft aan Klant voor toegang tot de Product en/of Diensten. HelloFlex kan de Identificatiegegevens wijzigen. Na wijziging zullen de nieuwe Identificatiegegevens door HelloFlex aan Klant bekend worden gemaakt. Klant behandelt door HelloFlex verschafte Identificatiegegevens vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde medewerkers kenbaar.
- 1.1.22 Incident:** Een Fout, Wijzigingsverzoek of een Vraag.
- 1.1.23 Infrastructuur:** Het geheel van systemen, hardware, software, netwerkcomponenten en – verbindingen benodigd voor de levering van Product en/of Diensten. Deze verzameling van voorzieningen wordt onder meer gebruikt voor opslag en transport van data.
- 1.1.24 Klant:** Een natuurlijk persoon dan wel rechtspersoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die HelloFlex opdracht geeft tot levering van Product en/of Diensten.
- 1.1.25 Nacalculatie:** Indien Product in rekening wordt gebracht op basis van gebruik kan HelloFlex achteraf het werkelijk gebruik conform tarifiering in rekening brengen.
- 1.1.26 Opslagruimte:** De hoeveelheid voor de Klant opgeslagen gegevens gemeten in gigabytes.
- 1.1.27 Overeenkomst:** Het geheel van verbintenissen tussen Klant en HelloFlex betreffende de levering van Product en/of Diensten.
- 1.1.28 Overmacht:** Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van HelloFlex onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk blijvend of tijdelijk onmogelijk is, zoals maar niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke informatie, wijzigingen of onjuistheden in verstrekte informatie, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, elektriciteits- en andere storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege inclusief wijzigingen in wet- en regelgeving, de afwijzing of onmogelijkheid van een (verlenging van) vereiste vergunning of toestemming,

materiaalschaarste, diefstal, en/of verkeershinder.

Overeenkomst.

- 1.1.29 **Prijslijst:** De prijslijst zoals op de website van HelloFlex wordt gecommuniceerd en welke van tijd tot tijd wordt geactualiseerd.
- 1.1.30 **Product:** Alle software die in de vorm van een Tool of Bundel aan Klant door HelloFlex onder de Overeenkomst ter beschikking wordt gesteld.
- 1.1.31 **Release:** Een nieuwe Versie of Update van het Product.
- 1.1.32 **Release Notes:** De door HelloFlex bij een Release meegeleverde toelichting.
- 1.1.33 **Service Level:** Een specifieke afspraak over het niveau van ondersteuning voor het Product.
- 1.1.34 **SMS:** Een via HelloFlex verstuurd sms bericht.
- 1.1.35 **Support:** Mondelinge en/of schriftelijke ondersteuning door HelloFlex aan daartoe specifiek aangewezen Bureau-users.
- 1.1.36 **Tool:** Een door HelloFlex gedefinieerde module of koppeling met specifieke functionaliteit.
- 1.1.37 **Update:** Een gewijzigde versie van het Product die bepaalde problemen oplost of met beperkte wijzigingen in de functionaliteit en met een lagere rangorde dan een Versie.
- 1.1.38 **Versie:** Een gewijzigde versie van het Product met nieuwe functionaliteit en wijzigingen en met een hogere rangorde dan een Update.
- 1.1.39 **Voorwaarden:** De Algemene Voorwaarden HelloFlex die zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.
- 1.1.40 **Vraag:** Een vraag om meer informatie over de functionaliteit of het gebruik van het Product.
- 1.1.41 **Werkdagen:** Elke maandag tot en met vrijdag tussen 08.30-17.00 uur CET uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.1.42 **Wijzigingsverzoek:** Een verzoek tot een verandering in de functionaliteit of een verzoek tot nieuwe functionaliteit van het Product.

1.2 Toepasselijkheid

- 1.2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en Aanbiedingen van HelloFlex waarbij HelloFlex Product en/of Diensten van welke aard dan ook en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
- 1.2.2 De Voorwaarden zijn met uitsluiting van de voorwaarden van Klant of derden van toepassing.
- 1.2.3 HelloFlex is te allen tijde bevoegd wijzigingen in, dan wel aanvullingen op de Voorwaarden aan te brengen. De gewijzigde Voorwaarden zullen bekend worden gemaakt aan Klant en vanaf die bekendmaking van toepassing zijn.
- 1.2.4 Indien met Klant meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van de

1.3 Aanbiedingen

- 1.3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij anders is overeengekomen. Fouten of vergissingen van HelloFlex binden HelloFlex niet.
- 1.3.2 Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Klant verstrekte gegevens.
- 1.3.3 Indien een Aanbieding niet vrijblijvend is, is deze geldig gedurende 14 (veertien) dagen na dagtekening, tenzij anders is overeengekomen. Indien Klant het aanbod niet binnen voornoemde termijn heeft aanvaard, vervalt het aanbod en kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.
- 1.3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht HelloFlex niet tot het leveren van een gedeelte van de Product of Diensten tegen een overeenkomstig deel van de geoffreerde prijs.
- 1.3.5 Aanbiedingen gelden niet voor toekomstige overeenkomsten.

1.4 Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

- 1.4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten Overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 1.4.2 De Overeenkomst wordt automatisch verlengd met 1 (één) jaar indien niet 3 (drie) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst, de Overeenkomst door middel van een aangetekende brief is opgezegd.
- 1.4.3 HelloFlex heeft het recht de Overeenkomst te ontbinden indien de Klant één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet behoorlijk nakomt. Indien nakoming nog mogelijk is, kan die ontbinding slechts plaatsvinden nadat de Klant schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.
- 1.4.4 HelloFlex heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de Aanbieding te herroepen, indien: (i) Klant een natuurlijk persoon is en overlijdt, (ii) Klant een verzoek indient tot toepassing van de wet schuldsanering natuurlijke personen, (iii) Klant het vrije beheer en/of de beschikking over zijn vermogen verliest, of niet langer handelingsbekwaam is, (iv) de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van Klant risicovol is (zulks ter uitsluitende beoordeling van HelloFlex), (v) jegens of door Klant diens faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd, (vi) Klant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend (vii) de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In elk van deze gevallen is elke

vordering van HelloFlex op Klant direct en volledig opeisbaar.

- 1.4.5 Bij ontbinding van de Overeenkomst door HelloFlex is Klant verplicht de in de Prijslijst genoemde bedragen te voldoen voor de tot aan de beëindiging van de Overeenkomst geleverde Product en/of Diensten.
- 1.4.6 Onverwijld nadat de Overeenkomst is beëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van het Product aan HelloFlex retourneren dan wel vernietigen. Bij vernietiging dient Klant hiervan schriftelijk melding aan HelloFlex te maken en op verzoek van HelloFlex bewijslast te leveren.
- 1.4.7 HelloFlex zal, indien Klant daartoe verzoekt bij of na einde Overeenkomst, de beschikbare Data van Klant in een door HelloFlex te bepalen formaat aan Klant ter beschikking stellen voor haar dataconversie. HelloFlex heeft ten aanzien van de in het Product aanwezige gegevens geen bewaarplicht tegenover Klant. Voorts zal Klant alsdan geen gebruik meer (kunnen) maken van het Product en Diensten.
- 1.4.8 Na het einde van de Overeenkomst blijven de verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, zoals maar niet beperkt tot artikelen 1.9 en 1.10 onverkort van kracht.

1.5 Acceptatie

- 1.5.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant het Product, een nieuwe Versie of Update steeds in de staat waarin deze zich op het moment van ingebruikname bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

1.6 Uitvoering van de Overeenkomst

- 1.6.1 De beschikbaarheid en levering van Product en/of Diensten is een inspanningsverbintenis.
- 1.6.2 Klant accepteert dat Product complex is en onderhevig is aan (de interpretatie van) veranderende wet- en regelgeving en derhalve Fouten kan bevatten.
- 1.6.3 Klant accepteert dat Diensten zoals de implementatie van Product complex kunnen zijn en mede afhankelijk zijn van de inspanning en kennis en kunde van Klant zelf en Derden Diensten. Als gevolg hiervan kunnen tijdslijnen niet worden gehaald of kan door HelloFlex besloten worden dat Dienst niet in de afgesproken vorm kan worden geleverd.
- 1.6.4 HelloFlex zal de Overeenkomst uitvoeren naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de met Klant gemaakte afspraken.
- 1.6.5 HelloFlex heeft het recht het Product en/of de Diensten te wijzigen. HelloFlex stelt Klant voordat de wijziging van kracht wordt op de hoogte van de inhoud van de wijziging. Omdat de functionaliteit van het Product aan meerdere klanten worden geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van een bepaalde aanpassing

af te zien. Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade in het kader van de in dit artikellid bedoelde omstandigheden.

- 1.6.6 HelloFlex heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

1.7 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 1.7.1 De tussen HelloFlex en Klant gesloten Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen of worden bezwaard, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HelloFlex.

1.8 Medewerking/Informatieplicht Klant

- 1.8.1 Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken, zal de Klant aan HelloFlex steeds tijdig alle in redelijkheid te verwachten informatie of gegevens leveren.
- 1.8.2 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke informatie niet (tijdig) ter beschikking van HelloFlex staat, wijzigt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft HelloFlex het recht de Overeenkomst te beëindigen of haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst zonder voorafgaande aankondiging op te schorten. De reeds gemaakte kosten zullen bij beëindiging of opschorting bij Klant in rekening worden gebracht.
- 1.8.3 Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van het door HelloFlex geleverde Product en of Dienst, alsmede voor de te gebruiken hulpmiddelen daarbij, van welke aard dan ook, alsmede voor de beveiliging ervan.

1.9 Geheimhouding/ Concurrentiebeding

- 1.9.1 HelloFlex en Klant verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie over elkaars organisatie, zoals bijvoorbeeld, maar niet daartoe beperkt, met betrekking tot cliënten, het Product en de Diensten, waarvan zij kennisnemen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 1.9.2 HelloFlex is gerechtigd de naam en het logo van Klant op een website van HelloFlex en/of een referentielijst te plaatsen en aan derden kenbaar te maken.
- 1.9.3 Klant zal gedurende de Overeenkomst en tot 12 (twaalf) maanden na de beëindiging van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook, geen directe, dan wel indirecte zakelijke relaties aangaan met een medewerker van HelloFlex, behoudens schriftelijke toestemming van HelloFlex.

1.10 Intellectuele eigendomsrechten

- 1.10.1** HelloFlex behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot het Product en de Diensten en Aanbiedingen zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot ontwikkelde en ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan. Het is Klant niet toegestaan het Product, de Diensten en/of Aanbiedingen op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden, de schriftelijke Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is te allen tijde niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van HelloFlex.
- 1.10.2** Eventuele uit de uitvoering van de Overeenkomst voortkomende rechten van intellectuele eigendom zijn van HelloFlex.
- 1.10.3** Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent bedoelde intellectuele eigendomsrechten en overige rechten te (laten) verwijderen of te wijzigen.
- 1.10.4** Indien, ongeacht door wie, wijzigingen in het Product en/of de Diensten aangebracht worden, blijven de op het gewijzigde Product en/of de gewijzigde Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten van HelloFlex bij HelloFlex rusten. Indien voornoemde rechten niet bij HelloFlex rusten, zal Klant kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan HelloFlex.
- 1.10.5** Indien Klant van het Product een nieuw product vormt komen alle intellectuele eigendomsrechten daarvan toe aan HelloFlex.
- 1.10.6** Indien derden aanspraak maken op deze intellectuele eigendomsrechten, is Klant verplicht HelloFlex onverwijld daarvan op de hoogte te stellen.

1.11 Aansprakelijkheid

- 1.11.1** De totale aansprakelijkheid van HelloFlex is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het bedrag (exclusief BTW) dat bij Klant op grond van de Overeenkomst gefactureerd is in het kalenderjaar van de indiening van een Claim, gemaximeerd tot € 100.000,- (honderdduizend euro).
- 1.11.2** HelloFlex zal nooit meer aan een Klant verschuldigd zijn dan dat HelloFlex op basis van haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering op de Claim krijgt uitgekeerd.
- 1.11.3** Klant vrijwaart HelloFlex voor aansprakelijkheid jegens derden.

- 1.11.4** HelloFlex is niet aansprakelijk indien Klant zelf in verzuim is.
- 1.11.5** HelloFlex is niet aansprakelijk voor schade na Acceptatie van het Product of de Dienst door Klant.
- 1.11.6** In geen geval is HelloFlex aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat Klant het Product of de Diensten heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor zij zijn geleverd.
- 1.11.7** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- Redelijke kosten die Klant heeft gemaakt om het Product of de Dienst van HelloFlex aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; behoudens indien de Overeenkomst door Klant wordt ontbonden;
 - Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.11.8** Aansprakelijkheid van HelloFlex voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Klant, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Klant, is uitgesloten.
- 1.11.9** De aansprakelijkheid van HelloFlex ontstaat slechts nadat HelloFlex door Klant binnen 2 (twee) weken na het ontstaan van de schade per aangetekend schrijven schriftelijk in gebreke is gesteld, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, HelloFlex ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten en Klant maatregelen treft ter beperking van de schade. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
- 1.11.10** HelloFlex is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet tijdig verstrekken van Derden Diensten en voor schade die het gevolg is van het feit dat HelloFlex dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.
- 1.11.11** Onverminderd het bepaalde in art. 6:89 BW en de elders in deze voorwaarden opgenomen klachttermijn, verjaart iedere vordering jegens HelloFlex in ieder geval 12 (twaalf) maanden nadat de gebeurtenis die de Schade heeft veroorzaakt door de Klant is ontdekt of redelijkerwijs had moeten zijn ontdekt.

1.12 Overmacht

- 1.12.1** HelloFlex is niet gehouden tot nakoming van de

Overeenkomst, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van Overmacht. HelloFlex kan zich tevens op Overmacht beroepen als Overmacht zich voordoet nadat HelloFlex haar verplichtingen had moeten nakomen.

1.12.2 Indien de tekortkoming ten gevolge van Overmacht van tijdelijke aard is, kan HelloFlex haar verplichtingen opschorten totdat de overmachtssituatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn. HelloFlex behoudt zich het recht voor bij Overmacht van Klant betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties door HelloFlex.

1.12.3 De tekortkoming ten gevolge van Overmacht geeft Klant geen recht op ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding tenzij de tekortkoming meer dan drie (3) maanden voortduurt.

1.13 Nietigheid

1.13.1 Indien één of meer bepalingen, geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar zijn, zullen de overige (gedeelten van) bepalingen van de Overeenkomst onverkort van kracht blijven.

1.13.2 Partijen zullen ten aanzien van de (gedeelten van de) bepalingen die nietig of vernietigd zijn, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de Overeenkomst (of resterende deel van de bepaling) in haar geheel in stand blijft.

1.14 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling

1.14.1 Op alle door HelloFlex met Klant gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen is. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

1.14.2 Geschillen zullen worden beslecht bij de rechtbank Midden-Nederland.

2. Product

2.1 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 2.1.1 HelloFlex stelt aan Klant op basis van een gebruikslicentie Product, zijnde de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruiksdocumentatie, 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.
- 2.1.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door HelloFlex en het gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van Product. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van Product. De broncode en de bij de ontwikkeling van Product gemaakte technische documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld.
- 2.1.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van Product steeds stipt naleven.
- 2.1.4 HelloFlex is gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van Product 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 Product te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 2.1.5 Klant mag Product 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 Product 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.
- 2.1.6 Klant mag Product niet gebruiken op een wijze dat geconcurrereerd wordt met HelloFlex group, tenzij na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.
- 2.1.7 Het is Klant nimmer toegestaan Product en de dragers waarop Product is of wordt 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 Product of Product 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.
- 2.1.8 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 Product zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

2.2 Aflevering en installatie

- 2.2.1 Uitsluitend indien en voor zover expliciet overeengekomen in een Aanbieding zal HelloFlex het Product installeren, inrichten, parameteriseren en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 2.2.2 Door Product in gebruik te nemen verklaart Klant installatie, inrichting, parameterisatie en mogelijke andere aanpassingen ten behoeve van de ingebruikname van Product te accepteren.
- 2.2.3 Voor de onder artikel 2.2.1 beschreven werkzaamheden door HelloFlex is Klant het in Prijslijst beschreven tarieven verschuldigd tenzij in Aanbieding een vaste prijs is overeengekomen. Een vaste prijs is te allen tijde gebaseerd op een standaard set van werkzaamheden, zulks ter beoordeling van HelloFlex.

3. Prijs en betaling

3.1 Algemeen

- 3.1.1 Alle verschuldigde bedragen worden berekend conform de Prijslijst en zijn exclusief BTW en andere heffingen. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW, andere heffingen en eventuele orderkosten, uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, de werkelijk gemaakte reis- en verblijfskosten en overige kosten (van derden) verbonden aan de werkzaamheden, in euro's worden gefactureerd.
- 3.1.2 HelloFlex factureert de verschuldigde bedragen maandelijks, tenzij anders is overeengekomen, met een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen. Klant is niet bevoegd tot verrekening van de gefactureerde bedragen.
- 3.1.3 Wanneer Klant tekortschiet in de nakoming van een betalingsverplichting is Klant in gebreke zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Klant is aan HelloFlex de kosten en wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 3.1.4 HelloFlex kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, rechten en informatie onder zich houden totdat Klant alle aan HelloFlex verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 3.1.5 HelloFlex heeft, nadat zij Klant in gebreke heeft gesteld, het recht haar werkzaamheden en/of levering van Product of Diensten en/of overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Klant om ook tijdens de opschorting aan zijn (financiële) verplichtingen te voldoen.
- 3.1.6 Onverminderd het hiervoor bepaalde, komen alle kosten die voor HelloFlex uit de relatie met de Klant voortvloeien, waaronder (maar niet uitsluitend) (juridische) kosten in verband met ten laste van Klant onder HelloFlex gelegde beslagen, binnen de grenzen van de redelijkheid voor rekening van de Klant.

3.2 Prijswijzigingen

- 3.2.1 HelloFlex is gerechtigd eenzijdig haar prijzen te wijzigen in geval van een wijziging van een of meer kostenposten door onder andere, maar niet beperkt daartoe, nieuwe wet- en regelgeving.
- 3.2.2 HelloFlex indexeert jaarlijks haar prijzen conform het Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) of de CBS-index zakelijke dienstverlening.
- 3.2.3 Indien Klant niet instemt met een prijswijziging is Klant gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 10% overschrijdt.

3.3 Bureau-users

- 3.3.1 Een Bureau-user wordt voor de volledige maand gefactureerd indien deze op enig moment in de desbetreffende maand in het systeem van HelloFlex als geactiveerde Bureau-user geregistreerd heeft gestaan.
- 3.3.2 De Bureau-users zijn voor alle Product, Bundels en Tools van HelloFlex dezelfde. Het aantal geactiveerde Bureau-users is derhalve voor alle Product, Bundels en Tools gelijk tenzij een Tool stand-alone wordt aangeboden en zulks uit de Aanbieding en de Prijslijst blijkt.
- 3.3.3 De toegestane Afschaling van geactiveerde Bureau-users bedraagt per kalenderjaar maximaal 10% t.o.v. het aantal geactiveerde Bureau-users per ultimo van het voorgaande kalenderjaar. Indien Afschaling toch dit maximum van 10% overschrijdt dan zal het verschil aan Klant in rekening worden gebracht.

3.4 Fair Use

- 3.4.1 Indien de Fair Use van een Product, Bundel of Tool wordt overschreden is de meerprijs zoals blijkt uit de Prijslijst van toepassing.
- 3.4.2 Fair Use wordt maandelijks berekend. Onder- of overschrijding wordt niet overgeheveld of verrekend met andere maanden.

4. SERVICE

4.1 Support

- 4.1.1 Klant is verantwoordelijk voor het verzorgen van de eerste lijn Support voor het Product voor haar Bureau-users en Derden Gebruikers.
- 4.1.2 De eerste lijn Support van Klant bestaat uit het beantwoorden van vragen over het Product en de Content, het registreren van Incidenten, en het eventueel testen en installeren van Versies en Updates.
- 4.1.3 Indien de eerste lijn Support van Klant niet in staat is haar Bureau-users of Derden Gebruikers kwalitatief of kwantitatief voldoende te ondersteunen, zulks ter beoordeling van HelloFlex, dan is HelloFlex gerechtigd door haar verrichte eerste lijn Support volgens de geldende uurtarieven in rekening te brengen.
- 4.1.4 HelloFlex verleent tweede en derde lijn Support aan de eerste lijn Support van de Klant.
- 4.1.5 De tweede lijn Support wordt verzorgd door de Supportafdeling van HelloFlex en bestaat uit het in behandeling nemen van Incidenten en het verschaffen van informatie t.a.v. Product en Diensten.
- 4.1.6 De derde lijn support wordt verzorgd door analisten en ontwikkelaars van HelloFlex en bestaat uit het analyseren van Fouten en Wijzigingsverzoeken en het mogelijk programmeren van onderdelen van het Product, zulks ter beoordeling van HelloFlex.
- 4.1.7 Partijen kunnen in aanvulling op dit Service artikel een aanvullende Service Level Agreement overeenkomen waarmee de ondersteuning tussen partijen in meer detail wordt gereguleerd.

4.2 Software-as-a-Service (SaaS)

- 4.2.1 HelloFlex levert Product door middel van een SaaS-oplossing tenzij Klant een Aanbieding heeft gekregen voor een stand-alone oplossing waarbij Klant (een deel van) Product op haar eigen servers draait.
- 4.2.2 Het staat Klant niet vrij om derden zonder schriftelijke toestemming van HelloFlex gebruik te laten maken van door HelloFlex geleverd Product en/of Diensten.
- 4.2.3 HelloFlex kan en zal wijzigingen aanbrengen in de inhoud of de of omvang van het SaaS Product aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures, koppelingen of inrichtingen tot gevolg heeft dan zijn meerkosten voor rekening van Klant.
- 4.2.4 HelloFlex staat er niet voor in dat de SaaS-oplossing van Product zonder onderbrekingen functioneert.

4.3 Persoonsgegevens

- 4.3.1 Klant is verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden bewerkt in het kader van het Product en de Diensten ten behoeve van Klant.
- 4.3.2 Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens handelt HelloFlex in opdracht van Klant. De verwerking van de persoonsgegevens geschiedt uitsluitend in het kader van de ter beschikkingstelling van het Product of de uitvoering Diensten.
- 4.3.3 Voor zover eindgebruikers direct toegang hebben tot het Product, is Klant verantwoordelijk voor de informatieverschaffing aangaande de rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming aan de personen van wie persoonsgegevens verwerkt worden en de naleving van de overige bepalingen van deze verordening.
- 4.3.4 Klant en HelloFlex gaan bij de start van de Overeenkomst een verwerkersovereenkomst aan conform het model dat HelloFlex daartoe heeft opgesteld.