

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Flairflow Solutions: de rechtsvorm Flairflow Solutions, gevestigd te Leeuwarden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93183003.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Flairflow Solutions een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Flairflow Solutions voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het automatiseren van bedrijfsprocessen met behulp van Power Automate Desktop voor o.a. zorgorganisaties.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Flairflow Solutions en de klant op basis waarvan Flairflow Solutions de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Flairflow Solutions aanlevert.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Flairflow Solutions worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.flairflowsolutions.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Flairflow Solutions gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail, het online accepteren van een offerte en/of het plaatsen van een bestelling via de webshop en daarmee expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Flairflow Solutions zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.

2.6. Flairflow Solutions mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Flairflow Solutions de algemene voorwaarden wijzigt, zal Flairflow Solutions de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Flairflow Solutions en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

Artikel 3. Aanbod

3.1. Als een aanbod van Flairflow Solutions een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 30 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 30 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Flairflow Solutions het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Flairflow Solutions geeft in het aanbod aan welke dienst wordt aangeboden, het overeengekomen tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend. Alle tarieven zijn exclusief 21% btw.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Flairflow Solutions de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Flairflow Solutions mag een aanbetaling van 50% van het overeengekomen offertebedrag in rekening brengen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de aanbetaling is voldaan. Tenzij anders overeengekomen, wordt het restantbedrag bij oplevering aan de klant gefactureerd tenzij vertraging ontstaat door toedoen van de klant. In dat geval wordt het restantbedrag op de geplande opleverdatum in rekening gebracht.

3.8. Flairflow Solutions mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de

prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Als de klant een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde met Flairflow Solutions heeft gesloten, en Flairflow Solutions de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de klant de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht.

3.11. Flairflow Solutions kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.12. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van 1 correctieronde correcties aan Flairflow Solutions door te geven, tenzij anders overeengekomen. Correcties kunnen binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De correcties dienen binnen 7 dagen na de conceptversie/testronde te worden aangeleverd aan Flairflow Solutions. Correcties dienen in één batch/mail aangeleverd te worden.

3.13. In geval van wijziging van de opdracht, te laat aangeleverde correcties of wanneer de klant om een extra correctieronde verzoekt, zal door Flairflow Solutions meerwerk aan de klant worden doorberekend. Correcties die leiden tot verandering van de opdracht zullen ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Flairflow Solutions.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden en annuleren

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt, de offerte online accepteert en/of een bestelling plaatst via de website. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Flairflow Solutions en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Flairflow Solutions binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Flairflow Solutions de acceptatie van het aanbod. Zolang Flairflow Solutions de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Flairflow Solutions mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Flairflow Solutions door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Flairflow Solutions de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt Flairflow Solutions de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een meeting of voortgangs-overleg kan tot 24 uur voor aanvang éénmalig kosteloos worden verplaatst. Bij het verplaatsen binnen 24 uur of het voor de tweede keer verplaatsen van dezelfde meeting, wordt alsnog het overeengekomen uurtarief in rekening gebracht.

4.7. Wanneer de klant de overeenkomst meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 50% van het overeengekomen tarief voor de opstartkosten en 50% van de overeengekomen kosten van het 1^e servicejaar.

4.9. Annulering van de overeenkomst minder dan 30 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. Flairflow Solutions heeft tijd gereserveerd voor de geplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal Flairflow Solutions een vergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door Flairflow Solutions. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het overeengekomen tarief (opstartkosten + 1^e servicejaar);
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief (opstartkosten + 1^e servicejaar);
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief (opstartkosten + 1^e servicejaar).

4.10. In aanvulling op artikel 4.7, 4.8 en 4.9 is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en in ieder geval de kosten voor ingehuurd derden te vergoeden.

4.11. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Iedere overeenkomst tussen Flairflow Solutions en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Flairflow Solutions de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Flairflow Solutions kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Flairflow Solutions zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Flairflow Solutions levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Flairflow Solutions is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Flairflow Solutions om verzoekt, tijdig aan Flairflow Solutions beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie voor bestanden en/of software.

5.5. De klant vrijwaart Flairflow Solutions voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.4.

5.6. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Flairflow Solutions beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Flairflow Solutions eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Flairflow Solutions zijn ontvangen en wanneer Flairflow Solutions beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Flairflow Solutions kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de vertraging en het niet halen van deadlines en/of de opleverdatum.

5.7. De kosten voor het gebruik van de door Flairflow Solutions te gebruiken software en de benodigde licenties worden opgenomen in de offerte en Flairflow Solutions zal deze software en/of licenties afsluiten dan wel aanschaffen op naam van de klant, tenzij anders overeengekomen.

5.8. Flairflow Solutions behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Flairflow Solutions neer te leggen, maar wanneer Flairflow Solutions niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontleen.

5.9. Na akkoord op de offerte dient binnen 3 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant Flairflow Solutions niet binnen 3 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is Flairflow Solutions gerechtigd te opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbesteding wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling komt te vervallen.

5.10. In aanvulling op artikel 5.9. zal Flairflow Solutions de klant binnen de opdracht maximaal 3 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is Flairflow Solutions zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Flairflow Solutions te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Flairflow Solutions geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na constatering van het gebrek of binnen 30 dagen na afronding van de werkzaamheden, aan Flairflow Solutions te melden. Flairflow Solutions streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Flairflow Solutions een redelijke termijn te geven om het de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Flairflow Solutions van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Flairflow Solutions nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Flairflow Solutions niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Flairflow Solutions inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Flairflow Solutions is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

6.9. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de gemaakte koppelingen, systemen en software zonder voorafgaand overleg met Flairflow Solutions. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Flairflow Solutions, wijzigingen aanbrengt is zij niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.10. In aanvulling op artikel 6.9 is de klant verplicht, wanneer hij/zij fouten in koppelingen en/of systemen en/of software ontdekt, te allen tijde eerst per e-mail contact op te nemen met Flairflow Solutions voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

6.11. De klant is zelf verantwoordelijk voor het updaten van de software, koppelingen en systemen zodat deze blijven functioneren en geen problemen veroorzaken.

Artikel 7. Levering en levertijd

7.1. De door Flairflow Solutions te hanteren leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend en is te allen tijde een schatting. De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of input.

7.2. De klant moet de benodigde gegevens en/of input zoals genoemd in artikel 5.4 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, binnen 2 dagen nadat Flairflow Solutions om extra informatie heeft verzocht aanleveren.

7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Flairflow Solutions in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Flairflow Solutions na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.

7.5. De klant is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Flairflow Solutions mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 7.2.

7.6. Als door toedoen van Flairflow Solutions de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Flairflow Solutions dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van Flairflow Solutions zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Flairflow Solutions geleverde diensten en/of producten een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.8. Diensten en digitale producten welke door Flairflow Solutions worden geleverd zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik. De geleverde diensten/digitale producten mogen niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden of voor andere doeleinden dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen. De geleverde digitale producten mogen in geen enkel geval worden doorverkocht.

Artikel 8. Betaling

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. Facturen met betrekking tot losse meetings dienen voor aanvang van de meetings te zijn voldaan.

8.4. Flairflow Solutions biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Flairflow Solutions bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot een volgende betaling is gedaan.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Flairflow Solutions besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Flairflow Solutions.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Flairflow Solutions onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Flairflow Solutions het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. Alle door Flairflow Solutions geleverde producten en/of diensten blijven eigendom van Flairflow Solutions totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Flairflow Solutions zijn betaald.

8.11. De klant kan bezwaren tegen de door Flairflow Solutions verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Flairflow Solutions kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Flairflow Solutions een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.12. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of een stornering, dan is de klant €15,00 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. Tevens dient de klant het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen alsnog te voldoen.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, templates, documentatie en/of materialen berusten bij Flairflow Solutions tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen te veelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Flairflow Solutions ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Flairflow Solutions tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Flairflow Solutions is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Flairflow Solutions wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Flairflow Solutions vrijwaren van

enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Flairflow Solutions recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Flairflow Solutions gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Flairflow Solutions de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Flairflow Solutions negeert;
- er voor Flairflow Solutions aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Flairflow Solutions zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Flairflow Solutions zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Flairflow Solutions op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Flairflow Solutions vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Flairflow Solutions worden gegeven tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Flairflow Solutions heeft enkel een adviserende rol.

11.2. Indien Flairflow Solutions toch, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is in ieder geval altijd beperkt tot maximaal het bedrag wat de verzekeraar in het betreffende geval aan Flairflow Solutions uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Flairflow Solutions heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Flairflow Solutions een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Flairflow Solutions niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Flairflow Solutions alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Flairflow Solutions is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Flairflow Solutions.

11.6. Flairflow Solutions is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 en 7.2 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Flairflow Solutions is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Flairflow Solutions tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Flairflow Solutions in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. De geleverde diensten draaien op de software/een systeem van en derde partij. Bij het niet functioneren vanwege updates of downtime van de software kan Flairflow Solutions niet aansprakelijk worden gesteld.

11.9. Indien Flairflow Solutions haar dienstverlening permanent beëindigt, blijft de software actief. Echter worden en geen updates meer gedraaid en eventuele serviceabbonementen worden beëindigd. Flairflow Solutions brengt de klant tijdig op de hoogte van een eventuele beëindiging van haar dienstverlening. Flairflow Solutions kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Flairflow Solutions is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Flairflow Solutions is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Flairflow Solutions geen invloed op kan uitoefenen. Flairflow Solutions kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Flairflow Solutions een overeenkomst is aangegaan.

12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

Artikel 13. Serviceabbonement

13.1. Bij oplevering van de diensten hoort ook het serviceabbonement voor een vast tarief per jaar.

13.2. Het serviceabbonement heeft een minimale looptijd van 12 maanden waarbij er jaarlijks vooraf gefactureerd wordt, tenzij anders aangegeven.

Vervolgens kan er tegen het einde van de serviceabbonement worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

13.3. Het serviceabonnement wordt automatisch verlengd 12 maanden, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

13.4. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een abonnement blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen betreffende het serviceabonnement.

13.5. De diensten kunnen **niet** afgenomen worden zonder serviceabonnement. Indien de klant het serviceabonnement wenst te beëindigen, eindigt ook de licentie ter gebruik van de ingestelde software-robot.

13.6. Flairflow Solutions en de klant ondertekenen tevens een overeenkomst met betrekking tot het serviceabonnement. Aanvullende afspraken worden in deze overeenkomst vastgelegd.

13.7. Het serviceabonnement is op basis van fair use en bevat géén uitvoerende werkzaamheden of updates naar nieuwe features.

Artikel 14. Overige bepalingen en toepasselijk recht

14.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Flairflow Solutions deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

14.2. Flairflow Solutions spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

14.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

14.4. Indien Flairflow Solutions in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlennen.

14.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worde overgedragen als Flairflow Solutions daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

14.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

14.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Flairflow Solutions is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: februari 2025