



Algemene Voorwaarden

ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID, DEFINITIES

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere opdracht tot dienstverlening van Flireo, gevestigd te Deventer, ingeschreven in het Handelsregister onder Kvk-nummer 92548806, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door de opdrachtgever van toepassing mochten worden verklaard.
- Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met de opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door de opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken, alsmede op toekomstige, aanvullende en/of vervolgoopdrachten.
- Indien ten aanzien van bepaalde bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige algemene voorwaarden voor het overige op de overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één dienstverlening tenzij telkens schriftelijk bevestigd.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is/vernieetigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. De opdrachtnemer zal dan met opdrachtgever in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling overeen te komen waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Applicatiebeheerder:	de medewerker van afnemer die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de Flireo applicatie.
Consument:	iemand die niet handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf.
Credits:	vooraf aangeschafte gebruikseenheden binnen het platform, waarbij één credit gelijk staat aan één minuut platformgebruik of zoals anders overeengekomen in de offerte/ overeenkomst.
Diensten	het geheel van de door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde diensten, waaronder maar niet beperkt tot maatwerksoftwareontwikkeling, AI-automatisering, workflow-automatisering, consultancy, training, platformdiensten, hosting en alle aanverwante diensten zoals beschreven in het Handelsregister onder Kvk-nummer 92548806.
Gebruiker:	afnemer en/of een medewerker van een afnemer.
Log-in procedure:	de door de opdrachtnemer voorgeschreven procedure die gebruiker dient te volgen teneinde toegang te verkrijgen tot de Flireo applicatie.
Log-in gegevens:	uitsluitend voor gebruiker bestemde code(s), waarmee toegang kan worden verkregen tot de Flireo applicatie.
Opdrachtgever:	een natuurlijk of een rechtspersoon die met de opdrachtnemer de opdracht tot dienstverlening aangaat.
Opdrachtnemer:	Flireo, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen opdrachtnemer en afnemer met betrekking tot de SaaS-diensten.
SaaS:	Software as a Service. Kenmerk van SaaS is dat de gebruiker gebruik maakt van geheel op het internet gebaseerde techniek. Het voordeel is dat geen software op lokale computers of servers hoeft te worden geïnstalleerd, de software vanaf iedere werkplek van de afnemer met internettoegang bereikt kan worden en vanaf één centrale plek met één handeling updates (verbeteringen) en zelfs upgrades (nieuwe versies) kunnen worden doorgevoerd.
Systeemeisen:	de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van de afnemer voor het deugdelijk gebruik kunnen maken van de SaaS-diensten.
Werkdagen:	een dag niet zijnde een algemene of ter plaatse van het werk erkende of door de overheid dan wel bij of krachtens de voor de opdrachtnemer geldende CAO voorgeschreven rust- of feestdag, vakantiedag of andere niet individuele vrije dag.
Zakelijke opdrachtgever	handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf.

ARTIKEL 2: TOT STAND KOMEN OVEREENKOMST

- De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de door de opdrachtnemer gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Bij opeenvolgende overeenkomsten worden deze algemene voorwaarden bekend verondersteld.
- Indien de opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan de opdrachtnemer een opdracht verstrekt, is de opdrachtnemer aan deze opdracht gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.
- De opdrachtnemer is gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd of zodra de opdrachtnemer - zonder tegenwerping van de opdrachtgever - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
- Niet uitdrukkelijk in een aanbieding opgenomen werkzaamheden, vormen géén onderdeel van de overeenkomst.
- De opdrachtnemer heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, dan dienen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst over te gaan. Partijen leggen deze wijziging(en) of aanvulling(en) schriftelijk vast. Hierdoor kan de overeengekomen hoofdsom volgens de overeenkomst worden verhoogd of verlaagd. Door de wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijke opgegeven termijn van uitvoering (indien overeengekomen) worden gewijzigd. De opdrachtgever gaat akkoord met de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs- en termijnafpraak van uitvoering.

- Indien en voor zover de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de overeenkomst geconfronteerd wordt met voor hem onvoorzienbare kostenverhogende factoren, is de opdrachtnemer na waarschuwing dan wel in onderling overleg met de opdrachtgever gerechtigd de kostenverhogende factoren door te berekenen aan de opdrachtgever.

ARTIKEL 3: AANBIEDINGEN, OFFERTES

- Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld of vooraf schriftelijk overeengekomen.
- Alle aanbiedingen en offertes dienen indien akkoord bevonden schriftelijk getekend te worden.
- Indien een aanbieding of offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de opdrachtgever aanvaard, heeft de opdrachtnemer het recht het aanbod uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
- Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.
- Bij het ondertekenen van de aanbieding of offerte verleent u de opdrachtnemer opdracht tot het uitvoeren van de werkzaamheden.
- Bij het ondertekenen van de aanbieding gaat u onverminderd akkoord met de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende rechten en verplichtingen.
- De opdrachtgever kan geen rechten ontfen aan een aanbod of offerte dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
- Indien de opdrachtgever de overeenkomst op naam van een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De opdrachtgever is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die overeenkomst.

ARTIKEL 4: MEERWERK, MINDERWERK

- Meer- en minderwerk dient schriftelijk tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer overeengekomen te worden. De opdrachtnemer is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd of zodra de opdrachtnemer - zonder tegenwerping van de opdrachtgever - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
- Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- Zonder daarmee in gebreke te komen, kan de opdrachtnemer een verzoek van de opdrachtgever tot wijziging van de overeenkomst weigeren indien nakoming van de te wijzigen overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
- Meerwerk zal tussentijds na uitvoering daarvan gefactureerd mogen worden en betaald worden tegen de tussen partijen overeengekomen prijzen.
- Minderwerk zal bij het einde van het werk in mindering worden gebracht op de factuur, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5: TERBERSCHIKKINGSTELLING

- Alle geoffereerde werkzaamheden zijn gebaseerd op het door de opdrachtgever ter beschikking stellen van een aantal basisbenodigdheden.
- De opdrachtgever dient een contactpersoon binnen de organisatie van de opdrachtgever aan te stellen voor het beantwoorden van vragen. De contactpersoon dien daarnaast tijdig (binnen de door opdrachtnemer gestelde termijn) feedback op conceptversies, demo's en testresultaten te geven en deel te nemen aan overlegmomenten en review-sessies.
- De opdrachtgever is gehouden de opdrachtnemer tijdig alle informatie te verstrekken, welke de opdrachtnemer voor een correcte uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.
- Het aanbod is gebaseerd op de daartoe door de opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij de opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid daarvan. De opdrachtgever draagt zorg voor, dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn en vrijwaart de opdrachtnemer voor afspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.
- De opdrachtnemer zal de door de opdrachtgever verstrekte gegevens vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens tijdig op de door de opdrachtnemer gewenste wijze aan de opdrachtnemer ter beschikking stelt;
 - een duidelijke omschrijving van de gewenste functionaliteit, werkwijze en doelstellingen;
 - specificaties, procesbeschrijvingen, wensen of eisen die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst;
 - tijdige besluitvorming en goedkeuringen die nodig zijn om werkzaamheden voort te zetten;
 - benodigde toegangs- en authenticatiegegevens (zoals API-sleutels, access tokens, OAuth- of bearer-tokens, gebruikersaccounts of beheerdersrechten) om koppelingen te realiseren met de systemen van de opdrachtgever of derden;
 - indien van toepassing: toegang tot servers, databases, cloudomgevingen of andere infra- structuurcomponenten waar werkzaamheden op worden uitgevoerd;
 - eventuele licenties of accounts van derde partijen (zoals CRM-, ERP- of communicatieplatforms) die noodzakelijk zijn voor integratie of automatisering;
 - inhoudelijke data, documenten, voorbeelden of andere materialen die nodig zijn om de oplossing te configureren, trainen of testen;
 - indien AI-functionaliteiten worden ingezet: relevante tekst-, beeld- of audiobestanden die door Klant beschikbaar worden gesteld.
- Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is de opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen



heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige werkzaamheden die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de opdrachtgever.

8. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor aansprakelijkheid jegens derden doordat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen in dit artikel heeft voldaan.

ARTIKEL 6: VERANTWOORDELIJKHEDEN OPDRACHTGEVER

1. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hardware, software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de diensten.
2. De opdrachtgever garandeert dat de apparatuur en software die zij gebruikt voldoen aan de door de opdrachtnemer gestelde systeemeisen en technische specificaties.
3. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen om zijn apparatuur, software en communicatieverbindingen te beschermen tegen virussen, malware, ongeautoriseerde toegang en andere beveiligingsrisico's.
4. De opdrachtgever dient zorgvuldig om te gaan met alle door de opdrachtnemer verstrekte toegangsgegevens (zoals inloggegevens, API-keys, wachtwoorden). Toegangsgegevens zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk en mogen niet aan derden worden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
5. De opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die plaatsvinden onder zijn toegangsgegevens.
6. Bij verlies, diefstal of vermoeden van misbruik van toegangsgegevens dient de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
7. De opdrachtgever garandeert dat zijn gebruik van de diensten en de door hem verstrekte gegevens in overeenstemming zijn met alle toepasselijke wet- en regelgeving.
8. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de AVG en andere privacywetgeving indien hij persoonsgegevens verwerkt met behulp van de diensten van de opdrachtnemer.
9. Indien de opdrachtnemer telefonische AI-diensten levert, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het naleven van wetgeving met betrekking tot het opnemen van telefoongesprekken en het informeren van gesprekspartners hierover.
10. De opdrachtgever mag de diensten van de opdrachtnemer niet gebruiken voor onrechtmatige doeleinden, waaronder maar niet beperkt tot het schenden van intellectuele eigendomsrechten, het verspreiden van illegale content, of activiteiten die strafbaar zijn volgens Nederlands recht.
11. De opdrachtgever dient geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens, strafrechtelijke gegevens, politieke overtuigingen, etc.) te verwerken via de diensten van de opdrachtnemer tenzij:
 - dit strikt noodzakelijk is voor een rechtmatig doel;
 - er een geldige rechtsgrondslag bestaat;
 - de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover vooraf schriftelijk heeft geïnformeerd;
 - voldaan is aan de aanvullende waarborgen die zijn overeengekomen in de overeenkomst tussen partijen.

ARTIKEL 7: PRIJZEN

1. Alle prijzen en bedragen zijn voor zakelijke opdrachtgevers exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden alle prijzen vermeld in Euro's.
3. Alle prijzen zijn exclusief eventuele overige kosten zoals bank- of transactiekosten bij internationale betalingen, administratiekosten of verzendkosten.
4. Het aanbod en de wijze van het in rekening brengen van de kosten staan vermeld in de offerte/ overeenkomst. Er zijn drie mogelijkheden afhankelijk van de aard van de offerte/ dienst:
 - **Vaste maandvergoeding:** er wordt een vast maandelijks bedrag afgesproken voor de overeengekomen werkzaamheden, ongeacht het aantal bestede uren. Dit maandelijks verschuldigde bedrag wordt vooraf overeengekomen in de offerte/ overeenkomst en is gekoppeld aan een minimale looptijd.
 - **Uurtarief:** werkzaamheden worden uitgevoerd op uurbasis tegen een vast uurtarief zoals overeengekomen in de offerte/ overeenkomst. Het aantal uren wordt periodiek (meestal maandelijks) gefactureerd.
 - **Vaste prijs:** voor een aantal projecten of opdrachten wordt vooraf een vast totaalbedrag afgesproken in de offerte/ overeenkomst.
5. Eventuele aanvullende diensten, maatwerk of integraties binnen het platform worden separaat gefactureerd conform de geldige tarieven.
6. Voor gebruik van het Flireo AI-platform en aanverwante softwarediensten geldt een credit-based systeem. Een credit vertegenwoordigt één gebruikseenheid. De kosten van een credit worden in de offerte/ overeenkomst vermeld. Credits kunnen vooraf worden aangeschaft en worden verrekend bij gebruik.
7. Indien de opdrachtnemer bij aanvang of uitvoering van een opdracht kosten voorschiet ten behoeve van de opdrachtgever (zoals licenties, hostingkosten, domeinnamen of platformtegoeden bij derden), worden deze kosten één-op-één doorbelast. Dergelijke kosten worden opgenomen op de eerstvolgende factuur. Deze kosten worden uitsluitend gemaakt met instemming van de opdrachtgever.
8. De opdrachtnemer is gerechtigd eventueel redelijkerwijs te maken parkeerkosten op locatie van de opdrachtgever door te berekenen.
9. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de overeengekomen prijzen te verhogen indien na totstandkoming van de overeenkomst, doch voor het tijdstip van levering, of voor het tijdstip van uitvoering van de overeenkomst, wijzigingen in een of meer prijsfactoren daartoe aanleiding geven.
10. De opdrachtgever stelt de opdrachtgever tijdig schriftelijk in kennis indien en voor zover zij gebruik maakt van het hierboven toegekende recht om prijswijzigingen door te voeren.
11. Prijsaanpassingen als gevolg van wettelijke maatregelen (zoals btw-wijzigingen) of indexering conform het CBS Consumentenprijsindexcijfer kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
12. Indien en voor zover prijswijzigingen leiden tot een verschil met de overeengekomen prijzen van meer dan 10% is de opdrachtgever gerechtigd, mits schriftelijk en binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling van de opdrachtnemer, het contract te ontbinden. Een ontbinding als voormeld geeft de opdrachtgever geen enkel recht op vergoeding van enigerlei schade.
13. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de prijswijziging.

ARTIKEL 8: BETALING

1. De opdrachtnemer is gerechtigd te factureren naar de stand van het werk indien geen termijnschikkingen voor facturering is overeengekomen.
2. Betaling van het volledige factuurbedrag dient binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
3. Indien de betaling van het volledige factuurbedrag na 14 dagen na de factuurdatum uitblijft, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente gelijk aan de wettelijke (handels)rente en 15% incassokosten verschuldigd, met een minimum van € 150,00 aan incassokosten.
4. Bij overschrijding van betalingstermijn(en) verbeurt de opdrachtgever tevens een vertragingsrente van 2 procent (%) voor elke maand, een gedeelte van een maand daarbij voor een volle maand te rekenen, over het niet tijdig betaalde bedrag.
5. De volledige prijs zal geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn in de volgende gevallen:
 - a. indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, indien hij surséance van betaling aanvraagt, dan wel een aanvraag tot zijn onder curatelestelling is aanhangig gemaakt.
 - b. bij overlijden van de opdrachtgever of indien zijn voornemen tot het metterwoon verlaten van Nederland blijkt.
 - c. enig beslag op roerende en/of onroerende zaken, vorderingen of andere bezittingen van de opdrachtgever wordt gelegd.
 - d. indien de opdrachtgever een vennootschap onder firma, een commanditaire vennootschap, een besloten vennootschap of een naamloze vennootschap is die in liquidatie treedt, wordt ontbonden of een andere vennoot c.q. bestuurder verkrijgt, dan wel een vennoot of bestuurder uit- of aftreedt.
6. Zolang geen volledige betaling van enige deel- of eindfactuur eventueel inclusief vertragingsrente en buitengerechtelijke kosten heeft plaatsgevonden is de opdrachtnemer gerechtigd om:
 - De uitvoering van werkzaamheden op te schorten totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.
 - De toegang tot het Platform of Diensten (tijdelijk) te blokkeren of te beperken;
 - Indien een levertijd is overeengekomen wordt deze verlengd met de termijn van de opschorting. Een en ander laat onverlet de overige rechten die de opdrachtnemer op grond van de wet en/of de overeenkomst toekomen.
7. De opdrachtgever blijft de overeengekomen (maandelijks) vergoeding verschuldigd gedurende de periode van opschorting en/ of blokkering. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, zoals juridische kosten, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
8. Een betaling door de opdrachtgever strekt eerst tot voldoening van de rente en vervolgens tot voldoening van de op de vordering vallende buitengerechtelijke kosten. Daarna komen betalingen in mindering op de hoofdsom.
9. De opdrachtgever is niet gerechtigd enige betalingsverplichting te verrekenen met een vordering die hij op de opdrachtnemer heeft of meent te hebben. Evenmin heeft de opdrachtgever het recht enige betalingsverplichting op te schorten.
10. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. Het indienen van bezwaar schort de betalingsverplichting niet op, tenzij de opdrachtnemer schriftelijk heeft bevestigd.
11. Bij gebreke van tijdig bezwaar wordt de opdrachtgever geacht de factuur te hebben aanvaard en akkoord te zijn met de factuur.

ARTIKEL 9: INTERNATIONALE OPDRACHTGEVER

1. Voor de opdrachtgever buiten Nederland geldt dat de facturen voorafgaand aan de start van de werkzaamheden of dienstperiode volledig dienen te zijn voldaan.
2. De opdrachtnemer start pas met de uitvoering van werkzaamheden of levering van diensten nadat de betaling is ontvangen en gecontroleerd.
3. Indien een internationale opdrachtgever via een factuur betaalt (in plaats van via automatische betaling), geldt een betaaltermijn van 14 dagen, maar de uitvoering vangt niet eerder aan dan na ontvangst van de betaling.
4. Eventuele bank- of wisselkoerskosten bij internationale betalingen komen voor rekening van de internationale opdrachtgever.
5. Indien de opdrachtgever toch is gestart met zijn werkzaamheden zonder dat volledige betaling door de opdrachtnemer is voldaan, is artikel 8 overeenkomstig van toepassing.

ARTIKEL 10: OVERMAGT

1. De opdrachtnemer streeft ernaar om alle gemaakte afspraken na te komen zoals overeengekomen. Desalniettemin is het mogelijk dat door bepalende factoren buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer het onmogelijk wordt gemaakt om de gemaakte afspraak op dat moment het exact afgesproken tijdstip na te komen.
2. Indien er sprake is van overmacht aan de zijde van de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, natuurrampen, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, werkstaking, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen en dergelijke, evenals door slechte weersomstandigheden, wegblokkades, ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
4. Indien de prestatie door overmacht langer dan dertig dagen wordt vertraagd is iedere partij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de opdrachtnemer tot enige vergoeding van schade, door de opdrachtgever of derden geleden, gehouden zal zijn.



5. De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever, indien van toepassing, zo snel mogelijk op de hoogte van eventuele afwijkingen aangaande een overeengekomen afspraak. Onder 'zo snel mogelijk' wordt verstaan, direct nadat dit kenbaar is geworden bij de opdrachtnemer, zal de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Hierbij zal direct worden gezocht naar een passende oplossing.
6. Indien de opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht situatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst afzonderlijk te factureren als ware er sprake is van een zelfstandige overeenkomst.

ARTIKEL 11: DUUR EN BEEINDIGING OVEREENKOMST

1. De duur van de overeenkomst wordt uitdrukkelijk in de offerte/ overeenkomst opgenomen. Indien dit niet nadrukkelijk is overeengekomen, geldt in beginsel het volgende:
 - **Maatwerkontwikkeling, consultancy en trainingen:** gelden voor de duur van het betreffende project of de overeengekomen periode zoals vastgelegd in de offerte.
 - **Doorlopende dienstverlening** (zoals vaste maandvergoedingen voor onderhoud of ondersteuning): wordt doorgaans aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen in de offerte/ overeenkomst.
 - **SaaS- en platformdiensten:** gelden zolang de opdrachtgever gebruikmaakt van het Platform, tegoeden (credits) bezit en gebruikt, of een actief account heeft.
 - **Abonnementen:** gelden voor de afgesproken abonnementsperiode zoals vastgelegd bij aanvang van het abonnement.
2. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de opdrachtgever is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is de opdrachtnemer gerechtigd deze bij de opdrachtgever in rekening te brengen. De opdrachtnemer is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingsperiode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschortingsperiode reeds gereserveerde uren bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur niet kan worden hervat, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst, zonder rechtelijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden.
4. De opdrachtgever maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door de opdrachtnemer uitgeoefende opschortings- of ontbindingsrecht.
5. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingsduur wordt hervat, is de opdrachtgever gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de opdrachtnemer te vergoeden.
6. De opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - a. de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst ook na ter zake te zijn aangemaand niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst de opdrachtnemer ter kennis is gekomen van omstandigheden die goede grond geven de verwachting dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende;
 - d. indien door vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van de opdrachtnemer kan worden verlangd dat de opdrachtnemer de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan nakomen;
 - e. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van de opdrachtnemer kan worden verlangd;
 - f. Indien de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, een wettelijke schuldsaneringsregeling op hem van toepassing is verklaard, enig beslag op zijn goederen is gelegd of in gevallen waarin de opdrachtgever anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
7. Indien ontbinding van de overeenkomst aan de opdrachtgever toerekenbaar is, heeft de opdrachtnemer recht op vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, die daardoor direct of indirect ontstaan.

ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID

1. De opdrachtnemer aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor schade, direct voortvloeiend uit de uitgevoerde werkzaamheden.
2. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat hij is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens dan wel gebruik heeft gemaakt van door de opdrachtgever voorgeschreven materialen en/of werkmethoden.
3. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die niet direct voortvloeit uit de door de opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden. Tenzij deze indirecte schade te wijten valt aan ondeugdelijke uitvoering van het werk door de opdrachtnemer, die te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van door de opdrachtnemer gebruikte materialen of hulpmiddelen.
4. Indien de ondeugdelijke uitvoering van het werk (lid 3 van dit artikel) te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van zaken afkomstig van de opdrachtgever, daaronder begrepen de grond waarop hij een werk laat uitvoeren, voorgeschreven constructies of fouten of gebreken in de door opdrachtgever verstrekte plannen, tekeningen, berekeningen, bestekken of uitvoeringsvoorschriften, dan komen de gevolgen voor rekening van de opdrachtgever, voor zover de opdrachtnemer niet zijn waarschuwingsplicht heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid is tekort geschoten.
5. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het ontbreken van voldoende hoeveelheid in de geleverde goederen of materialen.
6. Voor gevolgschade is de opdrachtnemer nimmer aansprakelijk. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan (maar niet beperkt tot): schade van derden of van de principaal, bedrijfssluiting en -stagnatie, verhuiskosten, opslagkosten, herinrichtingskosten, schoonmaakkosten, verblijfs- en hotelkosten, bouwplaats- en steigerkosten, begeleidingskosten en toezicht, stagnatiekosten en bedrijfsschade, inkomens- en omzetschade, gederfde winst, vervangingskosten, e.d.

7. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor kleine afwijkingen in kleur.
8. Bij alleen levering is de opdrachtgever verplicht het geleverde bij ontvangst te controleren. Bij ondertekening van de ontvangstbon door de opdrachtgever wordt door de opdrachtgever bevestigd dat de levering juist en volledig is uitgevoerd.
9. Iedere aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade voortvloeiend uit door derden uitgevoerde werkzaamheden, is uitdrukkelijk uitgesloten.
10. De opdrachtgever is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
11. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om communicatie met opdrachtgever elektronisch te voeren. Voor eventuele inbreuken daarop door derden is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer uitgesloten.
12. Adviezen worden door de opdrachtnemer naar beste eer en geweten verstrekt, doch aanvaardt zij geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.
13. Ingeval de opdrachtnemer een opdracht krijgt voor het maken van een schaderapport en de opdracht daarna niet aan haar wordt verstrekt, is de opdrachtgever gerechtigd een schadevergoeding in rekening te brengen aan de opdrachtgever.
14. Indien de opdrachtgever, tegen het advies van de opdrachtnemer in, eist dat er toch bepaalde werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, is de opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
15. Indien de opdrachtnemer wel aansprakelijk is voor de door de opdrachtgever geleden schade, moet de opdrachtgever aan de opdrachtnemer de gelegenheid geven (in gebreke stellen) de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen.
16. De schadevergoedingsplicht van de opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn verzekeraar in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. In het geval de verzekeraar van de opdrachtnemer niet uitkeert of de schade niet onder een door de opdrachtnemer gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van de opdrachtnemer beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken c.q. verrichte werkzaamheden.
17. Schades voortvloeiend uit door de opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden dienen **binnen 48 uur**, na het bekend worden van de schade dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen worden, gemeld te worden aan de opdrachtnemer.

ARTIKEL 18: KLACHTEN(PROCEDURE)

1. Klachten ten aanzien van de verrichte werkzaamheden dienen binnen 1 week na constatering – doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na oplevering van het werk – schriftelijk aan de opdrachtnemer te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden van de schade zijn voor risico van de opdrachtgever.
2. Indien een klacht niet binnen de in de het voorgaande lid vermelde termijn aan de opdrachtnemer is gemeld, worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht en komt aan de opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadevergoeding, tenzij uit de aard van de zaak of de overige omstandigheden van het geval een langere termijn voortvloeit.
3. De opdrachtgever dient de opdrachtnemer in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan de opdrachtnemer te verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht het noodzakelijk is dat de opdrachtnemer ter plekke de klacht komt onderzoeken, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening en risico van de opdrachtgever, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.
4. Klachten dient de opdrachtgever uitsluitend schriftelijk in te dienen, door een e-mail te zenden aan dispuut@flireo.nl met als onderwerp van de e-mail: 'klacht', gevolgd door de offerte- of factuurkenmerk. De klacht dient zo gedetailleerd mogelijk beschreven te worden, indien mogelijk met foto's. Klachten worden binnen vijf (5) werkdagen in behandeling genomen. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal de opdrachtnemer de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de opdrachtgever, ter keuze van de opdrachtnemer, vervangen of zorg dragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan de opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is de opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan de opdrachtnemer te retourneren en de eigendom daarover aan de opdrachtnemer te verschaffen, tenzij de opdrachtnemer schriftelijk anders aangeeft.
5. Indien de opdrachtgever op eigen initiatief dit gebrek door derden laat herstellen zonder dat de opdrachtnemer hiervan op de hoogte was, aanvaardt de opdrachtnemer in geen geval aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende kosten.
6. Indien de opdrachtgever reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting nimmer op.

