

Algemene voorwaarden

Dit zijn algemene voorwaarden van Flowlined Arbo Solutions B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd te Joop Geesinkweg 201, 1114AB, Amsterdam (KvK 94506140). Deze bijlage is onlosmakelijk verbonden met de hoofdovereenkomst tussen Flowlined en Afnemer, in de zin dat als de hoofdovereenkomst eindigt, om wat voor reden dan ook, daarmee van rechtswege ook deze bijlage eindigt.

Datum 22/04/2026

Art. 1 Definities

- 1.1 AV: Deze algemene voorwaarden van Flowlined.
- 1.2 Beschikbaarheidsgraad: de tijd dat de Programmatuur in een Meetperiode beschikbaar is voor Afnemer gedurende de Kantoortijden, uitgedrukt als percentage.
- 1.3 Contractvariant: de door Partijen in de offerte of op het voorblad van de Overeenkomst gekozen contractvorm, zijnde Flex (maandelijks), Kwartaal (driemaandelijks) of Jaar (twaalfmaandelijks). Indien in de offerte noch op het voorblad van de Overeenkomst een expliciete keuze is gemaakt, geldt de Contractvariant Jaar.
- 1.4 Dienstverlening: de terbeschikkingstelling van Programmatuur door Flowlined aan Afnemer (op Locaties) ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 1.5 Gebrek: een fout in de Programmatuur die ertoe leidt dat de Programmatuur niet functioneert in overeenstemming met door Flowlined gegarandeerde Specificaties, behoudens voor zover deze fout is ontstaan in of voortkomt uit producten of diensten van derde partijen, ongeacht of deze producten of diensten onderdeel uitmaken van of verweven zijn met de Programmatuur.
- 1.6 Geplande Niet-Beschikbaarheid: de periodes tijdens Kantoortijden waarbij de Programmatuur met instemming van Afnemer niet beschikbaar mag zijn.
- 1.7 Incidenten: een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Programmatuur niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties of niet voor het gebruik op de Locatie beschikbaar is.
- 1.8 Kantoortijden: maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.9 Launch Datum: de 1e werkdag van de maand na totstandkoming van de Overeenkomst.
- 1.10 Licentieovereenkomst: de eventuele nadere overeenkomst tussen Afnemer en Flowlined en/of een derde op grond waarvan Afnemer gebruiksrechten voor de Programmatuur verkrijgt, zoals omschreven in art. 13 AV.
- 1.11 Locatie: de fysieke plaats waar de Programmatuur wordt gebruikt.
- 1.12 Meetperiode: een periode van een kalendermaand.
- 1.13 Module(s): De modulaire dienstverlening op het gebied van AI die Flowlined op de markt aanbiedt.
- 1.14 Netwerkconfiguratie: de hardware, tussenliggende telecommunicatieverbindingen en bijbehorende besturingssystemen.
- 1.15 Nieuwe Versie: een opvolgende versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.16 Ondersteuning: het verlenen van (telefonische) assistentie bij Incidenten.



- 1.17 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Afnemer en Flowlined waarvan deze AV en de eventuele verwerkersovereenkomst, inclusief eventuele Bijlage(n), integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.18 Programmatuur: de Module(s), voor zover Afnemer die blijktens de offerte of pagina 1 van de Overeenkomst van Flowlined afneemt.
- 1.19 Schriftelijk: per e-mail, fax of ander elektronisch medium.
- 1.20 Update(s): een nieuwe release van de Programmatuur, waarin tot dan toe bekende Gebreken zijn verwijderd.
- 1.21 Werknemer(s): Iedere fulltime of parttime werknemer, bestuurder of andere medewerker van iedere klant van Afnemer met peildatum de eerste dag van een kalendermaand. Bij twijfel over het aantal Werknemers op peildatum is de loonadministratie van de klant van Afnemer leidend, behoudens tegenbewijs.

Art. 2 Dienstverlening

- 2.1 Afnemer heeft Flowlined opdracht verstrekt, welke opdracht zij heeft aanvaard, om in overeenstemming met de Overeenkomst en deze AV de Netwerkconfiguratie op de Locatie aan te passen, te testen voor gebruik van de Programmatuur en de Module(s) ten behoeve van Afnemer ter implementeren.
- 2.2 Vanaf de Launch Datum zal Flowlined via een telecommunicatieverbinding de Programmatuur op de Netwerkconfiguratie van Afnemer beschikbaar stellen en beschikbaar houden voor het gebruik op de Locatie in overeenstemming met de Licentieovereenkomst, mits Afnemer aan haar verplichtingen onder deze Overeenkomst voldoet.
- 2.3 Flowlined zal aan Afnemer rondom de Launch Datum telefonische en/of klantenservice ondersteuning ter beschikking stellen ten behoeve van beschikbaarheid van de Dienstverlening.
- Flowlined zal algemeen beschikbare Update(s) installeren op zijn eigen computerconfiguratie en aan Afnemer via een telecommunicatieverbinding beschikbaar stellen. Dergelijke Update(s) kunnen mogelijk resulteren in een wijziging in de functionaliteiten van de Programmatuur die Afnemer uit hoofde van de Overeenkomst afneemt.

Art. 3 Beschikbaarheid

- 3.1 Flowlined spant zich in om een Beschikbaarheidsgraad van de Programmatuur na Launch Datum van minimaal 99% gemeten over de gehele periode van een kalenderjaar te bereiken.
- 3.2 Beschikbaarheid van de Programmatuur buiten Kantoortijden dient door Afnemer Schriftelijk minimaal een maand van tevoren bij Flowlined te worden aangevraagd.
- 3.3 Werkzaamheden die in de Geplande Niet-Beschikbaarheid moeten plaatsvinden, worden in beginsel niet uitgevoerd binnen Kantoortijden.
- 3.4 Bij de vaststelling van de Beschikbaarheidsgraad worden niet meegerekend:
- Geplande Niet-Beschikbaarheid en aangekondigd onderhoud;
 - Storingen of uitval van cloudproviders, netwerkproviders of andere derde softwareleveranciers;
 - Situaties die buiten de invloedssfeer van Flowlined liggen.



Art. 4 Vergoeding

4.1 Afnemer vergoedt aan Flowlined de in de offerte of op het voorblad van de Overeenkomst omschreven bedragen, waaronder een vast maandelijks bedrag en verder een bedrag per credit, vooraf te factureren, behoudens andersluidende Schriftelijke afspraken.

4.2 Flowlined zal de eventuele meer- of minderkosten als gevolg van het aantal daadwerkelijke Werknemers maandelijks achteraf berekenen en factureren op basis van nacalculatie. Peildatum is de eerste kalenderdag van de desbetreffende maand.

4.3 Afnemer zal facturen terstond aan Flowlined voldoen, althans hoogstens binnen 14 kalenderdagen, bij gebreke waarvan Afnemer in verzuim is zonder dat een ingebrekestelling noodzakelijk is en Afnemer over het openstaande factuurbedrag van rechtswege de wettelijke handelsrente verschuldigd is ex art. 6:119a BW, te vermeerderen met 1% op maandbasis.

4.4 Flowlined kan de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks op 1 januari aanpassen op grond van de CPI die de Rijksoverheid vaststelt.

Art. 5 Oplossen van Incidenten en Gebreken

5.1 Ingeval van Incidenten bij Afnemer betreffende de Dienstverlening, spant Flowlined zich in deze zonder onredelijke vertraging voor Afnemer op te lossen.

5.2 Indien de oorzaak van een Incident is gelegen in een Gebrek dan zal Flowlined het Gebrek kosteloos herstellen. Voornoemde is niet van toepassing indien de oorzaak van het Gebrek gelegen zit in handelingen van Afnemer.

5.3 Van de oorzaak van het Gebrek en de maatregelen zoals bedoeld in art. 5.2, zal Flowlined verslag uitbrengen aan Afnemer.

5.4 Afnemer zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde Flowlined in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit art. 5.

5.5 De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die worden veroorzaakt door Gebreken in de Programmatuur komen voor rekening van Flowlined. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Afnemer en andere aan Afnemer of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Afnemer tegen een vast uurtarief van EUR 100 ex BTW.

Art. 6 Back-up en dataherstel

6.1 Afnemer zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor periodieke back-ups van de met de Programmatuur verwerkte gegevens.

Art. 7 Updates en Nieuwe Versies

7.1 Flowlined kan van tijd tot tijd Updates uitbrengen in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de Programmatuur. Hiertoe heeft Flowlined geen (Schriftelijke) toestemming van Afnemer. Ingeval van een Update zal Flowlined ten behoeve van Afnemer een testomgeving ter beschikking stellen.

7.2 Indien Flowlined een Nieuwe Versie uitbrengt kan hij deze ook aan Afnemer aanbieden. Indien Afnemer dit aanbod accepteert, zijn de bepalingen van de Overeenkomst ook op die Nieuwe Versie van toepassing.



Art. 8 Medewerking Afnemer

8.1 De verplichtingen van Flowlined op grond van de Overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening, zijn onder opschortende voorwaarde van de verplichting van Afnemer tot het aantoonbaar instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in de Dienstverlening, te voorkomen of te beperken. Afnemer zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de Dienstverlening.

8.2 Afnemer zal in het bijzonder zorgdragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met externe gebruikers die, bijvoorbeeld via internet, zonder feitelijke tussenkomst van een medewerker van Afnemer, handelingen verrichten waarbij tevens gebruik wordt gemaakt van de Programmatuur, over de risico's verbonden aan het gebruik van een geautomatiseerd systeem voor het uitvoeren van transacties en daarmee samenhangende diensten.

Art. 9 Intellectuele eigendom

9.1 Het bepaalde in een eventuele Licentieovereenkomst met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten voor de Programmatuur is van overeenkomstige toepassing op de Overeenkomst.

9.2 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Updates van de Programmatuur in verband met de door Flowlined verrichte werkzaamheden, komen toe aan Flowlined.

9.3 Afnemer garandeert Flowlined dat het verschaffen van toegang tot de bij hem in gebruik zijnde Netwerkconfiguratie in het kader van de Dienstverlening, geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden en vrijwaart Flowlined voor eventuele aanspraken van derden terzake.

9.4 Afnemer garandeert Flowlined dat het verlenen van gebruiksrechten aan Afnemer als bedoeld in de Overeenkomst niet in strijd is met (intellectuele eigendoms)rechten van derden en vrijwaart Flowlined voor eventuele aanspraken van derden terzake.

Art. 10 Informatieverstrekking en overleg

10.1 Na afloop van ieder halfjaar plant Afnemer desgewenst een overleg in, waarin de resultaten van het afgelopen halfjaar worden besproken - bijvoorbeeld omtrent beschikbaarheid, opgetreden Incidenten (Incidenten en Gebreken), oplossingsstijden en eventuele knelpunten (functionele, technische en organisatorische) - en eventuele nieuwe afspraken worden gemaakt en indien van toepassing in deze Overeenkomst verwerkt.

10.2 Afnemer stelt ten minste één week vóór dit overleg Schriftelijk een agenda op en stuurt uiterlijk één week na dit overleg concept-notulen, ter vaststelling in overleg met Flowlined. Indien uit de notulen niet blijkt van een Gebrek of tekortkoming in de Dienstverlening in de voorliggende periode, wordt dit vermoed niet aanwezig te zijn geweest, behoudens Schriftelijk tegenbewijs.

Art. 11 Verplichtingen Afnemer

11.1 Het is Afnemer verboden om haar bedrijfsvoering, producten en diensten te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving.

11.2 Afnemer garandeert Flowlined dat haar Netwerkconfiguratie de Dienstverlening



faciliteert en zal blijven faciliteren.

11.3 Indien Programmatuur van Flowlined of haar toeleveranciers op de Locatie van Afnemer worden geplaatst of in beheer van Afnemer worden gegeven, garandeert Afnemer dat hij zorgvuldig zal omgaan met deze zaken en deze zal behandelen en bewaren als een goed huisvader.

Art. 12 Meerwerk

12.1 Indien Afnemer aan Flowlined opdracht geeft om aanvullende werkzaamheden te verrichten die buiten de reikwijdte van de de Overeenkomst vallen, dan kan Flowlined - afhankelijk van haar kennis, ervaring en capaciteit - een dergelijke opdracht uitvoeren tegen een tarief van EUR 150 ex BTW per uur.

12.2 Voor meerwerk is geen voorafgaande toestemming van de Afnemer vereist indien Flowlined kan aantonen dat dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de nakoming van de Overeenkomst, dan wel redelijkerwijs voortvloeit uit instructies van de Flowlined.

12.3 Indien Flowlined verzocht wordt meerwerk te verrichten dat buiten de Overeenkomst valt, kan zij er ook voor kiezen daarvoor een aanvullende aanbidding/Overeenkomst uit te brengen.

12.4 Weigering door Flowlined van een verzoek om meerwerk zal nimmer grond zijn voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst

Art. 13 Licentieovereenkomst

Voor zover Flowlined dat nodig acht, zullen Partijen op eerste verzoek in overleg treden en een neutraal geformuleerde Licentieovereenkomst sluiten.

Art. 14 Privacy en databescherming

14.1 Partijen sluiten conform artikel 28 AVG een verwerkersovereenkomst (die niet verder gaat dan strikte compliance met de AVG en UAVG). Deze overeenkomst is bijgevoegd in Bijlage 2. Voor zover op enig moment, al dan niet als gevolg van nieuwe jurisprudentie over besluitvorming, blijkt dat aanpassing van deze verwerkersovereenkomst noodzakelijk is, treden Partijen onverwijld in overleg om aanvullende en/of afwijkende afspraken te maken, zodat hun verwerkersovereenkomst weer in overeenstemming is met de AVG en UAVG.

Art. 15 Beveiliging

15.1 Medewerkers van Partijen hebben alleen toegang tot systemen met betrekking tot de Programmatuur, wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van partijen autorisatie is verleend. De autorisatieprocedure van partijen dient voor iedere betrokken persoon die krachtens deze procedure geautoriseerd wordt aan te geven wat de aard van zijn activiteiten zijn, de duur van de autorisatie alsmede de systemen en gegevens waartoe aan hem toegang wordt verleend.

15.2 Flowlined draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij Flowlined in gebruik zijnde toegangsbeveiliging en hulpmiddelen.

15.3 Afnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen door personen die Afnemer door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de Programmatuur.



15.4 Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.

15.5 Afnemer zal zich er maximaal voor inspannen, dat gebruik van de Programmatuur door medewerkers van Afnemer, niet tot virusbesmetting leidt.

Art. 16 Duur en beëindiging

16.1 De Overeenkomst vangt aan op de eerste kalenderdag van de maand waarin deze door beide Partijen is ondertekend en eindigt na een termijn die gelijk is aan de gekozen Contractvariant, te weten één (1) maand bij Flex, drie (3) maanden bij Kwartaal en twaalf (12) maanden bij Jaar (de “Initiële Termijn”). Na deze termijn zal de Overeenkomst stilzwijgend worden verlengd met eenzelfde termijn, en zo verder, behoudens ingeval van kennisgeving door een der Partijen.

16.2 Uitsluitend bij de Contractvariant Kwartaal en de Contractvariant Jaar is iedere partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder gehoudenheid tot schadevergoeding als gevolg van die opzegging, door middel van een kennisgeving aan de andere Partij, gedurende: (i) de eerste maand van de looptijd van de Overeenkomst bij de Contractvariant Kwartaal; of (ii) de eerste twee maanden van de looptijd van de Overeenkomst bij de Contractvariant Jaar. Bij de Contractvariant Flex is dit artikel 16.2 niet van toepassing; voor opzegging geldt in dat geval uitsluitend het bepaalde in artikel 16.5.

16.3 Afnemer heeft uitsluitend het recht om deze Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden of te laten ontbinden, indien Flowlined haar verplichtingen onder de Overeenkomst ernstig en structureel schendt, op een wijze die Afnemer significante voor vergoeding in aanmerking komende schade heeft berokkent. Deze bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst komt Afnemer eerst toe na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij zij aan Flowlined een redelijke termijn heeft gesteld voor zuivering van de tekortkoming door Flowlined in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van de Overeenkomst. Een handelen of nalaten van Flowlined of derden dat die Afnemer eerder uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft aanvaard, kan geen ontbindingsgrond opleveren in de zin van dit art. 16.3.

16.4 Flowlined is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een Schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens Afnemer ontstaat en onverminderd enig ander recht van Flowlined, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:

- A. Het faillissement van Afnemer wordt aangevraagd;
- B. Afnemer wordt in staat van faillissement verklaard;
- C. Afnemer wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
- D. De onderneming van Afnemer wordt beëindigd.

16.5 Kennisgeving in de zin van art. 16.1 en 16.2 dient plaats te vinden per aangetekende post of per e-mail met ontvangstbevestiging, tegen het einde van de lopende Initiële Termijn of verlengingstermijn, en met inachtneming van een kennisgevingstermijn van ten minste: (i) één (1) maand bij de Contractvariant Flex; (ii) één (1) maand bij de Contractvariant Kwartaal; en (iii) twee (2) maanden bij de Contractvariant Jaar, bij gebreke waarvan de kennisgeving geacht wordt niet te zijn gedaan.

16.6 Afnemer doet voor zover toelaatbaar afstand van het recht zich te beroepen op (gehele of gedeeltelijke) nietigheid, vernietiging, opschorting, verrekening en rechterlijke



wijziging van de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende overeenkomsten.

16.7 Als onvoorziene omstandigheden voor Afnemer kunnen enkel gelden omstandigheden die op moment van totstandkoming nog niet bekend waren of redelijkerwijs bekend hadden kunnen zijn, waarbij iedere omstandigheid die online kenbaar was of die in de jurisprudentie als voorzienbaar is aangemerkt in ieder geval niet als onvoorzien kan kwalificeren.

Art. 17 Aansprakelijkheid

17.1 Flowlined is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de hieronder genoemde gevallen, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

17.2 De totale aansprakelijkheid van Flowlined voor schade geleden door Afnemer als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Flowlined van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Flowlined, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Afnemer onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan drie (3) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Afnemer in de laatste drie (3) maanden heeft betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Flowlined voor schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan EUR 2.500.

17.3 Flowlined is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder ook boetes van toezichthoudende autoriteiten of schadeclaims van derden), gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, noch voor interne kosten, externe kosten en rente.

17.4 De aansprakelijkheid van Flowlined wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Flowlined onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Flowlined ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Flowlined in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen dertig (30) dagen na de ontdekking van de schade schriftelijk te zijn ontvangen door Flowlined.

17.5 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Flowlined.

17.6 Afnemer is jegens Flowlined aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Afnemer vrijwaart Flowlined tegen aanspraken die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Afnemer.

17.7 Een (schade)vordering op grond van of in verband met deze Overeenkomst wordt ingesteld uiterlijk een jaar nadat het recht daartoe bij Afnemer bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, op straffe van verval van recht.

Art. 18 Vrijwaring aanspraken derden en gegevens

18.1 Afnemer vrijwaart Flowlined tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot of in verband met de Overeenkomst, tenzij de inbreuk is ontstaan door toedoen van Flowlined.

18.2 Afnemer vrijwaart Flowlined tegen aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van door Afnemer of ten behoeve van Afnemer ter beschikking gestelde



gegevens, waaronder persoonsgegevens. Afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van dergelijke gegevens.

Art. 19 Overmacht

19.1 In geval van overmacht bij Flowlined zullen de verplichtingen op grond van de Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtstoestand voortduurt.

19.2 Zolang de overmachtssituatie voortduurt, zullen de verplichtingen van Afnemer van rechtswege zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en reeds voor het intreden van de overmachtstoestand zijn ontstaan.

Art. 20 Mediation

Afnemer is verplicht op eerste Schriftelijk verzoek van Flowlined onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een mediation overeenkomstig het ICT-Mediation Reglement van de SGOA.

Art. 21 Overige bepalingen

21.1 Partijen zullen alle informatie, waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of behoren te begrijpen, over en weer geheim houden. Dit betreft onder meer doch niet uitsluitend de inhoud van de Overeenkomst inclusief bijlagen en de (inhoud van de software achter) de producten en/of diensten die Flowlined op de markt aanbiedt. Deze verplichting geldt niet voor (vertrouwelijke) informatie (i) waarvan een Partij kan aantonen dat die zich al in het publieke domein bevond; (ii) waarvoor de andere Partij op voorhand schriftelijk toestemming heeft gegeven om die te openbaren; en (iii) informatie die geopenbaard moet worden op grond van een besluit van een overheidsorgaan of rechterlijke uitspraak.

21.2 Partijen doen geen negatieve uitlatingen over elkaar.

21.3 Ingeval van onderlinge tegenstrijdigheid tussen hoofdovereenkomst, AV en VWO gaat eerst de Overeenkomst vóór, dan de AV, en dan de VWO. Door ondertekening van de Overeenkomst verklaart Afnemer op dat moment bekend te zijn geweest met (de inhoud van) de AV en daarmee in te stemmen.

21.4 Indien één of meer van deze bepalingen in de Overeenkomst inclusief AV ongeldig, in strijd met de wet of niet-afdwingbaar zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.

21.5 Kennisgevingen die partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden Schriftelijk plaats, tenzij anders aangegeven.

21.6 Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze Schriftelijk door een partij zijn bevestigd.

21.7 Het door Flowlined niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.

21.8 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen of beëindigen van de Overeenkomst voort te duren, blijven bestaan.

21.9 De Overeenkomst omvat alle afspraken tussen Partijen met betrekking tot het voorwerp daarvan. Indien uitleg van (een bepaling uit) de Overeenkomst nodig is, zijn de



letterlijke bewoordingen daarvan, afgestemd op het normale taalgebruik, in afwijking van de *Haviltex*-maatstaf, doorslaggevend.

21.10 Eventuele Bijlage(n) maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst inclusief AV. In geval van strijdigheid tussen de Bijlage en deze AV, prevaleert het bepaalde in deze AV.

21.11 Flowlined mag melding maken van het feit dat Afnemer een klant is.

Art. 22 Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

22.1 De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

22.2 De rechtbank Amsterdam in Nederland is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen Partijen op grond van of in verband met de Overeenkomst, op welke contractuele of buitencontractuele grond ook.

22.3 Een vordering, verzoek of andere aanspraak van Afnemer jegens Flowlined haar bestuurders, aandeelhouders, werknemers, ingeschakelde opdrachtnemers of hulppersonen dient uiterlijk ingesteld te zijn één jaar nadat de mogelijkheid daartoe bekend is geworden, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, aan Afnemer, op straffe van verval van recht. Voor deze bepaling wordt kennis van bestuurders, werknemers, ingeschakelde opdrachtnemers en hulppersonen van Afnemer gelijkgesteld met kennis van Afnemer zelf.

Contact

Als u in contact wilt komen met Flowlined Arbo Solutions B.V. kunt u dat doen door contact@adopro.nl te mailen.