

Algemene Voorwaarden FlexMaster

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle FlexMaster abonnementen, en vormen samen met de overeenkomst de Abonnementsovereenkomst. De Abonnementsovereenkomst komt tot stand na aanvraag en na aanvaarding van het overeengekomen tarief en de algemene voorwaarden. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Deze algemene voorwaarden kunnen eenzijdig gewijzigd worden door 9 Knots Solutions. Wijzigingen zullen kenbaar gemaakt worden via een release- note. Indien de afnemer de wijzigingen niet wenst te aanvaarden moet dit binnen 30 dagen schriftelijk bekend gemaakt worden bij 9 Knots Solutions. 9 Knots Solutions is in deze situatie gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen.
3. De door 9 Knots Solutions te verlenen diensten betreffen het verlenen van toegang tot de online applicatie.
4. FlexMaster kent aanvullende functionaliteiten, al dan niet in de vorm van aan te schaffen modules. Wijzigingen qua functionaliteiten zullen kenbaar gemaakt worden in een nieuwsbrief.

Abonnementsgelden

1. Alle genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type en rekenfouten.
2. Alle genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW(21%).
3. De betalingscondities staan vermeld in de overeenkomst van FlexMaster.
4. De klant is de vergoeding voor het abonnement vooraf per maand verschuldigd. Het bedrag zal via automatische incasso worden geïncasseerd (tenzij anders afgesproken). De klant zal hiervan maandelijks een factuur ontvangen.
5. Stemt de klant niet in met automatische incasso of als de incasso wordt gestorneerd dan is 9 Knots Solutions gerechtigd om een vergoeding van maximaal € 5,- per factuur in rekening te brengen.
6. De klant is de vergoeding verschuldigd tot einddatum opzegtermijn.
7. Trainingen worden naderhand in rekening gebracht.
8. 9 Knots Solutions is gerechtigd om haar prijzen jaarlijks aan te passen. Indien de klant de prijswijzigingen niet accepteert kan 9 Knots Solutions de overeenkomst beëindigen.
9. Klant is niet bevoegd haar betalingsverplichtingen te verrekenen of op te schorten
10. Bij gebreke van tijdige betaling is de klant de wettelijke handelsrente van artikel 6:119a BW verschuldigd, te vermeerderen met incassokosten,

onverminderd het recht van 9 Knots Solutions de verlening van diensten op te schorten.

Support

1. De klant heeft recht op ondersteuning tijdens kantooruren. Onder kantooruren wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot en met 17:30 uur met uitzondering van Nationale feestdagen. Contact over Support telefoonnummer 085-2100195) of via het verzenden van een email (gebruik makend van het toegewezen support e-mailadres support@9knots.nl). Een dergelijk contact is een "support verzoek". Ontvangst van support verzoeken via andere kanalen worden niet erkend als bindend voor de overeenkomst.
2. Een Support verzoek kan zijn: Een melding van een storing van de software ofwel een vermoedelijke storing van de software. Een vraag betreffende het gebruik van de software.

Oplossen van incidenten

1. 9 Knots Solutions zal binnen 4 kantooruren reageren op een support verzoek, indien de ernst van de storing is geclassificeerd als kritiek zal dit binnen 1 kantooruur zijn. 9 Knots Solutions zal verder handelen afhankelijk van het type en de ernst van het support verzoek. *Software storing*: een software storing treedt op wanneer de werking van het systeem afwijkt van wat realistisch gezien verwacht kan worden. De ernst van een software storing wordt geclassificeerd als volgt: *Kritiek*: het systeem (of delen daarvan) is volledig onbruikbaar of onbruikbaar voor een groot aantal gebruikers. 1^e reactie is binnen 1 kantooruur. 9 Knots Solutions streeft er naar om een tijdelijke of uiteindelijke oplossing binnen 4 uur na melding van het incident te realiseren. De opgegeven tijden kunnen alleen worden nageleefd met volledige medewerking van de klant. *Hoog*: het systeem (of kritieke delen daarvan) heeft een beperkt verlies of aantasting van de diensten, maar het werk kan redelijkerwijs worden voortgezet zij het in verminderde manier. 1^e reactie is binnen 4 kantooruren. 9 Knots Solutions streeft er naar om een tijdelijke oplossing of uiteindelijke oplossing binnen 8 kantooruren na melding van het incident te realiseren. *Normaal*: het systeem (of een onderdeel daarvan) voldoet niet aan de eisen welke realistisch gezien aan het systeem kunnen worden gesteld, maar de storing valt niet binnen de categorie Kritiek of Hoog. Een work-around



Algemene Voorwaarden FlexMaster

of permanente oplossing is vereist en wordt bepaald in overleg met de klant.

2. Ondersteuning op locatie vindt niet plaats aangezien de dienst vanaf een centrale plaats wordt aangeboden. Ingeval ondersteuning ter plaatse gewenst is, kunnen nadere afspraken worden gemaakt, waarbij de door 9 Knots Solutions gebruikelijke gehanteerde tarieven in rekening zullen worden gebracht.

3. De kosten welke gemoeid zijn met het oplossen/afwickelen van een melding worden door de overeenkomst gedekt, met dien verstande dat de kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten of gebreken die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door de klant en andere aan de klant toe te rekenen omstandigheden voor rekening komen van de klant tegen de gebruikelijke gehanteerde tarieven.

Expliciet Uitgesloten

1. Systeemstoring als gevolg van externe factoren (wat geen applicatie storingen zijn), zoals wijzigingen in de infrastructuur en/of menselijke fouten.

2. Fouten die ontstaan doordat het systeem of functionaliteit anders wordt gebruikt dan oorspronkelijk bedoeld.

3. Het risico dat de klant vanwege een storing in zijn internetverbinding geen toegang heeft tot de applicatie ligt uitdrukkelijk bij de klant.

4. 9 Knots Solutions is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, toegankelijkheid of goede werking van systemen die zich buiten haar invloedssfeer bevinden, zoals systemen van de klant of van derden.

5. 9 Knots Solutions kan onder geen enkele voorwaarden verantwoordelijk worden gehouden voor schade welke direct- of indirect voortvloeit uit het gebruik van het systeem. Dit betreft alle vormen van schade (waaronder, maar niet beperkt tot) : materiële schade, reputatie schade en lichamelijke schade.

6. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen met betrekking tot facturering en belastingen, alsmede voor de juistheid en volledigheid van de door de klant in het systeem ingevoerde gegevens, en voor de wettelijke bewaarplicht van facturen.

7. 9 Knots Solutions is niet verantwoordelijk voor de juistheid van de door de klant ingevoerde gegevens of de nakoming van wettelijke regels door de klant.

8. 9 Knots Solutions is niet verantwoordelijk voor misbruik van het systeem. Onder misbruik wordt

verstaan: Het verrichten van handelingen die de goede werking van de gebruikte systemen kunnen schaden. Ook is 9 Knots Solutions niet verantwoordelijk voor het door of via de applicatie verzenden van spookfacturen (facturen waarvoor geen prestatie is geleverd of zal worden geleverd of facturen waar geen overeenkomst aan ten grondslag ligt).

Verplichtingen van 9 Knots Solutions

1. 9 Knots Solutions is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoon of mail.

2. 9 Knots Solutions zal zich inspannen om direct toegang te hebben tot een kopie van de productieomgeving, welke uitsluitend wordt gebruikt voor support doeleinden en met inachtneming van alle redelijke voorzieningen om misbruik te voorkomen.

3. 9 Knots Solutions zal de klant voorzien van wijzigingen in de openingstijden, vakantiedagen, wijzigingen van contactadressen en wijzigingen in de servicediensten. Deze wijzigingen zullen een maand voordat deze van kracht zijn bekend gemaakt worden.

4. Het is toegestaan dat 9 Knots Solutions een kopie van de omgeving gebruikt in de acceptatieomgeving om de werking van de omgeving te controleren of een update van de applicatie te testen.

5. 9 Knots Solutions stelt de klant via een release-note op de hoogte van wijzigingen in de applicatie.

Verplichtingen van de klant

1. De klant is bereikbaar via telefoon of mail.

2. De klant zal 9 Knots Solutions indien noodzakelijk tijdig voorzien van benodigde/voldoende informatie en/of gegevens zodat 9 Knots Solutions aan zijn verantwoordelijkheden kan voldoen en een goed werkende applicatie bieden.

Update

1. De klant staat 9 Knots Solutions toe enig deel van de (onderliggende) software of applicatie te vervangen zonder voorafgaande toestemming teneinde een dienst of applicatie met een voor de klant gelijkblijvende of verbeterde functionaliteit en kwaliteit te leveren.

Geheimhoudingsverklaring

1. 9 Knots Solutions en de klant verklaren middels de overeenkomst geheimhouding betreffende



Algemene Voorwaarden FlexMaster

vertrouwelijke informatie welke kan worden uitgewisseld bij de uitvoering van het contract.

2. Vertrouwelijke informatie is die informatie, ongeacht de vorm, welke redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden geacht en/of welke expliciet als vertrouwelijk is aangemerkt.

3. 9 Knots Solutions zal alleen de gegevens van de klant vastleggen ten behoeve van de abonnementenadministratie, voor de uitvoering van de opdracht en om het product goed te laten functioneren. De financiële gegevens worden door 9 Knots Solutions uitsluitend ten behoeve van de aangevraagde applicatie(s) gebruikt. De medewerkers van 9 Knots Solutions hebben daar uitsluitend onder strikte voorwaarde toegang toe.

4. Beide partijen zijn verplicht, voortvloeiend uit de overeenkomst, alle redelijke maatregelen te nemen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie in handen van derden komt. 9 Knots Solutions zal de gegevens van de klant niet aan derden verstrekken zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming tenzij ze daartoe verplicht zijn op basis van de wet of rechtelijke uitspraak.

5. De klant en de gebruikers(s) zijn verplicht alle gebruikerscodes en wachtwoorden geheim te houden.

6. 9 Knots Solutions is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen of wachtwoorden en mag er vanuit gaan dat de gebruikers die inloggen met een gebruikerscode en wachtwoord daarvoor toestemming hebben van de klant. Zodra de klant weet of een vermoeden heeft dat de inlognaam of wachtwoord bekend is bij onbevoegde, dient hij 9 Knots Solutions hiervan op de hoogte te stellen.

7. Indien de klant meerdere gebruikers toegang wil geven tot de applicatie, dient deze voor iedere van hen een account aan te vragen. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig laten verwijderen van gebruikers die niet langer toegang hebben tot de administratie.

8. Deze clausule is niet van toepassing op informatie welke openbaar beschikbaar is of welke aantoonbaar via derden is ontvangen zonder dat hierop een geheimhoudingsplicht rust.

9. 9 Knots Solutions is niet verantwoordelijk voor de privacy van andere applicaties van andere bedrijven waaraan de applicatie mogelijk gekoppeld is. 9 Knots Solutions adviseert de klant dan ook om de privacyverklaring van die bedrijven te bekijken.

10. Deze clausule blijft te allen tijde van kracht; ook na beëindiging van de overeenkomst.

Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst kan worden beëindigd onder de volgende voorwaarden. **1a.** Opzegging moet schriftelijk via aangetekend schrijven geschieden. **1b.** Eenzijdig door de klant met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaanden zonder opgave van reden. **1c.** Met wederzijds goedvinden zonder opzegtermijn.

2. In geval van misbruik of een andere niet nakoming van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden kan 9 Knots Solutions de diensten met onmiddellijke ingang opschorten.

Escalatieprocedure

1. Escalatie kan plaats vinden indien procedures niet of verkeerd worden uitgevoerd, of als een storing niet binnen de gestelde termijn wordt opgelost.

2. De escalatieprocedure kan pas worden opgestart als betrokken partijen er samen niet uitkomen. Een escalatieprocedure kan door beide partijen worden opgestart.

3. Op elk geschil met betrekking tot de overeenkomst, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar zijn woonplaats heeft.

4. 9 Knots Solutions en de klant hebben het recht om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter naar hun keuze.

5. De escalatie kan uitsluitend schriftelijk aangevraagd worden door tekenbevoegde personen van de betreffende partijen. **5a.** De andere partij dient een escalatie altijd te honoreren. **5b.** Beide partijen komen de details van de escalatie overeen. **5c.** Gedurende de escalatieprocedure kunnen de rechten en verantwoordelijkheden voortvloeiend uit de overeenkomst tijdelijk vervallen. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd. **5d.** Een escalatieprocedure kan uitsluitend opgestart worden bij het structureel in gebreke blijven van één van de partijen.

6. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten van FlexMaster en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij 9 Knots Solutions of haar licentiegever. Geen enkel intellectueel eigendomsrecht zal overgaan op de klant, tenzij



Algemene Voorwaarden FlexMaster

schriftelijk bij specifieke overeenkomst anders is overeengekomen.

2. Alle rechten van welke aard dan ook met betrekking tot de gegevens in een zelfstandige administratie berusten bij de klant.

3. Klant zal geen handelingen verrichten die inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten die niet bij de klant rusten, deze beperken of anderszins belemmeren.

Referentie

1. Klant stemt in dat 9 Knots Solutions gebruik maakt van hun naam en logo als referentie in reclame uitingen of op de website.

2. Beide partijen mogen aan de andere partij refereren voor doeleinden van marketing en verkoopondersteuning mits de vermelding geen inbreuk maakt op de geheimhoudingsclausule van dit contract (noch andere clausules van het contract) en geen afbraak doet aan de reputatie van de andere partij.

3. Deze clausule blijft te allen tijde van kracht; ook na beëindiging van de overeenkomst.