



## Algemene voorwaarden

01 Oktober 2023

<b>1. Definities</b>	<b>4</b>
<b>2. Toepasselijkheid en acceptatie</b>	<b>5</b>
2.1 Toepassingsgebied	5
2.2 Gebruiksvoorwaarden	6
2.3 Wijzigingen in de voorwaarden	7
<b>3. Gebruik van Product-Flowlane</b>	<b>9</b>
3.1 Aanmeldingsproces	9
3.2 Toewijzing van Omgevingen	10
3.4 Verantwoordelijkheden van de Klant	12
3.5 Beveiliging en gegevensbescherming	14
3.6 Wijzigingen en updates	15
3.7 Toegangsbeëindiging	16
3.8 Geschillen en overmacht	18
<b>4. Pakketplannen en limieten</b>	<b>20</b>
4.1 Beschrijving van Pakketplannen	20
4.2 Limieten op Gebruikers	22
4.3 Limieten op Transacties	23
4.4 Limieten op API-oproepen	24
4.5 Limieten op Dataopslag	25
4.6 Kosten voor overschrijding van limieten	26
<b>5. Bestelling en facturering</b>	<b>28</b>
5.1 Bestelling van Pakketplan	28
5.2 Facturering en betaling	29
5.3 Factureringscyclus	30
<b>6 Beëindiging en opzegging</b>	<b>32</b>
6.1 Beëindiging door Flowlane	32
6.2 Beëindiging door de Klant	33
6.3 Gevolgen van beëindiging	34
<b>7. Privacy en gegevensbescherming</b>	<b>36</b>
7.1 Gegevensverwerking	36
7.2 Gegevensbeveiliging	37
7.3 Privacybeleid	39
<b>8. Aansprakelijkheid en garanties</b>	<b>41</b>
8.1 Aansprakelijkheid	41
8.2 Garanties	42
8.3 Beperking van aansprakelijkheid	43
<b>9. Intellectuele eigendom</b>	<b>45</b>
9.1 Eigendom van Product-Flowlane	45
9.2 Licentieverlening	46
<b>10. Overmacht</b>	<b>47</b>
10.1 Gevolgen van overmacht	47

<b>11. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting</b>	<b>48</b>
11.1 Toepasselijk recht	48
11.2 Geschillenbeslechting	48
<b>12. Diverse bepalingen</b>	<b>50</b>
12.1 Volledige overeenkomst	50
12.2 Overdraagbaarheid	50
12.3 Wijzigingen en aanpassingen	51
12.4 Contactgegevens	52

# 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen met een beginhoofdletter gebruikt, tenzij anders aangegeven. Deze termen hebben de volgende betekenis:

- a. **Flowlane:** naar de juridische entiteit die Product-Flowlane aanbiedt en de rechten en verplichtingen zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden beheert.
- b. **Klant:** verwijst naar de juridische entiteit of organisatie die Product-Flowlane afneemt van Flowlane en instemt met de bepalingen en voorwaarden van deze overeenkomst.
- c. **Product-Flowlane:** duidt op het low-code/pro-code Software-as-a-Service (SaaS) platform dat wordt geleverd door Flowlane, inclusief alle bijbehorende functionaliteiten, services, en technische componenten.
- d. **Partijen:** verwijst naar Flowlane en de Klant gezamenlijk.
- e. **Omgevingen:** verwijst naar de drie specifieke omgevingen die beschikbaar zijn voor de Klant voor het beheren en testen van Product-Flowlane, namelijk de Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgeving.
- f. **Pakketplan:** geeft de specifieke abonnementsniveaus aan die beschikbaar zijn voor de Klant, met inbegrip van de bijbehorende prijzen, functionaliteiten en limieten.
- g. **Gebruikers:** dit omvat alle individuen of functionele accounts die geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van Product-Flowlane namens de Klant, inclusief werknemers, aannemers en andere geautoriseerde vertegenwoordigers van de Klant, rekening houdend met de limieten zoals gespecificeerd in het gekozen Pakketplan.
- h. **Transacties:** verwijst naar alle interacties, acties en gebeurtenissen die plaatsvinden binnen Product-Flowlane, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, bewerken en verwijderen van gegevens, gegevensoverdracht en communicatie tussen Gebruikers en Product-Flowlane.
- i. **API-oproepen:** verwijst naar het gebruik van Application Programming Interfaces (API's) die beschikbaar is gesteld door Product-Flowlane voor integratie doeleinden, en zijn onderworpen aan limieten zoals vastgesteld in het relevante Pakketplan.
- j. **Dataopslag:** betreft de totale hoeveelheid gegevens en informatie die de Klant kan opslaan binnen Product-Flowlane, en is onderworpen aan de opslaglimieten zoals gedefinieerd in het gekozen Pakketplan.
- k. **Grootte van het bedrijf:** verwijst naar de classificatie van de Klant op basis van het aantal medewerkers, wat bepalend kan zijn voor het type Pakketplan dat beschikbaar is voor de Klant.
- l. **Limieten:** verwijst naar de maximale hoeveelheden en grenzen die zijn vastgesteld voor Gebruikers, Transacties, API Calls en Dataopslag op basis van het gekozen Pakketplan en de overeengekomen voorwaarden.
- m. **Additionele kosten:** dit zijn de kosten die in rekening worden gebracht aan de Klant in geval van overschrijding van de in deze Algemene Voorwaarden gespecificeerde limieten of in het geval van aanvullende diensten die buiten het Pakketplan vallen.

## 2. Toepasselijkheid en acceptatie

### 2.1 Toepassingsgebied

#### 2.1.1 Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Flowlane en de Klant met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane, inclusief de toegang tot de Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgevingen.

#### 2.1.2 Acceptatie van voorwaarden

Door gebruik te maken van Product-Flowlane en de bijbehorende diensten, gaat de Klant akkoord met de bepalingen en voorwaarden zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden. Het gebruik van Product-Flowlane is onderworpen aan de voorwaarden en bepalingen in deze overeenkomst, ongeacht of de Klant zich bewust is van deze voorwaarden. Het niet aanvaarden van deze voorwaarden leidt tot de onmogelijkheid om Product-Flowlane en de bijbehorende diensten te gebruiken.

#### 2.1.3 Wijzigingen in de voorwaarden

Flowlane behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De Klant wordt op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen via de website of andere geschikte communicatiemiddelen. Het voortgezette gebruik van Product-Flowlane na kennisgeving van dergelijke wijzigingen houdt in dat de Klant deze wijzigingen accepteert. De Klant wordt aangemoedigd om regelmatig de Algemene Voorwaarden te controleren voor eventuele updates.

#### 2.1.4 Afwijkingen

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Flowlane en de Klant. Dergelijke afwijkingen hebben geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

#### 2.1.5 Tegenstrijdigheid

In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en eventuele andere overeenkomsten tussen Flowlane en de Klant, hebben de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voorrang, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

#### 2.1.6 Volledige overeenkomst

Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen Flowlane en de Klant met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane en vervangen alle eerdere overeenkomsten, mondelinge of schriftelijke, met betrekking tot hetzelfde onderwerp.

## 2.2 Gebruiksvoorwaarden

### 2.2.1 Algemeen

De gebruiksvoorwaarden regelen het gebruik van Product-Flowlane door de Klant en diens Gebruikers. Door het gebruik van Product-Flowlane te accepteren en voort te zetten, gaat de Klant akkoord met deze voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aspecten van het gebruik, inclusief maar niet beperkt tot de Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgevingen.

### 2.2.2 Toegang en gebruik

- De Klant krijgt toegang tot de omgevingen zoals beschreven in Sectie 3 van deze Algemene Voorwaarden. Het is de Klant zijn verantwoordelijkheid om de toegangsgegevens veilig te bewaren en toegang te verschaffen aan geautoriseerde Gebruikers conform de bepalingen van deze voorwaarden.
- De Klant zal Product-Flowlane uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de documentatie en richtlijnen verstrekt door Flowlane, en conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- De Klant is verantwoordelijk voor de activiteiten van haar Gebruikers en zal ervoor zorgen dat zij deze voorwaarden naleven.

### 2.2.3 Beperkingen

- De Klant zal geen handelingen verrichten die schadelijk zijn voor de integriteit of de werking van Product-Flowlane.
- De Klant zal geen content of gegevens uploaden, plaatsen of verspreiden via Product-Flowlane die in strijd zijn met de wet, inbreuk maken op de rechten van derden, of anderszins onwettig, schadelijk of aanstootgevend zijn.
- De Klant zal geen toegang verschaffen tot Product-Flowlane aan derden die geen geautoriseerde Gebruikers zijn.
- De Klant zal geen pogingen ondernemen om ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot de systemen of gegevens van Flowlane.

### 2.2.4 Ondersteuning en Service Level Agreement (SLA)

- Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om technische ondersteuning te bieden aan de Klant, overeenkomstig de voorwaarden van de toepasselijke SLA, indien van toepassing.
- De SLA-regeling zal de responstijden, beschikbaarheid en andere relevante prestatieparameters specificeren, en zal van toepassing zijn op de verschillende omgevingen zoals beschreven in deze overeenkomst.

## 2.2.5 Verplichtingen bij Inbreuk

In geval van een inbreuk op deze gebruiksvoorwaarden, zal de Klant onmiddellijk actie ondernemen om de inbreuk te stoppen. De Klant zal Flowlane onmiddellijk op de hoogte stellen van enige bekende of vermoedelijke inbreuk. Flowlane behoudt zich het recht voor om passende maatregelen te nemen, inclusief opschorting of beëindiging van de toegang tot Product-Flowlane, in geval van een schending van deze voorwaarden, in overeenstemming met de bepalingen in Sectie 6 van deze overeenkomst.

## 2.2.6 Wijzigingen in gebruiksvoorwaarden

Flowlane behoudt zich het recht voor om deze gebruiksvoorwaarden op elk moment te wijzigen. De Klant wordt op de hoogte gebracht van dergelijke wijzigingen en heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen indien de gewijzigde voorwaarden niet aanvaardbaar zijn.

## 2.3 Wijzigingen in de voorwaarden

### 2.3.1 Aankondiging van wijzigingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen en bij te werken. Wijzigingen worden van kracht zodra ze op de website van Flowlane worden gepubliceerd. De Klant wordt geadviseerd om regelmatig de Algemene Voorwaarden te controleren op updates. Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om wijzigingen vooraf aan te kondigen en de Klant op de hoogte te stellen van relevante veranderingen.

### 2.3.2 Instemming met wijzigingen

Door het gebruik van Product-Flowlane na de inwerkingtreding van gewijzigde Algemene Voorwaarden, stemt de Klant in met de herziene voorwaarden. Indien de Klant het niet eens is met de herziene voorwaarden, heeft de Klant het recht om het gebruik van Product-Flowlane te beëindigen overeenkomstig de bepalingen in Artikel 6 ("Beëindiging en Opzegging").

### 2.3.3 Essentiële wijzigingen

In het geval van wijzigingen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de rechten en verplichtingen van de Klant, zal Flowlane trachten de Klant hiervan op de hoogte te stellen via het bij Flowlane geregistreerde e-mailadres of via andere geschikte communicatiemiddelen. Flowlane zal de Klant in de kennisgeving informeren over de aard van de wijzigingen en de datum waarop deze van kracht worden.

### 2.3.4 Terugwerkende kracht van wijzigingen

Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op bestaande overeenkomsten tussen Flowlane en de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

### 2.3.5 Wijzigingen in prijs en tarieven

Wijzigingen in de prijzen en tarieven van Pakketplannen vereisen specifieke kennisgeving aan de Klant, inclusief de nieuwe prijzen en de datum waarop deze van kracht worden. de Klant heeft het recht om binnen een redelijke termijn na kennisgeving bezwaar te maken tegen dergelijke prijswijzigingen. Indien de Klant bezwaar maakt, behoudt Flowlane zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen zoals beschreven in Artikel 6.1 ("Beëindiging door Flowlane").

### 2.3.6 Raadpleging van de Klant

Flowlane streeft naar transparantie en zal overwegen om feedback van de Klant te verkrijgen bij belangrijke wijzigingen in de voorwaarden die de rechten of verplichtingen van de Klant significant beïnvloeden.

### 2.3.7. Toepasselijkheid van oude voorwaarden

Voor zover de oude Algemene Voorwaarden van toepassing blijven op de lopende overeenkomst tussen Flowlane en de Klant, zullen deze voorwaarden onverminderd van kracht blijven.



## 3. Gebruik van Product-Flowlane

### 3.1 Aanmeldingsproces

#### 3.1.1 Aanvraag voor aanmelding

- a. De Klant kan een aanvraag voor aanmelding indienen bij Flowlane om gebruik te maken van Product-Flowlane en toegang te krijgen tot de Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgevingen. Het aanmeldingsproces vereist dat de Klant alle benodigde informatie en documentatie verstrekt, waaronder, maar niet beperkt tot, bedrijfsinformatie, contactgegevens en andere relevante gegevens zoals vereist door Flowlane.
- b. Flowlane behoudt zich het recht voor om de aanvraag voor aanmelding van de Klant naar eigen goeddunken te accepteren of afwijzen. De acceptatie van de aanmelding kan afhankelijk zijn van verschillende factoren, waaronder de beschikbaarheid van Omgevingen en de naleving van de voorwaarden en criteria zoals uiteengezet in deze Overeenkomst.

#### 3.1.2 Verstrekken van toegangsgegevens

- a. Na acceptatie van de aanmelding door Flowlane, zal Flowlane de Klant voorzien van de nodige toegangsgegevens, waaronder inloggegevens en wachtwoorden, om toegang te krijgen tot de afzonderlijke Omgevingen.
- b. De Klant erkent en aanvaardt de verantwoordelijkheid voor het veilig en vertrouwelijk houden van deze toegangsgegevens. Flowlane is niet aansprakelijk voor enig verlies, schade of ongeoorloofd gebruik van de toegangsgegevens.

#### 3.1.3 Gebruik van testomgevingen

- a. De Klant mag de Ontwikkel- en Acceptatieomgeving gebruiken voor test- en ontwikkelingsdoeleinden. De Klant heeft de verplichting om deze omgevingen te gebruiken in overeenstemming met de toepasselijke gebruiksinstructies en beleidslijnen zoals verstrekt door Flowlane.
- b. Het is de Klant niet toegestaan om de Ontwikkel- en Acceptatieomgeving te gebruiken voor productie- of live-activiteiten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met Flowlane.

#### 3.1.4 Productieomgeving

- a. De Klant kan de Productieomgeving gebruiken voor live- en productieactiviteiten, inclusief de toegang van eindGebruikers tot Product-Flowlane. Het gebruik van de Productieomgeving is onderworpen aan de voorwaarden van het betreffende Pakketplan zoals overeengekomen tussen Flowlane en de Klant.
- b. De Klant erkent dat de Productieomgeving bedrijfskritisch is en verbindt zich ertoe alle nodige maatregelen te nemen om de stabiliteit, prestaties en beveiliging van de Productieomgeving te waarborgen.

### 3.1.5 Ondersteuning en onderhoud

- a. Flowlane kan ondersteuning en onderhoud bieden voor de Omgevingen zoals gespecificeerd in de toepasselijke serviceovereenkomst of service level agreement (SLA). De voorwaarden en kosten van dergelijke ondersteuning en onderhoud worden in een afzonderlijke overeenkomst uiteengezet.
- b. De Klant is verantwoordelijk voor het melden van eventuele problemen of incidenten met betrekking tot de Omgevingen aan Flowlane volgens de procedures zoals beschreven in de ondersteuningsovereenkomst.

## 3.2 Toewijzing van Omgevingen

### 3.2.1 Algemeen

Flowlane zal aan de Klant drie verschillende omgevingen (domeinen) toewijzen voor het gebruik van Product-Flowlane, elk met een specifiek doel en functie. Deze omgevingen omvatten:

- Ontwikkelomgeving: deze is bedoeld voor de initiële ontwikkeling, testen en aanpassingen van applicaties, modules, en integraties binnen Product-Flowlane. De Klant heeft de vrijheid om wijzigingen door te voeren in deze omgeving zonder beperkingen.
- Acceptatieomgeving: deze is bestemd voor het valideren van wijzigingen en updates voordat ze worden geïmplementeerd in de Productieomgeving. De Klant kan hier wijzigingen valideren en testen om te zorgen dat ze voldoen aan de vereisten en verwachtingen.
- Productieomgeving: deze is de live-omgeving waarin Product-Flowlane operationeel is voor de Gebruikers van de Klant. Dit is de omgeving waar eindgebruikers toegang toe hebben en waar alle bedrijfsprocessen worden uitgevoerd.

### 3.2.2 Toewijzingsproces

De toewijzing van de bovengenoemde omgevingen zal plaatsvinden als volgt:

1. Aanvraag: de Klant kan bij Flowlane een formele aanvraag indienen voor de toewijzing van een Ontwikkel-, Acceptatie- of Productieomgeving. De aanvraag dient de beoogde doelen en vereisten voor elke omgeving te specificeren.
2. Goedkeuring: Flowlane behoudt zich het recht voor om de toewijzing van omgevingen goed te keuren of af te wijzen op basis van redelijke en objectieve criteria, met inachtneming van de beschikbaarheid en de capaciteit van de infrastructuur.
3. Toewijzing: na goedkeuring van de aanvraag zal Flowlane de toegang tot de betreffende omgeving(en) configureren en toewijzen aan de Klant, inclusief de benodigde toegangsgegevens en documentatie.

## 3.2.3 Gebruik en verantwoordelijkheden

### 3.2.3.1 Verantwoordelijkheden de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor het adequaat beheren en onderhouden van de toegewezen omgevingen. Dit omvat het waarborgen van de beveiliging, prestaties en beschikbaarheid van de omgevingen, evenals het naleven van deze Algemene Voorwaarden.

### 3.2.3.2 Beveiliging

De Klant dient passende beveiligingsmaatregelen te treffen om ongeoorloofde toegang tot de omgevingen te voorkomen, waaronder het beheren van toegangsgegevens en wachtwoorden.

### 3.2.3.3 Compliance

De Klant dient te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik van de omgevingen, waaronder maar niet beperkt tot gegevensbescherming en privacy voorschriften.

### 3.2.3.4 Wijzigingen en upgrades

Flowlane behoudt zich het recht voor om wijzigingen en upgrades aan te brengen aan de toegewezen omgevingen, mits dit op redelijke wijze van tevoren aan de Klant wordt gecommuniceerd en geen aanzienlijke verstoring veroorzaakt.

## 3.3 Gebruik van Omgevingen

### 3.3.1 Toegang tot Omgevingen

De Klant krijgt toegang tot drie verschillende Omgevingen op Product-Flowlane, namelijk de Ontwikkelomgeving, de Acceptatieomgeving en de Productieomgeving. Elk van deze omgevingen heeft specifieke doeleinden en beperkingen, zoals uiteengezet in de Pakketplannen.

### 3.3.2 Gebruiksdoeleinden

- **Ontwikkelomgeving:** Deze is bedoeld voor het ontwerpen, ontwikkelen en testen van nieuwe functionaliteiten, applicaties en systeemaanpassingen. De Klant kan hier experimenten uitvoeren zonder dat dit van invloed is op de operationele aspecten van het platform.
- **Acceptatieomgeving:** Deze dient als een tussenstap tussen de Ontwikkelomgeving en de Productieomgeving. Hier kan de Klant wijzigingen en updates in een realistische omgeving testen voordat ze worden uitgerold naar de Productieomgeving.

- Productieomgeving: Deze is de operationele omgeving waar de daadwerkelijke bedrijfsactiviteiten plaatsvinden. Hier draaien de applicaties en systemen die de Klant en zijn Gebruikers dagelijks gebruiken. Het is van cruciaal belang dat deze omgeving stabiel en veilig blijft.

### 3.3.3 Verantwoordelijkheden van de Klant

- De Klant is verantwoordelijk voor het naleven van de bepalingen in de Pakketplannen met betrekking tot het gebruik van elke omgeving, met inachtneming van de vastgestelde limieten.
- De Klant moet de toegang tot elke omgeving beperken tot geautoriseerde medewerkers en ervoor zorgen dat hun gebruik in overeenstemming is met deze Algemene Voorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving.
- De Klant dient zich bewust te zijn van de impact van wijzigingen en tests in de Ontwikkel- en Acceptatieomgeving en moet op de Productieomgeving en passende maatregelen nemen om mogelijke verstoringen te minimaliseren.
- De Klant is verantwoordelijk voor het implementeren van adequate beveiligingsmaatregelen om ongevoegde toegang tot de omgevingen te voorkomen en de vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens te waarborgen.
- Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om eventuele problemen of beveiligingsincidenten onmiddellijk aan Flowlane te melden.

### 3.3.4 Wijzigingen aan Omgevingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de beschikbaarheid of kenmerken van de omgevingen, inclusief de toewijzing van bronnen en functionaliteiten. Dergelijke wijzigingen zullen in overleg met de Klant worden gecommuniceerd volgens de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

### 3.3.5 Beëindiging van toegang

In geval van beëindiging van het gebruik van Product-Flowlane of schending van deze Algemene Voorwaarden, heeft Flowlane het recht om de toegang tot een of meer van de omgevingen van de Klant onmiddellijk op te schorten of te beëindigen.

## 3.4 Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant, als afnemer van Product-Flowlane, draagt specifieke verantwoordelijkheden met betrekking tot het gebruik van de toegewezen omgevingen en de naleving van deze Algemene Voorwaarden.

### 3.4.1 Gebruik van Omgevingen

- Gebruik binnen Pakketplannen: de Klant dient ervoor te zorgen dat het gebruik van de toegewezen Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgevingen plaatsvindt binnen de grenzen en limieten die zijn vastgesteld in het gekozen Pakketplan.

- Toegangsbeheer: de Klant is verantwoordelijk voor het beheer van toegangsrechten en bevoegdheden voor haar Gebruikers binnen de Omgevingen. Dit omvat het beperken van toegang tot de Omgevingen op basis van de functies en rollen van Gebruikers.
- Beveiliging: de Klant moet passende beveiligingsmaatregelen implementeren om ongeoorloofde toegang tot de Omgevingen te voorkomen en om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens te waarborgen.

### 3.4.2 Gebruikers en gegevens

- Registratie en Identificatie: de Klant is verantwoordelijk voor het registreren en identificeren van haar Gebruikers binnen de omgevingen, en het bijhouden van nauwkeurige en actuele gebruikersinformatie.
- Data-integriteit: de Klant dient ervoor te zorgen dat de gegevens die binnen de omgevingen worden opgeslagen, accuraat en up-to-date zijn. Eventuele onjuiste, verouderde of onnodige gegevens moeten worden gecorrigeerd of verwijderd.
- Compliance: de Klant dient te voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming en privacy, inclusief de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wetgeving.

### 3.4.3 Ondersteuning en communicatie

- Ondersteuning: de Klant dient contact op te nemen met Flowlane voor eventuele vragen, problemen of verzoeken met betrekking tot Product-Flowlane. De Klant kan gebruikmaken van de aangeboden ondersteuningskanalen en contactgegevens.
- Kennisgevingen: de Klant is verantwoordelijk voor het tijdig opvolgen van kennisgevingen en updates die worden verstrekt door Flowlane met betrekking tot wijzigingen in de service, de Algemene Voorwaarden, of andere relevante informatie.

### 3.4.4 Rapportage en monitoring

- Rapportage: de Klant kan periodiek rapporten ontvangen met betrekking tot het gebruik van de omgevingen en de naleving van de Pakketplannen. de Klant is verantwoordelijk voor het evalueren van deze rapporten en het nemen van corrigerende maatregelen indien nodig.
- Monitoring: Flowlane behoudt zich het recht voor om de activiteiten binnen de omgevingen te monitoren om de naleving van de Algemene Voorwaarden te waarborgen en om de integriteit en prestaties van de service te handhaven.

De Klant dient zich ervan bewust te zijn dat het niet naleven van deze verantwoordelijkheden kan resulteren in sancties, waaronder maar niet beperkt tot de beëindiging van de overeenkomst.

## 3.5 Beveiliging en gegevensbescherming

### 3.5.1 Gegevensbeveiliging

- Flowlane verplicht zich tot het nemen van redelijke technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van de gegevens die zijn opgeslagen en verwerkt op de Omgevingen te waarborgen. Deze maatregelen zullen overeenstemmen met de geldende wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming.
- Flowlane zal passende maatregelen nemen om ongeautoriseerde toegang tot de gegevens te voorkomen en zal de Klant onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele inbreuken op de gegevensbeveiliging conform de toepasselijke wetgeving.
- Flowlane zal passende back-up- en herstelprocedures implementeren om gegevensverlies te minimaliseren in geval van storingen of onvoorziene omstandigheden.

### 3.5.2 Gegevensverwerking

- Flowlane zal gegevens verwerken die worden ingevoerd, opgeslagen of verzonden via de Omgevingen, uitsluitend in overeenstemming met de instructies van de Klant, tenzij de verwerking wettelijk verplicht is. De Klant blijft verantwoordelijk voor de verwerking van de verstrekte gegevens.
- Flowlane zal de gegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken of openbaar maken, tenzij dit expliciet is overeengekomen met de Klant of wettelijk vereist is.
- Flowlane zal alle medewerkers en derden die toegang hebben tot de gegevens verplichten tot geheimhouding van de gegevens en zal hen voorzien van de nodige opleiding met betrekking tot gegevensbescherming.

### 3.5.3 Privacybeleid

- Flowlane zal een privacybeleid handhaven dat beschikbaar is voor de Klant en eindgebruikers van de Omgevingen. Dit privacybeleid zal informatie bevatten over hoe gegevens worden verzameld, gebruikt, gedeeld en beschermd, en zal voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving.
- De Klant is verplicht om zijn eindgebruikers op de hoogte te stellen van het privacybeleid van Flowlane en om eventuele vereiste toestemming te verkrijgen voor de verwerking van gegevens, indien van toepassing.

### 3.5.4 Gegevensretentie

- Flowlane zal gegevens bewaren gedurende de duur van deze Overeenkomst en gedurende een redelijke periode na beëindiging of opzegging, tenzij anders overeengekomen of wettelijk vereist.
- Na beëindiging of opzegging van de Overeenkomst zal Flowlane alle gegevens van de Klant onmiddellijk vernietigen of teruggeven, tenzij wettelijke verplichtingen anders voorschrijven.

- De Klant is verantwoordelijk voor het maken van back-ups van zijn gegevens en dient ervoor te zorgen dat hij alle benodigde gegevens heeft gearchiveerd voordat de Overeenkomst eindigt.

### 3.5.5 Audits

- De Klant heeft het recht om audits uit te voeren met betrekking tot de gegevensbeveiliging en gegevensverwerking door Flowlane. Flowlane zal redelijke medewerking verlenen aan dergelijke audits, mits de Klant voorafgaande schriftelijke kennisgeving geeft en de audits niet vaker plaatsvinden dan één keer per jaar.
- Flowlane kan kosten in rekening brengen voor audits, tenzij blijkt dat Flowlane ernstig nalatig is geweest in de naleving van de gegevensbescherming eisen.

## 3.6 Wijzigingen en updates

### 3.6.1 Platform wijzigingen

Flowlane behoudt het recht om wijzigingen en updates aan Product-Flowlane aan te brengen om de functionaliteit te verbeteren, de beveiliging te versterken en andere redenen die zij noodzakelijk achten. Dergelijke wijzigingen en updates worden doorgaans zonder voorafgaande kennisgeving doorgevoerd.

### 3.6.2 Kennisgeving van materiële wijzigingen

In het geval van materiële wijzigingen die invloed hebben op de rechten en verplichtingen van de Klant, zal Flowlane de Klant op de hoogte stellen van deze wijzigingen. Flowlane zal de Klant tijdig op de hoogte stellen van de aankomende wijzigingen, en het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze kennisgevingen regelmatig te controleren en op te volgen.

### 3.6.3 Instemming met wijzigingen

Door gebruik te blijven maken van Product-Flowlane na kennisgeving van materiële wijzigingen, stemt de Klant in met deze wijzigingen en accepteert zij de bijgewerkte Algemene Voorwaarden. Indien de Klant niet akkoord gaat met deze wijzigingen, heeft zij het recht om de overeenkomst met Flowlane te beëindigen zoals beschreven in Sectie 6 (Beëindiging en Opzegging).

### 3.6.4 Terugwerkende kracht

Wijzigingen en updates zijn van toepassing op het gebruik van Product-Flowlane vanaf de datum van implementatie van de wijziging, tenzij anders aangegeven. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds aangegane verplichtingen tussen Flowlane en de Klant, tenzij expliciet anders overeengekomen.

### 3.6.5 Onderhoud en beschikbaarheid

Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om ongepland onderhoud tot een minimum te beperken en de beschikbaarheid van Product-Flowlane te handhaven. Gepland onderhoud zal normaal gesproken vooraf worden aangekondigd. De Klant begrijpt echter dat er momenten kunnen zijn waarop het platform tijdelijk niet beschikbaar is vanwege onderhoud of andere onvoorziene omstandigheden, en aanvaardt dit risico.

### 3.6.6 Communicatie over wijzigingen

Flowlane zal communiceren over wijzigingen en updates via de contactinformatie die de Klant heeft verstrekt. De Klant is verantwoordelijk voor het bijhouden en bijwerken van de contactinformatie om ervoor te zorgen dat zij tijdig op de hoogte wordt gebracht van dergelijke wijzigingen.

## 3.7 Toegangsbeëindiging

### 3.7.1 Beëindiging door Flowlane

Flowlane behoudt zich het recht voor om de toegang van de Klant tot de Omgevingen en het gebruik van Product-Flowlane onmiddellijk te beëindigen in de volgende gevallen:

- Schending van voorwaarden: Indien de Klant enige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schendt, met inbegrip van maar niet beperkt tot inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, niet-naleving van betalingsverplichtingen, of andere relevante bepalingen.
- Onrechtmatig of frauduleus gedrag: In geval van onrechtmatig of frauduleus gedrag van de Klant, inclusief pogingen tot ongeoorloofde toegang tot de omgevingen, het verspreiden van schadelijke software, of andere handelingen die schadelijk kunnen zijn voor Flowlane, andere Gebruikers of derden.
- Schending van wetten en voorschriften: Als de Klant handelt in strijd met toepasselijke wetten, regels of voorschriften met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane of de gegevens die daarmee verband houden.

### 3.7.2 Beëindiging door de Klant

De Klant kan te allen tijde de toegang tot Product-Flowlane en de omgevingen beëindigen door een schriftelijke kennisgeving aan Flowlane, mits hierbij de geldende opzegtermijnen en andere toepasselijke bepalingen in acht worden genomen. De opzegtermijnen en beëindigingsvoorwaarden kunnen variëren op basis van het specifieke Pakketplan dat door de Klant is geselecteerd.

### 3.7.3 Gevolgen van beëindiging

Bij beëindiging van de toegang tot Product-Flowlane en de omgevingen, om welke reden dan ook, zullen de volgende bepalingen van toepassing zijn:



- Teruggave van gegevens: Flowlane zal, na schriftelijk verzoek van de Klant, de gegevens van de Klant ter beschikking stellen in een leesbare indeling. Flowlane behoudt zich het recht voor om de kosten voor het overdragen van gegevens in rekening te brengen.
- Betalingsverplichtingen: Eventuele onbetaalde kosten of vergoedingen die verschuldigd zijn aan Flowlane blijven van kracht en zullen onmiddellijk opeisbaar zijn bij beëindiging.
- Verlies van toegang: de Klant erkent dat na beëindiging geen verdere toegang tot de omgevingen en Product-Flowlane mogelijk is en dat alle gegevens en configuraties die zijn opgeslagen binnen de omgevingen permanent verloren kunnen gaan.
- Schadevergoeding: de Klant is aansprakelijk voor eventuele schade of verlies dat wordt veroorzaakt door schending van deze Algemene Voorwaarden of onrechtmatig gedrag, en Flowlane behoudt zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen voor dergelijke schade.

### 3.7.4 Uitzonderingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, de toegangsbeëindiging te herzien of op te schorten in uitzonderlijke omstandigheden, zoals wanneer dit vereist is door wetten, rechterlijke bevelen of om de integriteit en beschikbaarheid van Product-Flowlane te handhaven. In dergelijke gevallen zal Flowlane trachten de Klant hierover tijdig te informeren, voor zover wettelijk toegestaan.

### 3.7.5 Gevolgen na herstel van toegang

Indien de toegang tot Product-Flowlane en de omgevingen na beëindiging wordt hersteld, hetzij door overeenkomst tussen de Partijen of om andere redenen, zullen de Partijen de herstelvoorwaarden en eventuele wijzigingen in de toegangsvoorwaarden schriftelijk overeenkomen. Flowlane behoudt zich echter het recht voor om nieuwe voorwaarden of beperkingen op te leggen aan de Klant voor het herstel van de toegang.

### 3.7.6 Overgang van gegevens na beëindiging

Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om de overgang van gegevens van de Klant naar de Klant of een door de Klant aangewezen derde partij te vergemakkelijken, indien nodig. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zullen worden gedragen door de Klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### 3.7.7 Overige rechtsmiddelen

Het recht om de toegang te beëindigen zoals uiteengezet in dit gedeelte 3.7 vormt geen afstand van enig ander recht of rechtsmiddel waarop Flowlane mogelijk recht heeft in het geval van schending van deze Algemene Voorwaarden.

### 3.7.8 Kennisgeving van beëindiging

Kennisgevingen met betrekking tot de beëindiging van de toegang, ongeacht welke partij de beëindiging initieert, dienen schriftelijk te worden gegeven en zullen worden beschouwd als ontvangen wanneer ze zijn afgeleverd aan het laatst bekende contactpunt van de andere partij.

## 3.8 Geschillen en overmacht

### 3.8.1 Geschillenbeslechting

In geval van een geschil, verschil van mening of conflict tussen Flowlane en de Klant met betrekking tot deze overeenkomst of het gebruik van Product-Flowlane, zullen beide Partijen zich inspannen om het geschil op een minnelijke en redelijke wijze op te lossen door middel van overleg en onderhandeling.

### 3.8.2 Mediatie

Indien de Partijen er niet in slagen om het geschil binnen een redelijke termijn op te lossen door middel van overleg, kunnen zij overwegen om een onafhankelijke mediator aan te stellen om te helpen bij de geschillenbeslechting. De kosten van de mediator zullen gelijkmatig worden verdeeld tussen Flowlane en de Klant.

### 3.8.3 Jurisdictie

Indien minnelijke schikking of mediatie niet tot een bevredigende oplossing leidt, zullen alle geschillen, vorderingen of rechtszaken die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst of het gebruik van Product-Flowlane, worden voorgelegd aan de bevoegde rechterlijke instantie binnen Nederland, conform de toepasselijke wetgeving.

### 3.8.4 Overmacht

In geval van overmacht zijn Flowlane en de Klant niet aansprakelijk voor het niet nakomen van hun verplichtingen onder deze overeenkomst. Overmacht omvat, maar is niet beperkt tot, oorlog, natuurrampen, stakingen, brand, overheidsmaatregelen, en andere onvoorziene en buitengewone omstandigheden die redelijkerwijs buiten de controle van de Partijen vallen.

### 3.8.5 Gevolgen van overmacht

Indien een van de Partijen als gevolg van overmacht verhinderd is om haar verplichtingen na te komen, zal de uitvoering van deze overeenkomst worden opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie. De partij die zich beroept op overmacht zal de andere partij onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van de overmachtsituatie en zich inspannen om de gevolgen van de overmacht te minimaliseren.

### 3.8.6 Voortzetting na overmacht

Zodra de overmachtsituatie is opgeheven, zullen de Partijen hun verplichtingen onder deze overeenkomst hervatten, tenzij anders overeengekomen. Als de overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen aanhoudt, hebben beide Partijen het recht om deze overeenkomst te beëindigen zonder verdere verplichtingen.

### 3.8.7 Schadevergoeding

Overmacht ontslaat geen van de Partijen van hun verplichting om eventuele betalingsverplichtingen na te komen die vóór de overmachtsituatie zijn ontstaan.

## 4. Pakketplannen en limieten

### 4.1 Beschrijving van Pakketplannen

#### 4.1.1 Beschikbare Pakketplannen

##### 4.1.1.1 Overzicht van Pakketplannen

Flowlane biedt diverse Pakketplannen aan die zijn ontworpen om aan de verschillende behoeften van de Klant te voldoen. Deze Pakketplannen variëren in termen van functionaliteit, mogelijkheden en prijsstelling, afhankelijk van de grootte van de Klant zoals gedefinieerd in paragraaf 1.12. Hier volgt een overzicht van de beschikbare Pakketplannen:

1. **Starter:** geschikt voor start-ups tot 20 medewerkers met gematigde transactiebehoeften.
2. **Professional:** geschikt voor groeiende bedrijven tot 50 medewerkers met toenemende transactie-eisen.
3. **Business:** geschikt voor middelgrote bedrijven tot 150 medewerkers met meerdere teams en een groot aantal transacties.
4. **Enterprise:** geschikt voor grote ondernemingen tot 300 medewerkers met uitgebreide transactievolumes en gebruikersvereisten.
5. **Aangepast:** geschikt voor unieke scenario's die op maat gemaakte functies, gebruik en prijzen vereisen.

##### 4.1.1.2 Keuze van een Pakketplan

De Klant is verantwoordelijk voor het kiezen van een Pakketplan dat overeenkomt met de grootte van hun bedrijf, zoals gedefinieerd in paragraaf 1.12. Het gekozen Pakketplan bepaalt de bijbehorende limieten waar de Klant toegang tot heeft. Eventuele vragen over het selecteren van het juiste Pakketplan kunnen worden gericht aan de klantenondersteuning van Flowlane.

##### 4.1.1.3 Upgraden of Downgraden van Pakketplan

De Klant heeft de mogelijkheid om hun Pakketplan te upgraden naar een hoger niveau als hun bedrijf groeit en de behoeften veranderen. Het is ook mogelijk om te downgraden naar een lager niveau, mits de gekozen Pakketplannen beschikbaar zijn. Upgrades en downgrades moeten schriftelijk worden aangevraagd bij Flowlane en worden van kracht na goedkeuring van Flowlane.

##### 4.1.1.4 Aanvullende diensten

Naast de standaard Pakketplannen biedt Flowlane mogelijk aanvullende diensten of maatwerkoplossingen. Deze diensten kunnen apart worden overeengekomen en zijn onderworpen aan aanvullende voorwaarden en kosten. De Klant kan contact opnemen met Flowlane voor meer informatie over deze aanvullende diensten.

##### 4.1.1.5 Tarieven en betaling

De tarieven voor elk Pakketplan en eventuele aanvullende diensten worden beschreven in

de meest recente prijslijst van Flowlane. De Klant is verantwoordelijk voor de tijdige betaling van alle verschuldigde bedragen volgens het gekozen Pakketplan en eventuele aanvullende diensten.

## 4.1.2 Aanpassingen van Pakketplannen

### 4.1.2.1 Wijzigingen door Flowlane

Flowlane behoudt zich het recht voor om de beschikbare Pakketplannen en de bijbehorende limieten op elk moment te wijzigen. Dergelijke wijzigingen kunnen plaatsvinden om verschillende redenen, waaronder technische verbeteringen, veranderende marktomstandigheden, wettelijke vereisten, of om de algehele prestaties en efficiëntie van Product-Flowlane te verbeteren. Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om de Klant tijdig op de hoogte te stellen van deze wijzigingen, en deze kennisgeving zal elektronisch of schriftelijk worden verstrekt.

### 4.1.2.2 Impact op bestaande overeenkomsten

Indien Flowlane wijzigingen doorvoert in de beschikbare Pakketplannen en de bijbehorende limieten, zullen deze wijzigingen geen invloed hebben op de lopende overeenkomsten tussen Flowlane en de Klant, tenzij anders overeengekomen. Bestaande Pakketplannen en bijbehorende limieten blijven van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij de Klant ervoor kiest om vrijwillig over te stappen naar een nieuw Pakketplan volgens de bepalingen in paragraaf 4.6.1.

### 4.1.2.3 Communicatie van wijzigingen

Flowlane zal wijzigingen in Pakketplannen en bijbehorende limieten duidelijk en begrijpelijk communiceren aan de Klant. Deze communicatie zal informatie bevatten over de aard van de wijzigingen, de redenen voor de wijzigingen, de ingangsdatum van de wijzigingen en eventuele gevolgen voor de Klant. Deze communicatie kan worden verzonden via e-mail, via een melding in het beheerdersdashboard van Product-Flowlane, of via andere elektronische communicatiemiddelen.

### 4.1.2.4 Recht op wijzigingen

Flowlane behoudt het recht om over te stappen naar een ander beschikbaar Pakketplan dat overeenkomt met de grootte van hun bedrijf, zoals gedefinieerd in paragraaf 1.12, als gevolg van de wijzigingen in Pakketplannen. De Klant moet eventuele wijzigingen in hun Pakketplan schriftelijk aanvragen bij Flowlane.

### 4.1.2.5 Uitzonderingen

In sommige gevallen kunnen specifieke afspraken worden gemaakt tussen Flowlane en de Klant met betrekking tot de impact van wijzigingen in Pakketplannen. Dergelijke uitzonderingen worden vastgelegd in een aanvullende schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen en treden in werking na ondertekening door beide Partijen.

## 4.2 Limieten op Gebruikers

### 4.2.1 Toegewezen Gebruikers

De Klant heeft het recht om een specifiek aantal Gebruikersaccounts aan te maken en te gebruiken in de verschillende omgevingen (Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgeving) zoals gespecificeerd in het gekozen Pakketplan. Deze Gebruikersaccounts zijn bedoeld voor de medewerkers, aannemers of andere geautoriseerde vertegenwoordigers van de Klant.

### 4.2.2 Grootte van de Klant

De toegestane gebruikersaantallen variëren op basis van de grootte van de Klant, zoals gedefinieerd in paragraaf 1.12 van deze Algemene Voorwaarden. Flowlane behoudt zich het recht voor om de grootte van de Klant periodiek te controleren om te verifiëren of de toegestane gebruikersaantallen overeenkomen met de werkelijke grootte van de Klant.

### 4.2.3 Gebruiksbeperking

De Klant verbindt zich ertoe de toegestane gebruikersaantallen niet te overschrijden. Het overschrijden van deze limieten kan leiden tot het opleggen van extra kosten, zoals beschreven in paragraaf 4.2.2 van deze Algemene Voorwaarden.

### 4.2.4 Gebruikersbeheer

De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts, waaronder het aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts. Flowlane kan technische ondersteuning bieden bij Gebruikersbeheer volgens de overeengekomen servicevoorwaarden.

### 4.2.5 Rapportage en monitoring

Flowlane heeft het recht om gebruikers activiteiten en accountgegevens te monitoren en rapporten op te vragen om de naleving van de toegestane gebruikersaantallen te controleren. De Klant stemt ermee in om alle redelijke assistentie te verlenen bij dergelijke monitoring en rapportage verzoeken.

### 4.2.6 Verificatie van Gebruikers

Flowlane kan verificatiemechanismen implementeren om de authenticiteit van gebruikersaccounts te waarborgen. De Klant dient alle vereiste informatie te verstrekken om deze verificatie te vergemakkelijken.

### 4.2.7 Verantwoordelijkheden van Flowlane

Flowlane verplicht zich om ervoor te zorgen dat het systeem de toegestane gebruikersaantallen en -activiteiten kan beheren en dat de Klant op de hoogte wordt gehouden van eventuele wijzigingen in de beschikbare gebruikruimte.

## 4.2.8 Beveiliging van Gebruikersaccounts

De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van Gebruikersaccounts en dient passende maatregelen te treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze accounts te voorkomen. Flowlane is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of misbruik van gebruikersaccounts.

## 4.3 Limieten op Transacties

### 4.3.1 Definitie van Transacties

Transacties worden gedefinieerd als een Gebruikers- interactie of actie, zoals gecommuniceerd in de documentatie van Product-Flowlane. Dit kan onder andere betrekking hebben op het aanmaken, wijzigen, of verwijderen van gegevens, communicatie met externe systemen, het uitvoeren van workflow-automatiseringen en alle andere activiteiten die van invloed zijn op de functionaliteit van Product-Flowlane. Het aantal transacties wordt gemeten per omgeving (Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgeving).

### 4.3.2 Transactielimieten per Pakketplan

Elk Pakketplan specificeert de toegestane limieten voor het aantal transacties dat de Klant in de verschillende omgevingen mag uitvoeren. Deze limieten kunnen variëren afhankelijk van het gekozen Pakketplan en zijn opgenomen in de documentatie en prijsoverzichten die aan de Klant worden verstrekt.

### 4.3.3 Monitoring en rapportage

Flowlane behoudt zich het recht voor om het gebruik van transacties door de Klant te monitoren om de naleving van de limieten te waarborgen. Rapportage over het transactiegebruik kan periodiek beschikbaar worden gesteld aan de Klant, zodat ze hun gebruik kunnen beheren en evalueren.

### 4.3.4 Waarschuwingen voor overschrijding

Indien de Klant de transactielimieten nadert of overschrijdt, zal Flowlane de Klant hiervan op de hoogte stellen via de aangewezen contactpersonen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om maatregelen te nemen om binnen de limiet te blijven om extra kosten te voorkomen.

### 4.3.5 Rapportage en verantwoording

Flowlane zal de Klant voorzien van rapporten waarin het gebruik van transacties en eventuele overschrijdingen in detail worden weergegeven. De Klant is verantwoordelijk voor het controleren van deze rapporten en het verantwoorden van hun gebruik aan Flowlane.

## 4.4 Limieten op API-oproepen

### 4.4.1 API-Oproep limieten

Elk Pakketplan bevat specifieke beperkingen met betrekking tot het aantal API-oproepen dat de Klant in de verschillende omgevingen kan uitvoeren. Deze beperkingen zijn afgestemd op het type Pakketplan dat de Klant heeft gekozen en worden beschreven in de bijbehorende documentatie.

### 4.4.2 API-Definitie

Voor de doeleinden van deze beperkingen wordt een API-oproep gedefinieerd als elke interactie tussen het systeem van de Klant en Product-Flowlane waarbij gegevens worden opgehaald, geüpload, gewijzigd of anderszins overgedragen via de API's die door Product-Flowlane worden aangeboden.

### 4.4.3 Real-time monitoring

Flowlane behoudt zich het recht voor om real-time monitoring en controle uit te voeren om te controleren of de Klant zich houdt aan de vastgestelde beperkingen op API-oproepen. de Klant stemt ermee in om de nodige technische maatregelen te treffen om deze monitoring mogelijk te maken en te vergemakkelijken.

### 4.4.4 Rapportage en waarschuwingen

Flowlane kan de Klant voorzien van rapportage en waarschuwingen met betrekking tot het gebruik van API-oproepen. De Klant is verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van deze informatie en het ondernemen van passende maatregelen om binnen de gestelde limieten te blijven.

### 4.4.5 Beperking van servicekwaliteit

Overschrijding van de API-oproepbeperkingen kan leiden tot verminderde servicekwaliteit voor de Klant en haar Gebruikers. Flowlane is niet aansprakelijk voor eventuele storingen of prestatievermindering als gevolg van het overschrijden van deze beperkingen.

### 4.4.6 Preventie van misbruik

De Klant stemt ermee in om geen misbruik te maken van de API-oproepen en om maatregelen te treffen om ongeautoriseerde toegang of onrechtmatig gebruik van de API's te voorkomen. Flowlane behoudt zich het recht voor om de API-toegang van de Klant op te schorten of te beëindigen bij vermoeden van misbruik.



## 4.4.7 Toekomstige aanpassingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om in de toekomst wijzigingen aan te brengen in de beperkingen op API-oproepen. Eventuele wijzigingen worden schriftelijk of elektronisch aan de Klant gecommuniceerd en treden in werking na een redelijke kennisgevingstermijn.

## 4.6.8 Beëindiging bij herhaalde overtredingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om de overeenkomst met de Klant te beëindigen indien er herhaalde schendingen zijn van de beperkingen op API-oproepen, zoals beschreven in "Hoofdstuk 6. Beëindiging en Opzegging."

## 4.5 Limieten op Dataopslag

### 4.5.1 Beschrijving

De limieten op dataopslag definiëren het maximale volume aan gegevens dat de Klant in zijn Product-Flowlane omgevingen mag opslaan, zoals bepaald in het gekozen Pakketplan. Dataopslag omvat alle soorten informatie, inclusief maar niet beperkt tot teksten, afbeeldingen, audio- en videobestanden, documenten en andere gegevens die worden gecreëerd, geüpload of gegenereerd binnen de Product-Flowlane omgevingen van de Klant.

### 4.5.2 Verantwoordelijkheid van de Klant

De Klant erkent en aanvaardt dat de verantwoordelijkheid voor de bewaartermijnen van gegevens binnen de Product-Flowlane omgevingen bij de Klant ligt. Dit houdt in dat de Klant verantwoordelijk is voor het beheer van de opgeslagen gegevens, inclusief de beslissingen met betrekking tot de bewaartermijn van deze gegevens.

### 4.5.3 Overschrijding van de limieten

Indien de Klant de in het gekozen Pakketplan gespecificeerde limieten voor dataopslag overschrijdt, is de Klant verplicht passende maatregelen te nemen om de hoeveelheid opgeslagen gegevens te verminderen of om een upgrade naar een passend Pakketplan aan te vragen, zodat de gegevens binnen de vastgestelde limieten vallen.

### 4.5.4 Additionele kosten

In geval van overschrijding van de limieten voor dataopslag, behoudt Flowlane het recht om additionele kosten in rekening te brengen aan de Klant op basis van de tarieven en voorwaarden die op dat moment van kracht zijn. Deze additionele kosten worden aan de Klant meegedeeld via de in het toepasselijke Pakketplan vastgestelde factureringscyclus.

### 4.5.5 Gegevensretentiebeleid

Flowlane behoudt zich het recht voor om in geval van overschrijding van de limieten voor dataopslag een gegevensretentiebeleid toe te passen. Dit beleid kan resulteren in het verwijderen of archiveren van gegevens die de limieten overschrijden. de Klant wordt vooraf op de hoogte gebracht van dergelijke acties, en Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om de Klant de mogelijkheid te bieden om gegevens te archiveren of te verwijderen voordat dergelijke maatregelen worden genomen.

### 4.5.6 Aansprakelijkheid

Flowlane aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies of schade aan gegevens als gevolg van het toepassen van een gegevensretentiebeleid na overschrijding van de limieten voor dataopslag. de Klant wordt aangeraden om regelmatig back-ups te maken van belangrijke gegevens en passende maatregelen te nemen om gegevensverlies te voorkomen.

## 4.6 Kosten voor overschrijding van limieten

Indien de Klant de beperkingen op het aantal toegestane Gebruikers, Transacties of API-oproepen overschrijdt, worden extra kosten in rekening gebracht volgens de tarieven zoals gespecificeerd in de meest recente prijslijst van Flowlane. De volgende voorwaarden zijn van toepassing op deze kosten:

### 4.6.1 Tariefstructuur

De kosten worden berekend volgens een tariefstructuur die door Flowlane is vastgesteld en gepubliceerd in de prijslijst. Het tarief kan variëren afhankelijk van het aantal overschreden aantallen en het gekozen Pakketplan.

### 4.6.2 Facturering en betaling

Flowlane behoudt zich het recht voor om de kosten periodiek in rekening te brengen, meestal als onderdeel van de reguliere factureringscyclus. De Klant verbindt zich ertoe om deze kosten tijdig te betalen zoals gespecificeerd in de factuur.

### 4.6.3 Notificatie

Flowlane zal de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen zodra de beperkingen zijn overschreden. Deze kennisgeving kan via e-mail of via de interface van Product-Flowlane worden verstuurd.

### 4.6.4 Recht op herziening

De Klant heeft het recht om de gemaakte extra kosten te betwisten als zij van mening zijn dat er onjuiste berekeningen zijn gemaakt. Een dergelijk geschil moet schriftelijk worden

gemeld aan Flowlane, die zal reageren volgens de procedure voor geschillenbeslechting zoals beschreven in "Hoofdstuk 11. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting."

#### 4.6.5 Overstappen naar een ander Pakketplan

Indien de Klant frequent extra kosten voor API-oproepen heeft, wordt geadviseerd om over te stappen naar een ander Pakketplan met hogere API-limieten om de kosten te minimaliseren.

## 5. Bestelling en facturering

### 5.1 Bestelling van Pakketplan

#### 5.1.1 Aanvraag en aanvaarding

- a. De Klant kan een Pakketplan aanvragen door gebruik te maken van het bestelproces op het SaaS-platform of door contact op te nemen met Flowlane via de daarvoor aangewezen communicatiemiddelen.
- b. Elke aanvraag voor een Pakketplan wordt beschouwd als een aanbod van de Klant om het betreffende Pakketplan te verkrijgen onder deze Algemene Voorwaarden.
- c. Flowlane behoudt zich het recht voor om een aanvraag voor een Pakketplan naar eigen goeddunken te accepteren of afwijzen.
- d. Flowlane zal de aanvaarding van een aanvraag bevestigen door middel van een schriftelijke bevestiging, elektronische bevestiging, of door het activeren van het Pakketplan in de SaaS-omgeving. De overeenkomst komt tot stand op het moment van deze bevestiging.

#### 5.1.2 Verantwoordelijkheid voor informatie

- a. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie verstrekt tijdens het aanvraagproces, inclusief bedrijfsgegevens, factureringsgegevens, en andere relevante informatie.
- b. De Klant dient Flowlane onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de verstrekte informatie.
- c. Flowlane is niet verantwoordelijk voor eventuele vertragingen, fouten of kosten die voortvloeien uit onjuiste of verouderde informatie verstrekt door de Klant.

#### 5.1.3 Pakketplan specificaties

- a. Elk Pakketplan heeft specifieke specificaties met betrekking tot het gebruik van het SaaS-platform, inclusief, maar niet beperkt tot, het aantal toegestane Gebruikers, Transacties, API-oproepen en Dataopslag, evenals de bijbehorende prijsstructuur.
- b. Flowlane zal de huidige specificaties van elk Pakketplan beschikbaar stellen op de website van het SaaS-platform. De Klant dient deze specificaties zorgvuldig te controleren voordat ze een Pakketplan bestellen.

#### 5.1.4 Betalingsverplichting

- a. Door het bestellen van een Pakketplan, gaat de Klant akkoord met de betalingsverplichting zoals gespecificeerd in de bevestiging van het Pakketplan.
- b. De Klant dient de betalingen voor het Pakketplan te voldoen volgens de overeengekomen factureringscyclus en betaalmethoden.
- c. Bij niet-tijdige betaling heeft Flowlane het recht om de toegang tot het SaaS-platform op te schorten of de overeenkomst te beëindigen volgens de bepalingen in Sectie 6 (Beëindiging en Opzegging).

### 5.1.5 Wijzigingen in het Pakketplan

- a. Flowlane behoudt zich het recht voor om de specificaties van een Pakketplan te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen van kracht worden na kennisgeving aan de Klant volgens de bepalingen in Sectie 12 (Diverse Bepalingen).
- b. De Klant heeft het recht om een gewijzigd Pakketplan te accepteren of de overeenkomst volgens de bepalingen in Sectie 6 (Beëindiging en Opzegging) te beëindigen als gevolg van dergelijke wijzigingen.

## 5.2 Facturering en betaling

### 5.2.1 Factureringsmethode

Facturering voor het afgenomen Pakketplan zal plaatsvinden volgens de door Flowlane gehanteerde factureringsmethode. De Klant gaat ermee akkoord om alle facturen te ontvangen via elektronische middelen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

### 5.2.2 Factureringsinformatie

De Klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van accurate en volledige factureringsinformatie aan Flowlane. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, de juiste bedrijfsnaam, contactgegevens en betalingsinformatie. De Klant dient Flowlane onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen in de factureringsinformatie.

### 5.2.3 Factureringscyclus

Facturering voor het Pakketplan zal plaatsvinden volgens de door Flowlane vastgestelde factureringscyclus, zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. De Klant zal de verschuldigde bedragen op tijd betalen.

### 5.2.4 Betalingstermijnen

Betalingen dienen binnen de in de factuur gespecificeerde betalingstermijn te worden voldaan. Bij vertraging in de betaling behoudt Flowlane zich het recht voor om rente in rekening te brengen conform de wettelijke rentevoet, evenals eventuele incassokosten.

### 5.2.5 Verrekening en terugbetaling

De Klant heeft geen recht op verrekening van bedragen die zij aan Flowlane verschuldigd is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Restitutie van betaalde bedragen is alleen mogelijk in overeenstemming met de geldende annuleringsvoorwaarden, zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

## 5.2.6 Prijsaanpassingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om de prijzen voor Pakketplannen aan te passen. Dergelijke prijsaanpassingen worden minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk aan de Klant medegedeeld. de Klant heeft het recht om het Pakketplan te wijzigen of te beëindigen in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 6.

## 5.2.7 Belastingen

Alle prijzen zijn exclusief toepasselijke belastingen, tenzij anders vermeld. De Klant is verantwoordelijk voor het betalen van eventuele belastingen die van toepassing zijn op de aangeboden diensten, naast de opgegeven prijzen.

# 5.3 Factureringscyclus

## 5.3.1 Factureringstermijnen

De factureringscyclus voor de Klant wordt als volgt gedefinieerd:

- Facturering vindt maandelijks plaats op de eerste dag van de maand.
- De eerste factuur wordt gegenereerd doorgaans binnen zeven (7) dagen na de ondertekening van het contract of de eerste bestelling.
- De betalingstermijn voor elke factuur bedraagt veertien (14) dagen na de factuurdatum.

## 5.3.2 Betalingsmethoden

De Klant heeft de volgende betalingsmethoden tot zijn beschikking om facturen te voldoen:

- Creditcardbetaling: de Klant kan kiezen voor automatische betaling via creditcard. In dat geval wordt het factuurbedrag automatisch afgeschreven op de vervaldatum.
- SEPA-Incasso: de Klant kan kiezen voor betaling via SEPA-incasso. In dit geval geeft de Klant toestemming aan Flowlane om betalingen automatisch af te schrijven van zijn bankrekening. Flowlane zal de Klant voorzien van een machtigingsformulier voor SEPA-incasso, dat door de Klant moet worden ondertekend en geretourneerd. De incasso zal plaatsvinden op de vervaldatum van de factuur.

Let op: Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat er voldoende saldo beschikbaar is op de opgegeven bankrekening op de vervaldatum om de incasso te dekken. Eventuele kosten als gevolg van onvoldoende saldo of weigering van de incasso zijn voor rekening van de Klant.

## 5.3.3 Laattijdige betalingen

Indien de Klant nalaat de verschuldigde bedragen binnen de vastgestelde betalingstermijn te voldoen, behoudt Flowlane zich het recht voor om de toegang van de Klant tot

Product-Flowlane en de bijbehorende omgevingen op te schorten, totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan. Flowlane zal de Klant op de hoogte stellen van een dreigende opschorting en zal de Klant de gelegenheid bieden om de betaling binnen een redelijke termijn te voldoen.

### 5.3.4 Prijsaanpassingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om prijsaanpassingen door te voeren voor de aangeboden Pakketplannen. De Klant wordt ten minste dertig (30) dagen van tevoren op de hoogte gesteld van eventuele prijswijzigingen. De Klant heeft het recht om het abonnement op te zeggen als gevolg van een prijsstijging, mits dit binnen zeven (7) dagen na kennisgeving aan de Klant gebeurt.

### 5.3.5 Factuurhistorie

De Klant heeft te allen tijde toegang tot zijn factuurhistorie via zijn account op Product-Flowlane. Flowlane zal facturen elektronisch verstrekken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### 5.3.6 Valuta

Alle factuurbedragen worden weergegeven in Euro (€) en moeten in dezelfde valuta worden betaald. Eventuele kosten die voortvloeien uit valuta wisselkosten zijn de verantwoordelijkheid van de Klant.

## 6 Beëindiging en opzegging

### 6.1 Beëindiging door Flowlane

#### 6.1.1 Opzegtermijn

Flowlane heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen door de Klant op de hoogte te stellen. Flowlane dient een opzegtermijn in acht te nemen zoals overeengekomen in de specifieke Overeenkomst tussen Flowlane en de Klant. In het geval van een dergelijke beëindiging, zal Flowlane redelijke inspanningen leveren om de Klant tijdig op de hoogte te stellen van de beëindiging en zal de Klant de gelegenheid bieden om de nodige maatregelen te nemen, zoals het overzetten van gegevens en het beëindigen van het gebruik van de Diensten van Flowlane.

#### 6.1.2 Onmiddellijke beëindiging

Flowlane heeft het recht om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de Klant zich schuldig maakt aan ernstige schendingen van de Overeenkomst. Dergelijke schendingen omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- a. Het niet nakomen van de betalingsverplichtingen zoals uiteengezet in Artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.
- b. Het overtreden van de gebruiksvoorwaarden en beleidsregels zoals uiteengezet in Artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden.
- c. Inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van Flowlane zoals uiteengezet in Artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.
- d. Andere schendingen die de integriteit van de diensten van Flowlane in gevaar brengen.

#### 6.1.3 Gevolgen van beëindiging

Bij beëindiging van de Overeenkomst door Flowlane is de Klant verplicht onmiddellijk te stoppen met het gebruik van de Diensten van Flowlane en toegang te verlenen aan Flowlane voor het overdragen van gegevens en informatie. de Klant heeft geen recht op restitutie van eventuele vooraf betaalde vergoedingen of kosten voor de nog niet vervallen periode van de Overeenkomst. de Klant is verantwoordelijk voor het volledig verwijderen van zijn gegevens en informatie van de diensten van Flowlane, tenzij anders overeengekomen.

#### 6.1.4 Recht op schadevergoeding

Flowlane behoudt zich het recht voor om eventuele schade te verhalen als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, schade veroorzaakt door schendingen van de Overeenkomst door de Klant. Flowlane behoudt zich het recht voor om de verschuldigde bedragen in verband met dergelijke schade in mindering te brengen op eventuele resterende betalingen die aan de Klant verschuldigd zijn.



## 6.1.5 Teruggave van eigendommen

Na beëindiging van de Overeenkomst zal de Klant onmiddellijk alle eigendommen van Flowlane, inclusief maar niet beperkt tot documentatie, software, en andere materialen, teruggeven aan Flowlane. Flowlane behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen indien de Klant nalaat de eigendommen van Flowlane onverwijld terug te geven.

## 6.2 Beëindiging door de Klant

### 6.2.1 Opzegtermijn

De Klant heeft het recht om de overeenkomst met Flowlane te beëindigen door een schriftelijke kennisgeving aan Flowlane met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand of na de overeengekomen looptijd. Deze opzegtermijn begint te lopen op de dag waarop Flowlane de opzeggingskennisgeving ontvangt.

### 6.2.2 Redenen voor beëindiging

De Klant kan de overeenkomst om de volgende redenen beëindigen:

- a. Schending van deze Algemene Voorwaarden door Flowlane.
- b. Het niet nakomen van belangrijke verplichtingen zoals uiteengezet in de overeenkomst.
- c. Een wettelijke verplichting om de overeenkomst te beëindigen.

### 6.2.3 Gevolgen van beëindiging

Na beëindiging van de overeenkomst door de Klant:

- a. Flowlane moet onmiddellijk alle toegang van de Klant tot de Omgevingen intrekken.
- b. De Klant is verantwoordelijk voor het maken van een back-up van al haar gegevens en informatie die is opgeslagen op de Omgevingen voordat de toegang wordt ingetrokken. Flowlane is niet verantwoordelijk voor het behoud van deze gegevens na beëindiging.
- c. Flowlane zal alle nog niet gefactureerde bedragen in rekening brengen voor het gebruik van de diensten tot aan de datum van beëindiging.
- d. Eventuele openstaande betalingen van de Klant aan Flowlane blijven verschuldigd en moeten binnen 14 dagen na de datum van beëindiging worden voldaan.
- e. De Klant heeft geen recht op restitutie van enige vooruitbetaalde kosten of abonnementskosten voor de resterende periode van het lopende factureringscyclus.
- f. Flowlane behoudt zich het recht voor om de gegevens van de Klant op de Omgevingen te bewaren gedurende een periode die redelijkerwijs nodig is voor administratieve doeleinden, maar is niet verplicht om deze gegevens te bewaren.

## 6.2.4 Overdracht van Gebruikers verplichtingen

De Klant is verantwoordelijk voor het informeren van haar Gebruikers over de beëindiging van de overeenkomst en is verplicht om hen te begeleiden bij het overzetten van hun gegevens en activiteiten naar een alternatieve oplossing indien van toepassing.

## 6.2.5 Geen terugbetaling

De Klant begrijpt en stemt ermee in dat er geen recht is op terugbetaling van reeds betaalde bedragen voor de geleverde diensten in geval van beëindiging van de overeenkomst.

## 6.3 Gevolgen van beëindiging

- a. **Betalingsverplichtingen:** Indien de overeenkomst wordt beëindigd, ongeacht de reden voor beëindiging, blijft de Klant verantwoordelijk voor alle onbetaalde facturen en openstaande betalingsverplichtingen met betrekking tot de gebruikte diensten en de overschrijding van limieten tot aan de datum van beëindiging. De Klant dient alle verschuldigde bedragen binnen dertig (30) dagen na de beëindigingsdatum te voldoen.
- b. **Teruggave van gegevens:** Flowlane zal, na schriftelijk verzoek van de Klant, binnen dertig (30) dagen na beëindiging van de overeenkomst, alle gegevens en informatie die door de Klant in de omgevingen van Product-Flowlane zijn opgeslagen, beschikbaar stellen voor overdracht aan de Klant. Eventuele kosten voor deze gegevensoverdracht komen voor rekening van de Klant.
- c. **Deactivatie en Toegangsbeperking:** Na de beëindiging van de overeenkomst heeft de Klant geen toegang meer tot de omgevingen van Product-Flowlane, inclusief Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgevingen. Flowlane behoudt zich het recht voor om de toegang van de Klant onmiddellijk te deactiveren na de beëindiging van de overeenkomst.
- d. **Vernietiging van gegevens:** Flowlane zal redelijke inspanningen leveren om gegevens van de Klant te bewaren gedurende een periode van 365 dagen na beëindiging van de overeenkomst. Na deze periode behoudt Flowlane zich het recht voor om gegevens van de Klant permanent te verwijderen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- e. **Retentie van rechten:** Na beëindiging behoudt Flowlane het recht om alle door de Klant verstrekte gegevens en informatie te bewaren voor juridische, boekhoudkundige, rapportage- of audit doeleinden, en voor het afdwingen van deze Algemene Voorwaarden.
- f. **Schadeloosstelling:** De Klant vrijwaart Flowlane tegen alle aansprakelijkheden, kosten, schade en uitgaven die voortvloeien uit de beëindiging van de overeenkomst door de Klant, inclusief maar niet beperkt tot eventuele juridische kosten en vergoedingen.
- g. **Overgangperiode:** Indien van toepassing en indien schriftelijk overeengekomen, kan er een overgangperiode worden afgesproken waarin de Klant bepaalde diensten kan blijven gebruiken tegen de voorwaarden van de overeenkomst. De specifieke

voorwaarden en duur van een dergelijke overgangperiode worden in een afzonderlijke overeenkomst vastgelegd.

- h. Onverminderde rechten: Beëindiging van de overeenkomst doet geen afbreuk aan eventuele andere rechten of rechtsmiddelen waar Flowlane mogelijk recht op heeft op grond van de wet of deze Algemene Voorwaarden.

## 7. Privacy en gegevensbescherming

### 7.1 Gegevensverwerking

#### 7.1.1 Verantwoordelijkheid voor gegevensverwerking

Flowlane is de verwerking verantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die via het gebruik van Product-Flowlane worden verwerkt. De Klant is de verwerker van deze persoonsgegevens en handelt uitsluitend in opdracht van Flowlane.

#### 7.1.2 Doeleinden van gegevensverwerking

De gegevensverwerking is beperkt tot de doeleinden die zijn overeengekomen tussen Flowlane en de Klant en is uitsluitend gericht op het aanbieden en ondersteunen van Product-Flowlane, inclusief maar niet beperkt tot:

- a. Het beheren en onderhouden van de Omgevingen, inclusief Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgeving.
- b. Het verlenen van klantenondersteuning en technische assistentie aan Flowlane met betrekking tot Product-Flowlane.
- c. Het verbeteren en ontwikkelen van Product-Flowlane op basis van feedback en gebruikspatronen.

#### 7.1.3 Categorieën van verwerkte gegevens

Flowlane kan verschillende categorieën persoonsgegevens aan de Klant verstrekken voor verwerking. Deze gegevens kunnen omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- a. Identificatiegegevens van Gebruikers, zoals naam, e-mailadres en contactinformatie.
- b. Inloggegevens en wachtwoorden voor toegang tot Product-Flowlane.
- c. Gebruiksgegevens, inclusief transactiegegevens, API-oproepen en interacties binnen de Omgevingen.
- d. Andere gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van Product-Flowlane en de ondersteuning van Flowlane.

#### 7.1.4 Geheimhouding van gegevens

De Klant zal persoonsgegevens die aan hen zijn verstrekt strikt vertrouwelijk behandelen en passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen. De Klant zal dergelijke gegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken of openbaar maken, tenzij anders overeengekomen met Flowlane of zoals vereist door de wet.

### 7.1.5 Datalekken

In geval van een datalek dat de persoonsgegevens van Flowlane betreft, zal de Klant onmiddellijk Flowlane op de hoogte stellen volgens de geldende wetgeving inzake gegevensbescherming. De Klant zal samenwerken met Flowlane om de vereiste meldingen en maatregelen te nemen om het datalek te beheren en te remediëren.

### 7.1.6 Gegevensverwerking buiten de EU

De Klant kan persoonsgegevens verwerken buiten de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER), maar alleen als er passende waarborgen zijn geïmplementeerd om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Dergelijke waarborgen kunnen onder meer bestaan uit modelcontractbepalingen zoals goedgekeurd door de Europese Commissie.

### 7.1.7 Verwijdering van gegevens

Op verzoek van Flowlane en na beëindiging van het gebruik van Product-Flowlane, zal de Klant alle persoonsgegevens verwijderen of retourneren aan Flowlane, zoals gespecificeerd in de overeenkomst tussen de Partijen.

### 7.1.8 Subverwerkers

De Klant mag subverwerkers inschakelen voor de verwerking van persoonsgegevens, mits de Klant verantwoordelijk blijft voor de naleving van deze gegevensverwerking voorwaarden en de overeengekomen verplichtingen.

### 7.1.9 Toezicht op gegevensverwerking

Flowlane behoudt het recht om de gegevensverwerking te auditen en te controleren om te verzekeren dat deze voldoet aan de geldende wetgeving en deze voorwaarden.

## 7.2 Gegevensbeveiliging

### 7.2.1 Verantwoordelijkheid voor gegevensbeveiliging

- a. Flowlane verplicht zich om redelijke technische en organisatorische maatregelen te nemen om de gegevens die worden verwerkt en opgeslagen binnen Product-Flowlane te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, diefstal of enige vorm van misbruik.
- b. De Klant erkent dat zij ook verantwoordelijk is voor de gegevensbeveiliging binnen hun eigen Omgevingen, met inbegrip van toegangsbeheer en het beheer van Gebruikers binnen hun organisatie.

### 7.2.2 Toegangsbeheer

- a. Flowlane zal passende maatregelen nemen om de toegang tot de gegevens van de Klant te beheren en te controleren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, de

verstrekking van beveiligde inloggegevens en de implementatie van een rolgebaseerd toegangscontrolesysteem binnen Product-Flowlane.

- b. De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van toegangsrechten binnen hun eigen organisatie, inclusief het toewijzen en intrekken van toegang tot Product-Flowlane voor hun medewerkers.

### 7.2.3 Versleuteling

Flowlane zal passende versleuteling maatregelen implementeren om de gegevens van de Klant te beschermen tijdens verzending en opslag. Dit omvat versleuteling van gegevens tijdens de overdracht via het internet en versleuteling van opgeslagen gegevens in databases.

### 7.2.4 Beveiligingsincidenten

- a. Flowlane zal onmiddellijk handelen bij vermoedelijke of daadwerkelijke beveiligingsincidenten met betrekking tot de gegevens van de Klant. De Klant wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van beveiligingsincidenten die van invloed kunnen zijn op hun gegevens.
- b. De Klant moet Flowlane onmiddellijk op de hoogte stellen van elk beveiligingsincident dat zich voordoet binnen hun eigen organisatie en dat van invloed kan zijn op de gegevens die worden verwerkt via Product-Flowlane.

### 7.2.5 Beveiligingsbeoordelingen

Flowlane behoudt zich het recht voor om periodieke beveiligingsbeoordelingen en audits uit te voeren om te waarborgen dat de gegevensbeveiliging voldoet aan de geldende normen en voorschriften.

### 7.2.6 Onderaannemers en dienstverleners

Flowlane kan onderaannemers en dienstverleners inschakelen voor de verwerking van gegevens. Flowlane zal ervoor zorgen dat deze onderaannemers en dienstverleners ook voldoen aan passende beveiligingsmaatregelen en verplichtingen.

### 7.2.7 Datalekken

- a. In geval van een datalek met betrekking tot de gegevens van de Klant, zal Flowlane onmiddellijk contact opnemen met de Klant en de relevante toezichhoudende autoriteiten in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.
- b. Flowlane zal samenwerken met de Klant om de impact van het datalek te beperken en passende maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

## 7.2.8 Bewaartermijn en verwijdering van gegevens

Flowlane zal gegevens van de Klant bewaren gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een redelijke bewaartermijn daarna. Flowlane zal de Klant op verzoek assisteren bij het verwijderen of exporteren van gegevens conform de geldende wetgeving.

## 7.3 Privacybeleid

### 7.3.1 Algemeen

- a. Flowlane erkent het belang van gegevensprivacy en -beveiliging en verbindt zich ertoe om de privacy van de Gebruikers van Product-Flowlane te waarborgen.
- b. Flowlane heeft een afzonderlijk privacybeleid opgesteld dat van toepassing is op het gebruik van Product-Flowlane. Dit privacybeleid bevat gedetailleerde informatie over hoe persoonlijke gegevens worden verzameld, opgeslagen, gebruikt en beschermd.
- c. Door het gebruik van Product-Flowlane stemt de Klant in met de bepalingen van het privacybeleid van Flowlane.

### 7.3.2 Gegevensverwerking

- a. Flowlane mag bepaalde persoonlijke gegevens van de Klant verzamelen en verwerken in overeenstemming met het privacybeleid.
- b. De verzamelde gegevens kunnen onder meer de identificatiegegevens van de Klant bevatten, evenals informatie met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane.

### 7.3.3 Gegevensbeveiliging

- a. Flowlane neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de verzamelde gegevens te waarborgen.
- b. Flowlane streeft ernaar de gegevens van de Klant te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, openbaarmaking, wijziging of vernietiging.

### 7.3.4 Gegevensbewaring

- a. Flowlane bewaart de gegevens van de Klant gedurende de periode die nodig is om de doeleinden te bereiken waarvoor de gegevens zijn verzameld.
- b. Flowlane behoudt zich het recht voor om gegevens te bewaren zolang de Klant een account heeft bij Product-Flowlane of zolang wettelijk vereist is.

### 7.3.5 Toegang tot gegevens

- a. De Klant heeft het recht om zijn eigen gegevens die zijn opgeslagen in Product-Flowlane in te zien, bij te werken en te verwijderen volgens de in het privacybeleid vastgestelde procedures.

- b. De Klant is verantwoordelijk voor het beschermen van de toegangscode en inloggegevens die nodig zijn om toegang te krijgen tot zijn gegevens in Product-Flowlane.

### 7.3.6 Subverwerkers

Flowlane kan subverwerkers inschakelen om bepaalde gegevensverwerking activiteiten uit te voeren. Flowlane zal zorgvuldig geselecteerde subverwerkers gebruiken en zal passende contractuele regelingen treffen om de gegevensbeveiliging te waarborgen.

### 7.3.7 Klachten en verzoeken

De Klant kan eventuele klachten of verzoeken met betrekking tot gegevensbescherming richten aan Flowlane via de contactinformatie zoals uiteengezet in het privacybeleid.

### 7.3.8 Wijzigingen in het Privacybeleid

- a. Flowlane behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacybeleid. Flowlane zal de Klant op de hoogte stellen van belangrijke wijzigingen in het privacybeleid.
- b. De Klant wordt aangeraden om het privacybeleid van Flowlane regelmatig te raadplegen om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen.



## 8. Aansprakelijkheid en garanties

### 8.1 Aansprakelijkheid

#### 8.1.1 Algemene Aansprakelijkheid

Flowlane streeft ernaar Product-Flowlane met de grootst mogelijke zorg en nauwkeurigheid te leveren. Niettemin erkent Flowlane dat geen enkele software foutvrij is, en daarom wordt Product-Flowlane geleverd op een "as-is" basis.

##### 8.1.1.1 Uitsluiting van aansprakelijkheid

Flowlane wijst hierbij elke aansprakelijkheid af voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale, gevolg- of exemplarische schade, inclusief maar niet beperkt tot verlies van winst, gegevens of gebruik, die voortvloeit uit of op enige wijze verband houdt met het gebruik of de prestaties van Product-Flowlane.

##### 8.1.1.2 Beperking van aansprakelijkheid

Voor zover wettelijk toegestaan, is de totale aansprakelijkheid van Flowlane jegens de Klant beperkt tot het totale bedrag dat de Klant heeft betaald voor het gebruik van Product-Flowlane gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de aansprakelijkheid.

### 8.1.2 Uitzonderingen

De bovengenoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in de volgende situaties:

#### 8.1.2.1 Opzet of grove nalatigheid

De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in geval van opzet of grove nalatigheid van Flowlane.

#### 8.1.2.2 Inbreuk op intellectuele eigendomsrechten

Flowlane aanvaardt aansprakelijkheid voor inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden door Product-Flowlane, mits de Klant Flowlane onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengt van de inbreuk en Flowlane in staat stelt de inbreuk te verhelpen of te verdedigen.

### 8.1.3 Verlies van gegevens

De Klant erkent dat regelmatige back-up procedures essentieel zijn voor gegevensbeveiliging. Flowlane is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens dat voortvloeit uit het gebruik van Product-Flowlane. De Klant wordt geadviseerd regelmatig back-ups van gegevens te maken om gegevensverlies te voorkomen.

### 8.1.4 Aansprakelijkheidsbeperking

De Klant erkent dat de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals uiteengezet in deze sectie 8.1 redelijk en billijk zijn, rekening houdend met de aard van Product-Flowlane en de prijs die de Klant heeft betaald voor het gebruik ervan.

## 8.2 Garanties

### 8.2.1 Flowlane garanties

Flowlane garandeert het volgende met betrekking tot Product-Flowlane:

- a. Functionaliteit en prestaties: Flowlane garandeert dat Product-Flowlane zal voldoen aan de beschrijving van functionaliteit en prestaties zoals vermeld in de documentatie en het aanbod. Flowlane zal zich redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat Product-Flowlane op een consistente en betrouwbare manier functioneert.
- b. Onderhoud en ondersteuning: Flowlane zal passend onderhoud en technische ondersteuning bieden voor Product-Flowlane overeenkomstig de service level overeenkomst (SLA) die van kracht is tussen Flowlane en de Klant.

### 8.2.2 De Klant garanties

De Klant garandeert het volgende met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane:

- a. Naleving van Gebruiksvoorwaarden: de Klant garandeert dat zij Product-Flowlane uitsluitend zal gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de eventuele toepasselijke service level overeenkomst (SLA). de Klant zal geen activiteiten ondernemen die in strijd zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- b. Naleving van limieten: de Klant garandeert dat zij de limieten met betrekking tot het aantal Gebruikers, transacties, API-oproepen en dataopslag, zoals uiteengezet in het gekozen Pakketplan, niet zal overschrijden. Het overschrijden van deze limieten kan resulteren in extra kosten zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.
- c. Bevoegdheid en toestemming: de Klant garandeert dat zij bevoegd is om Product-Flowlane te gebruiken en dat zij de benodigde toestemming heeft om dit namens haar organisatie te doen.

### 8.2.3 Uitsluiting van overige garanties

Behoudens de hierboven uitdrukkelijk vermelde garanties, geeft Flowlane geen andere garanties, uitdrukkelijk of impliciet, met betrekking tot Product-Flowlane, inclusief maar niet beperkt tot impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, en non-inbreuk. Flowlane biedt geen garantie dat Product-Flowlane vrij zal zijn van fouten of dat de toegang tot Product-Flowlane ononderbroken zal zijn.

## 8.3 Beperking van aansprakelijkheid

### 8.3.1 Flowlane's aansprakelijkheid

- a. Flowlane aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale, gevolg- of punitieve schade of verlies, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, winstderving, verlies van gegevens, goodwill, gebruik of andere immateriële verliezen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van Product-Flowlane.
- b. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Flowlane, ongeacht de rechtsgrond (contractuele aansprakelijkheid, onrechtmatige daad, strikte aansprakelijkheid, of anderszins), de totale vergoeding die de Klant heeft betaald voor het gebruik van Product-Flowlane over de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de aansprakelijkheid, overschrijden.
- c. Flowlane aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige handelingen of nalatigheid van derden, inclusief maar niet beperkt tot derden die diensten aanbieden die geïntegreerd zijn met Product-Flowlane.

### 8.3.2 De Klant's aansprakelijkheid

- a. De Klant aanvaardt alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het gebruik van Product-Flowlane en verbindt zich ertoe de toepasselijke wet- en regelgeving na te leven.
- b. De Klant zal Flowlane en zijn gelieerde ondernemingen, bestuurders, functionarissen, werknemers en vertegenwoordigers schadeloos stellen en vrijwaren van alle aansprakelijkheid, schade, verliezen, kosten en uitgaven (inclusief redelijke advocaatkosten) die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van Product-Flowlane door de Klant, met inbegrip van schendingen van deze Algemene Voorwaarden.

### 8.3.3 Uitsluiting van bepaalde schade

- a. Flowlane sluit uitdrukkelijk elke aansprakelijkheid uit voor schade of verlies die voortvloeit uit of verband houdt met ongeautoriseerde toegang tot of wijziging van de Klant's gegevens, transmissies of inhoud.
- b. Flowlane aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade of verlies als gevolg van storingen, vertragingen of onderbrekingen in de beschikbaarheid van Product-Flowlane, inclusief, maar niet beperkt tot, gepland onderhoud of storingen veroorzaakt door overmacht.
- c. Flowlane aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade of verlies als gevolg van de Klant zijn nalatigheid bij het beveiligen van wachtwoorden, toegangsgegevens, of het nemen van andere beveiligingsmaatregelen met betrekking tot Product-Flowlane.

### 8.3.4 Beperking van schadevergoeding

De Klant stemt ermee in dat de bovenstaande beperkingen van aansprakelijkheid redelijk en evenredig zijn aan de prijs en de aard van de diensten die worden aangeboden door Product-Flowlane. De Klant erkent dat deze beperkingen van aansprakelijkheid een essentieel onderdeel vormen van de voorwaarden en dat Flowlane Product-Flowlane niet tegen dezelfde prijs zou aanbieden zonder deze beperkingen.

## 9. Intellectuele eigendom

### 9.1 Eigendom van Product-Flowlane

#### 9.1.1 Intellectueel eigendom

Flowlane behoudt alle rechten, eigendom en belangen met betrekking tot Product-Flowlane, inclusief maar niet beperkt tot alle intellectuele eigendomsrechten, octrooien, auteursrechten, handelsmerken, handelsnamen, handelsgeheimen en andere eigendomsrechten. De Klant erkent en aanvaardt dat deze Algemene Voorwaarden geen enkel eigendomsrecht op Product-Flowlane overdragen aan de Klant.

#### 9.1.2 Beperkt gebruiksrecht

Flowlane verleent de Klant hierbij een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om Product-Flowlane te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Dit recht omvat uitsluitend het gebruik van Product-Flowlane voor de interne bedrijfsdoeleinden van de Klant.

#### 9.1.3 Verboden handelingen

De Klant zal zich onthouden van elke handeling die inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Flowlane, waaronder maar niet beperkt tot reverse engineering, decompileren, disassembleren, wijzigen, kopiëren, distribueren, sublicentiëren, overdragen, verkopen of toewijzen van Product-Flowlane of enig deel daarvan.

#### 9.1.4 Feedback en verbeteringen

De Klant stemt ermee in dat alle suggesties, feedback, verbeteringen of andere informatie met betrekking tot Product-Flowlane die de Klant verstrekt, eigendom worden van Flowlane. Flowlane heeft het recht om dergelijke informatie zonder enige verplichting jegens de Klant te gebruiken, te kopiëren, te wijzigen, te distribueren en openbaar te maken.

#### 9.1.5 Bescherming van eigendom

De Klant zal redelijke stappen ondernemen om de eigendomsrechten van Flowlane met betrekking tot Product-Flowlane te beschermen en zal Flowlane onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele inbreuken of schendingen van deze rechten die de Klant bekend worden.

#### 9.1.6 Derden

Deze bepalingen met betrekking tot eigendom van Product-Flowlane zijn eveneens van toepassing op derden die via de Klant toegang krijgen tot Product-Flowlane.

## 9.2 Licentieverlening

- a. Gebruikslicentie: Onder voorbehoud van de naleving van deze Algemene Voorwaarden, verleent Flowlane aan de Klant een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om Product-Flowlane te gebruiken, toegankelijk via de verstrekte domeinen (Ontwikkel-, Acceptatie- en Productieomgeving), uitsluitend voor interne zakelijke doeleinden van de Klant en in overeenstemming met het toepasselijke Pakketplan.
- b. Beperkingen op Licentieverlening: de Klant erkent dat de licentie strikt beperkt is tot het aantal en type Gebruikers en limieten zoals gespecificeerd in het door de Klant afgenomen Pakketplan. Het is de Klant niet toegestaan om Product-Flowlane te gebruiken buiten deze specificaties zonder schriftelijke toestemming van Flowlane.
- c. Auteursrecht en Intellectueel Eigendom: Flowlane behoudt alle rechten, titels en belangen in en op Product-Flowlane, inclusief alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten die daarmee samenhangen. de Klant erkent dat deze licentie geen enkel recht of belang in Product-Flowlane overdraagt, behalve het recht om het conform deze Algemene Voorwaarden te gebruiken.
- d. Verboden Handelingen: de Klant gaat ermee akkoord om Product-Flowlane niet te decompileren, disassembleren, reverse-engineeren, kopiëren, wijzigen, verhuren, leasen, uitlenen, distribueren, sublicentiëren of overdragen, behalve zoals uitdrukkelijk toegestaan in deze Algemene Voorwaarden. de Klant zal zich onthouden van enig ongeoorloofd gebruik van Product-Flowlane, inclusief maar niet beperkt tot het gebruik voor illegale doeleinden, het belemmeren van de normale werking van Product-Flowlane, en het veroorzaken van schade aan Product-Flowlane of aan andere Gebruikers van het platform.
- e. Bewaring en Verwijdering: Flowlane behoudt het recht om, naar eigen goeddunken, gegevens of inhoud die in strijd is met deze Algemene Voorwaarden of wettelijke vereisten te verwijderen. Flowlane is niet verantwoordelijk voor het bewaren van gegevens na beëindiging van de overeenkomst tussen de Partijen.
- f. Open Source Software: Flowlane kan bepaalde open source software in Product-Flowlane opnemen. Eventuele open source softwarelicenties prevaleren boven deze Algemene Voorwaarden en worden aan de Klant verstrekt in overeenstemming met de betreffende open source licenties.
- g. Toezicht en Beveiliging: Flowlane kan redelijke beveiligingsmaatregelen nemen om de integriteit en beschikbaarheid van Product-Flowlane te waarborgen. De Klant dient samen te werken met dergelijke beveiligingsmaatregelen en mag deze niet omzeilen.

# 10. Overmacht

## 10.1 Gevolgen van overmacht

- Overmacht betekent elke situatie waarin Flowlane niet in staat is om haar verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden na te komen als gevolg van onvoorziene, buiten haar controle liggende omstandigheden. Dergelijke omstandigheden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, natuurrampen, brand, oorlog, terrorisme, stakingen, arbeidsconflicten, overheidsmaatregelen, technische storingen, storingen in de levering van elektriciteit, internetstoringen, en andere situaties die redelijkerwijs buiten de controle van Flowlane vallen.
- In geval van overmacht wordt de uitvoering van de verplichtingen tijdelijk opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie, zonder dat dit leidt tot enige vorm van schadevergoeding of boete. Flowlane zal de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van het optreden van een overmachtsituatie en zal redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de overmacht te minimaliseren.
- In het geval dat de overmachtsituatie langer dan 3 maanden aanhoudt en het gebruik van Product-Flowlane ernstig wordt belemmerd, hebben beide Partijen het recht om deze Overeenkomst te beëindigen zonder verdere verplichtingen, zonder recht op schadevergoeding.
- Flowlane is niet aansprakelijk voor enige vertraging of falen in de nakoming van haar verplichtingen als gevolg van overmacht.

# 11. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

## 11.1 Toepasselijk recht

Deze Algemene Voorwaarden en alle rechtsbetrekkingen tussen Flowlane en de Klant worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlandse recht. In het geval van geschillen of claims die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden of de diensten geleverd onder deze voorwaarden, zullen de rechtbanken van Nederland exclusieve jurisdictie hebben, tenzij anders vereist door de toepasselijke wetgeving.

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag van 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten. De Partijen verklaren hierbij dat zij afzien van enige toepassing van het CISG op hun contractuele relatie.

Indien er geschillen of conflicten tussen de Partijen ontstaan, zullen zij eerst trachten deze op een minnelijke wijze op te lossen door middel van onderhandelingen en overleg. Mocht een dergelijke minnelijke oplossing niet haalbaar blijken te zijn, zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken in Nederland.

Deze keuze van toepasselijk recht en jurisdictie is definitief en bindend voor zowel Flowlane als de Klant, en zij aanvaarden deze als een wezenlijk onderdeel van deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst tussen de Partijen.

## 11.2 Geschillenbeslechting

In geval van geschillen of claims voortvloeiend uit of gerelateerd aan deze Algemene Voorwaarden, of het gebruik van Product-Flowlane, zullen Flowlane en de Klant zich inspannen om deze geschillen in goed vertrouwen en op een minnelijke manier op te lossen. Hierbij zijn de volgende stappen van toepassing:

- a. **Onderhandeling en oplossing:** Beide Partijen zullen binnen dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving van het geschil een ontmoeting beleggen om het geschil te bespreken en op te lossen. Tijdens deze onderhandelingen zullen vertegenwoordigers van beide Partijen te goeder trouw samenwerken om tot een oplossing te komen.
- b. **Mediatie:** Als de Partijen er niet in slagen om het geschil binnen dertig (30) dagen na de ontmoeting op te lossen, kunnen ze gezamenlijk besluiten om een neutrale bemiddelaar in te schakelen om het geschil op te lossen. De bemiddeling zal plaatsvinden in overeenstemming met de regels van een door Flowlane gekozen bemiddelingsinstantie, tenzij anders overeengekomen door de Partijen.
- c. **Rechterlijke procedure:** Als de geschillenbeslechting via onderhandelingen en mediatie niet succesvol is gebleken, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechterlijke instanties in Groningen conform het toepasselijke recht.



- d. Uitzondering voor dringende voorzieningen: Niettegenstaande het voorgaande, is geen enkele partij verplicht om geschillenbeslechting te zoeken voor het verkrijgen van dringende voorzieningen van een rechtbank, zoals voorlopige voorzieningen of een gerechtelijk bevel.
- e. Rechtskeuze en plaats van geschillenbeslechting: Deze Algemene Voorwaarden worden beheerst door het recht van Nederland zonder betrekking tot de keuze-of conflictregels van dat recht. Elk geschil dat voortvloeit uit of in verband staat met deze Algemene Voorwaarden of het gebruik van Product-Flowlane, zal worden voorgelegd aan de exclusieve jurisdictie van de bevoegde rechtbanken in Groningen, Nederland.

## 12. Diverse bepalingen

### 12.1 Volledige overeenkomst

Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen Flowlane en de Klant met betrekking tot het gebruik van Product-Flowlane en vervangen alle eerdere overeenkomsten, afspraken of regelingen, zowel schriftelijk als mondeling, met betrekking tot het onderwerp van deze overeenkomst.

Flowlane en de Klant erkennen dat zij geen vertrouwen hebben op enige verklaring, garantie of belofte die niet uitdrukkelijk is opgenomen in deze Algemene Voorwaarden. Eventuele wijzigingen of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts bindend indien zij schriftelijk zijn overeengekomen door bevoegde vertegenwoordigers van Flowlane en de Klant.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en enige andere overeenkomst tussen Flowlane en de Klant, hebben deze Algemene Voorwaarden voorrang, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

Het niet afdwingen van een bepaling in deze overeenkomst door Flowlane of de Klant vormt geen afstand van het recht om deze bepaling op een later tijdstip af te dwingen.

Door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden, bevestigen Flowlane en de Klant dat zij de inhoud ervan volledig begrijpen en ermee instemmen gebonden te zijn aan de hierin uiteengezette bepalingen.

### 12.2 Overdraagbaarheid

#### 12.2.1 Door Flowlane

Flowlane behoudt zich het recht voor om de rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde partij zonder voorafgaande toestemming van de Klant. Flowlane zal de Klant schriftelijk op de hoogte stellen van een dergelijke overdracht. In geval van een dergelijke overdracht blijft Flowlane verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden.

#### 12.2.2 Door de Klant

De Klant mag de rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden niet overdragen aan een derde partij zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Flowlane. Flowlane kan de toestemming naar eigen goeddunken verlenen of weigeren.

### 12.2.3 Overgang bij fusie of overname

In het geval dat Flowlane wordt gefuseerd met of overgenomen door een andere entiteit, of als Flowlane zijn activiteiten overdraagt aan een derde partij, worden de rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden automatisch overgedragen aan de nieuwe entiteit of derde partij, zonder dat daarvoor expliciete toestemming van de Klant nodig is. de Klant wordt onmiddellijk schriftelijk op de hoogte gesteld van een dergelijke overgang.

### 12.2.4 Overdraagbaarheid binnen concern

Flowlane mag de rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden overdragen aan een andere entiteit binnen hetzelfde concern zonder toestemming van de Klant, op voorwaarde dat de overdragende en ontvangende entiteiten de Klant schriftelijk op de hoogte stellen van deze overdracht.

De overdraagbaarheid van rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden is onderhevig aan de voorwaarden en beperkingen zoals hierboven uiteengezet en is niet bedoeld om afbreuk te doen aan de rechten en belangen van de Klant. Eventuele overdrachten moeten in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving en de belangen van alle betrokken Partijen.

## 12.3 Wijzigingen en aanpassingen

- a. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden: Flowlane behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden treden in werking zodra ze op de website van Flowlane zijn gepubliceerd. De Klant wordt geadviseerd om regelmatig de Algemene Voorwaarden te controleren op updates. Het voortgezette gebruik van Product-Flowlane na het in werking treden van gewijzigde voorwaarden wordt beschouwd als acceptatie van de bijgewerkte Algemene Voorwaarden.
- b. Notificatie van Wijzigingen: Indien er materiële wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zijn die invloed hebben op de rechten en verplichtingen van de Klant, zal Flowlane redelijke inspanningen leveren om de Klant op de hoogte te stellen van deze wijzigingen via elektronische communicatiemiddelen of andere geschikte kanalen. de Klant wordt aangeraden om regelmatig te controleren op dergelijke meldingen.
- c. Weigering van wijzigingen: de Klant heeft het recht om de gewijzigde Algemene Voorwaarden te weigeren. In dit geval heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te beëindigen conform de bepalingen in Sectie 9 (Beëindiging) van deze Algemene Voorwaarden, mits de weigering binnen een redelijke termijn na ontvangst van de wijzigingen wordt medegedeeld.
- d. Terugnwerkende kracht: Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op eerder gesloten Overeenkomsten tussen Flowlane en de Klant, tenzij de Partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

- e. Overeenkomst tot wijziging: In sommige gevallen kan Flowlane met de Klant overeenkomen om specifieke wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden aan te brengen in een aanvullende schriftelijke overeenkomst. Deze overeenkomst tot wijziging heeft voorrang boven de standaard Algemene Voorwaarden in geval van tegenstrijdigheden.

## 12.4 Contactgegevens

Voor alle vragen, opmerkingen of communicatie met betrekking tot deze Algemene Voorwaarden en het gebruik van Product-Flowlane, kunt u contact opnemen met Flowlane op de volgende contactgegevens:

Flowlane BV.  
Postbus 95  
9350 AB Leek  
[support@flowlane.nl](mailto:support@flowlane.nl)