

Algemene Voorwaarden

Versie 25-06-2017

Algemene Voorwaarden Figlo B.V. (Versie 25-06-2017)

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 52262219

Algemene Bepalingen

1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en de overeenkomsten waarbij Figlo B.V.-diensten en/of goederen van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht en treden Figlo B.V. en Cliënt in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 1.5 Indien enige bepaling in dit hoofdstuk van de algemene voorwaarden strijdig is met bijzondere bepalingen in de volgende hoofdstukken van deze algemene voorwaarden, dan prevaleren de toepasselijke bijzondere bepalingen.
- 1.6 Figlo is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien het een kleine wijziging betreft die voortkomt uit een beleidswijziging in de bedrijfsuitvoering van Figlo en de Client niet onevenredig benadeelt.

2. Totstandkoming van een overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst komt onder meer tot stand op basis van offertes. Alle offertes zijn steeds vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud, als de levertijd betreft, tenzij schriftelijk anders wordt vermeld. Figlo B.V. kan een offerte naar eigen motiverende redenen intrekken, ook al heeft Cliënt te kennen gegeven deze te aanvaarden, zonder daarvoor op enige wijze jegens de Cliënt aansprakelijk te zijn.
- 2.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat een offerte- of (web) contractformulier is ingevuld en door Cliënt ondertekend of online aan Figlo is bevestigd, en waarbij Figlo B.V. de totstandkoming door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de Cliënt heeft bestendigd, dan wel op het moment dat Figlo B.V.-uitvoering heeft gegeven aan de Overeenkomst.
- 2.3 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte afspraken en/of eventuele toezeggingen door of namens Figlo B.V. binden Figlo B.V. slechts indien schriftelijk door Figlo B.V. bevestigd.

3. Aanvang, duur en beëindiging van een overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst voor licenties en betaalde diensten wordt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, aangegaan voor een periode van één jaar, twee jaar of drie jaar. De overeenkomst wordt automatisch behoudens opzegging van rechtswege met een periode van een jaar verlengd. Bij verlenging van de Overeenkomst zal de eventueel door Figlo B.V. verstrekte meerjaren korting (Multi Year Discount)

komen te vervallen. Ook de verlengde overeenkomst wordt telkenmale behoudens opzegging van rechtswegen met een periode van een jaar verlengd. Een overeenkomst voor bepaalde tijd, verlengd of niet verlengd, kan door wederpartij en door Figlo B.V. worden opgezegd tegen het einde van de al dan niet verlengde looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. De opzegging door Cliënt dient schriftelijk of per email te geschieden waarbij de opzegging pas rechtsgeldig is indien Cliënt daarvan door Figlo een ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Een aangetekende brief zonder ontvangstbevestiging van Figlo geldt ook als een rechtsgeldige opzegging.

3.2 Onverminderd artikel 1.6 en artikel 4.2 behoudt Figlo het recht voor de propositie van zijn producten inclusief prijsstelling en deze algemene voorwaarden aan te passen op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van kennisgeving ligt. Deze kennisgeving kan via email en/of op een schriftelijke wijze geschieden.

3.3 Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door Figlo B.V. kenbaar gemaakte aanpassing van propositie, prijzen en/of tarieven als bedoeld in artikel 3.2, is Cliënt gerechtigd binnen zes maanden na de in dit artikel 3.3 genoemde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden. Maakt Cliënt geen gebruik van het in vorige zin bedoelde recht tot opzegging of annulering van de overeenkomst, dan wordt Cliënt geacht de gewijzigde prijzen en tarieven te hebben aanvaard.

3.4 De werking van art. 7:408 BW is uitgesloten.

4. Prijs en betaling

4.1 Alle prijzen zijn exclusief verzend-, vervoer-, montage-, installatie-, implementatie en andere bijkomende kosten, alsmede exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

4.2 Figlo B.V. is gerechtigd de prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen met een maximum van 3 % boven de inflatie prijsindex per jaar.

4.3 Cliënt betaalt alle facturen via automatische incasso tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De automatische incasso wordt omstreeks de achtste dag na factuurdatum uitgevoerd door Figlo B.V. Cliënt zorgt voor een toereikend banksaldo, zodat de gefactureerde bedragen kunnen worden geïncasseerd. Indien betaling door Cliënt bij twee incasso's onmogelijk is gebleken, dan vervalt de afspraak voor een periodieke betaling. In dat geval zijn alle vervallen en toekomstige contractstermijnen per direct opeisbaar.

4.4 Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Cliënt nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.

4.5 Figlo B.V. kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd alsmede de zeggenschap over Cliënt wijzigt, bijvoorbeeld door overname of wijziging in de eigendomsverhoudingen. Figlo B.V. is wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

4.6 Indien Cliënt op het moment van enige vorm van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making, tenzij Figlo B.V. ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Figlo B.V. vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter

uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

5. *Juistheid van gegevens*

5.1 Tenzij anders is overeengekomen, is Figlo B.V. niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van haar programmatuur en dienstverlening alsmede voor die van de door Figlo B.V. ter beschikking gestelde programmatuur en dienstverlening van derde partijen. Cliënt controleert deze resultaten na ontvangst.

5.2 Cliënt zal haar gebruikers, afnemers, consumenten die gebruik maken van de Figlo B.V.-programmatuur en dienstverlening er uitdrukkelijk op wijzen dat resultaten en rapportages uit deze programmatuur of dienstverlening fouten kunnen bevatten en dat deze resultaten en rapportages gebaseerd kunnen zijn op algemeen geldende aannames die niet in alle individuele gevallen correct zijn.

6. *Vertrouwelijk informatie*

6.1 Figlo B.V. verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van de Cliënt heeft verkregen en waarvan zij weet dan wel redelijkerwijs had kunnen vermoeden dat die informatie vertrouwelijk behandeld moe(s)t worden. Een en ander, tenzij Figlo B.V. ingevolge wet- en/of regelgeving dan wel een rechterlijke uitspraak gehouden is voornoemde informatie aan enige derde te verstrekken en Figlo B.V. zich niet kan beroepen op een wettelijk of een door de rechter toegestaan verschoningsrecht.

6.2 Figlo B.V. zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de Cliënt ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

6.3 Het is Figlo B.V. toegestaan te publiceren over de door hem verrichte diensten en werkzaamheden alsmede om methodes e.d. te hergebruiken, mits de privacy van de Cliënt hierbij gewaarborgd blijft.

6.4 Figlo B.V. is gerechtigd de vertrouwelijke informatie genoemd in artikel 6.1 te delen met derde partijen, zoals haar zuster- en moedermaatschappij, indien dit nodig is voor de uitvoering en beheer van de overeenkomst. Figlo B.V. zal in dat geval de verplichtingen van vertrouwelijkheid voortkomend uit dit artikel ook opleggen aan de betreffende derde partij.

7. *Persoonsgegevensbescherming*

7.1 Bij de uitvoering van de Overeenkomst onderscheidt Figlo B.V. twee categorieën persoonsgegevens. Het onderscheid ligt in het feit of Figlo B.V. in de zin van de privacywetgeving 'Verwerkingsverantwoordelijke' is, of dat Figlo slechts 'Verwerker' is.

7.2 Tot de eerste categorie waarin Figlo B.V. als 'Verwerkingsverantwoordelijke' optreedt, behoren de persoonsgegevens van Cliënten, werknemers, of andere representanten van Cliënten, die Figlo B.V. in haar administratie verwerkt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, bijvoorbeeld om het beheer van de applicatie goed te laten verlopen, om goede support te leveren of invulling te geven aan het contractmanagement.

7.3 Tot de tweede categorie waarin Figlo B.V. als 'Verwerker' optreedt behoren de persoonsgegevens die Cliënt in onze Software opslaat ten behoeve van zijn of haar financiële adviespraktijk.

7.4 Omdat de juridische status en behandeling voor de twee categorieën geheel anders is, kennen de twee categorieën persoonsgegevens ieder afzonderlijk een apart regiem van afspraken en verbintenissen. Met betrekking tot de eerste categorie persoonsgegevens zal Figlo B.V. zijn verantwoordelijkheid nakomen conform zijn hoedanigheid van 'Verwerkingsverantwoordelijke' (Verantwoordelijke) binnen de in Nederland geldende privacywetgeving. De tweede categorie persoonsgegevens, waarin Figlo B.V. als

'Verwerkingsverantwoordelijke' optreedt, zal conform artikel 19 van deze Algemene Voorwaarden verwerkt worden.

8. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

8.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Figlo B.V. of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

8.2 Cliënt is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Figlo B.V. of diens licentiegevers bevatten.

8.3 Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 6, deze programmatuur, apparatuur en materialen slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld en niet aan derden bekend te maken indien deze derden geen gerechtvaardigde reden hebben om hiervan kennis te nemen. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.

8.4 Het is Figlo B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Figlo B.V. door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

8.5 Figlo B.V. vrijwaart Cliënt tegen elke rechtsvordering welke gebaseerd is op de bewering dat door Figlo B.V. of de door haar zustermaatschappijen zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt Figlo B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Figlo B.V.

Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Figlo B.V. zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industrieel eigendom of indien naar het oordeel van Figlo B.V. een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, neemt Figlo B.V. het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terug, of draagt zorg dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.

Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Figlo B.V. wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Figlo B.V. voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een door Cliënt gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Figlo B.V. geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is/zijn ontwikkeld of bestemd.

8.6 Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Figlo B.V. van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt vrijwaart Figlo B.V. tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

8.7 Het is Figlo toegestaan om logo en bedrijfsnaam van Cliënt te gebruiken om publiekelijk te vermelden dat Cliënt een klant van Figlo B.V. is en daarmee gebruiker van Figlo software. Indien Cliënt met dit recht op vermelding niet akkoord gaat, dient deze een schriftelijk bezwaar bij Figlo in te dienen. Figlo zal

zich in dat geval onthouden van publiekelijk gebruik en vermelding van het logo en de bedrijfsnaam van Cliënt.

9. Leveringstermijnen

Alle door Figlo B.V. genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Figlo B.V. bekend waren en worden zoveel mogelijk in acht genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt Figlo B.V. niet in verzuim. Figlo B.V. is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, treden Figlo B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk in overleg.

10. Aansprakelijkheid van Figlo B.V.; vrijwaring

10.1 Figlo B.V. aanvaardt slechts verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit deze algemene voorwaarden blijkt.

10.2 De totale aansprakelijkheid van Figlo B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor schade echter meer bedragen dan € 450.000 (vierhonderd vijftig duizend Euro). Daarnaast is de totale aansprakelijkheid van Figlo B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst beperkt tot de directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van Figlo B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;
- b. de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Figlo B.V. op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

10.3 De totale aansprakelijkheid van Figlo B.V. voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000 (één miljoen Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

10.4 Aansprakelijkheid van Figlo B.V. voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en aanspraken van derden, is uitgesloten.

10.5 Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op Figlo B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd. De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Figlo B.V..

10.6 De aansprakelijkheid van Figlo B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt Figlo B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Figlo B.V. ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een

zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Figlo B.V. in staat is adequaat te reageren.

10.9 Cliënt vrijwaart Figlo B.V. voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Figlo B.V. geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

10.10 De Cliënt vrijwaart Figlo B.V. ter zake eventuele aanspraken van derden die verband houden met de manier waarop de Cliënt gebruik maakt van de door Figlo B.V. geleverde dienstverlening.

10.11 De werking van art. 7:404 BW is uitgesloten.

11. Overmacht

11.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van Figlo B.V. Onder overmacht is onder andere steeds mede begrepen:

- a. een Figlo B.V.-bedrijfsstoornis van elke aard en onverschillig op welke wijze ontstaan;
- b. vertraagde of te late toelevering door toeleveranciers van Figlo B.V.;
- c. transportmoeilijkheden of transportbelemmeringen van elke aard, waardoor het transport naar het bedrijf van Figlo B.V. of van het bedrijf van Figlo B.V. naar Cliënt, wordt bemoeilijkt of belemmerd;
- d. overheidsmaatregelen die Figlo B.V. verhinderen zijn verplichtingen tijdig dan wel deugdelijk na te komen.

11.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Jurisdictie

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

12.1 De overeenkomsten tussen Figlo B.V. en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.

12.2 De geschillen welke tussen Figlo B.V. en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door Figlo B.V. met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, worden in het geval de betwiste waarde van boven de € 20.000 (twintigduizend Euro) ligt, beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, onverminderd het recht van partijen een voorziening in kort geding te vragen of conservatoire rechtsmaatregelen te treffen. Voor geschillen waarvan de betwiste waarde onder de € 20.000 (twintigduizend Euro) valt is de Nederlandse rechter bevoegd. In geval van twijfel is de Nederlandse rechter bevoegd.

Licentievoorwaarden

13. Gebruiksrecht

13.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 8 verleent Figlo B.V. Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt leeft de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt na. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur ofwel in het geval van levering 'Software As Service' aan te roepen ofwel in het geval van levering "Software On Premise" te laden en uit te voeren.

13.2 De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie ten behoeve van dit bedrijf of organisatie gebruikt worden. Het gebruiksrecht verbonden aan een inlogcode op de programmatuur is persoonsgebonden. Cliënt zal per aangeschafte gebruiksrecht op een inlog binnen zijn bedrijf of organisatie een gebruiker aanwijzen die geautoriseerd is om met deze inlog de programmatuur te gebruiken. Cliënt zal deze gebruiker met naam en toenaam bekend maken aan Figlo B.V. Het is niet toegestaan dat andere gebruikers dan de geautoriseerde gebruiker van deze gepersonaliseerde inlog gebruik maken. Wel is Cliënt gerechtigd om een inlogcode aan een andere persoon toe te wijzen, waarmee die bewuste persoon geautoriseerd wordt om de inlog te gebruiken en waar de autorisatie van de vorige eigenaar van de inlogcode komt te vervallen. Cliënt zal daartoe Figlo B.V. informeren.

13.3 Het gebruiksrecht omvat mede Onderhoud op en Updates en Upgrades van de programmatuur en support die conform Figlo SLA, zoals die in Bijlage I Service Level Agreement bij deze Algemene Voorwaarden is bijgesloten, aan Cliënt wordt geleverd. Het gebruiksrecht omvat tevens het recht de bij de programmatuur behorende documentatie te gebruiken.

13.4 Voor zover uit hoofde van de gebruikersovereenkomst toegang tot systemen van derden is verleend is dat gebruik gelimiteerd aan dezelfde licentiehouders als genoemd in artikel 13.1 en 13.2

13.5 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of ter beschikking van een derde te stellen, tenzij deze ter beschikkingstelling volgt uit het functionele doel van de programmatuur.

13.6 De Cliënt dient ervoor te zorgen dat in geval de Cliënt geen natuurlijke persoon is, binnen de onderneming van de Cliënt een vaste contactpersoon wordt aangewezen welke gemachtigd is namens de onderneming de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke beslissingen te nemen en handelingen uit te voeren.

13.7 Cliënt is niet geoorloofd de programmatuur te wijzigen, en/of te gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden indien deze verwerking niet volgt uit het functionele doel van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

14. Licentiernaam

14.1 De door Cliënt opgegeven naam voor de licentie dient overeen te komen met de door Cliënt gehanteerde handelsnaam zoals deze bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat geregistreerd, dan wel – in het geval dat Cliënt niet in het handelsregister is ingeschreven – de handelsnaam waaronder Cliënt in het rechtsverkeer deelneemt.

14.2 Figlo B.V. behoudt zich het recht voor een door Cliënt opgegeven en door Figlo B.V. aanvaarde naam voor de licentie, met inachtneming van artikel 14.1, eenzijdig te wijzigen.

15. Programmatuur van Figlo B.V.

15.1 Indien en voor zover Figlo B.V.-programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zijn, mits zulks door Figlo B.V. schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij Figlo B.V. en Figlo B.V. zendt deze aan Cliënt op zijn verzoek toe.

15.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en Figlo B.V. om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

15.3 Indien Cliënt een derde het ongeoorloofde gebruik van de programmatuur verschaft als bedoeld in artikel 15.2 van deze overeenkomst, blijft Cliënt, vanaf de datum van aanvang van het gebruiksrecht

aansprakelijk voor betaling van de licentie- en/of onderhoudsvergoedingen zowel voor het eigen gebruik als voor het ongeautoriseerde gebruik door die derde onverminderd het recht van Figlo B.V. deze vergoedingen rechtstreeks op die derde te verhalen. Het recht op verhaal van licentie- en/of onderhoudsvergoedingen, als hiervoor omschreven, tast niet het recht van Figlo B.V. aan de volledige schade die, als gevolg van een inbreuk op het in artikel 15.2 van deze overeenkomst bepaalde, is geleden op Cliënt te verhalen.

15.4 Indien de licentie en de programmatuur een koppeling met een door derde partij te leveren module of applicatie omvat dan is Figlo B.V. verantwoordelijk voor de bewuste koppeling conform de het gestelde in de Algemene Voorwaarden. Figlo B.V. is echter niet verantwoordelijk en daarmee ook niet aansprakelijk voor de inhoud van de door deze derde partij geleverde module of applicatie. In dat geval is de bewuste derde partij verantwoordelijk en aansprakelijk voor deze module of applicatie conform de door deze derde partijen geformuleerde gebruiksrechten. Onder de door deze derde partijen geleverde modules en applicaties wordt in ieder geval begrepen de modules van MoneyView, en de NIBUD-referentiecijfers en de belastingaangifte applicatie 'Full Finance'. Figlo is gerechtigd het aanbod van deze door derde partijen geleverde modules eenzijdig te wijzigen waarbij Figlo ernaar zal streven om een gelijkwaardig alternatief aan Client aan te bieden.

16. Figlo Platform/ Figlo Advisor/ Figlo Hypotheken

Voor het Figlo Platform, Figlo Advisor en Figlo Hypotheken geldt dat met iedere aangeschafte inlogcode, Cliënt het recht heeft om maximaal tweehonderdvijftig (250) aantal Klantdossiers (Consumenten) te registreren en te bedienen. Indien dit maximum van tweehonderdvijftig (250) wordt overschreden heeft Figlo het recht om de licentie en navenant de licentievergoeding daarop aan te passen door een extra Gebruikers-inlog in rekening te brengen.

SAAS Levering

17. Levering 'Software as a Service'

De Software wordt door Figlo B.V. als "Software as a Service" uitgeleverd worden. De in dit hoofdstuk "Software as a Service", hierna als 'SAAS' aangeduid, vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Figlo B.V. de Software als dienst aanbiedt, waaronder wordt verstaan online (via internet) beschikbaar stellen van softwareapplicaties op door Figlo B.V. beheerde programmatuur en apparatuur.

18. Risico van opslag van informatie

18.1 Figlo B.V. verplicht zich zorg te dragen voor een zorgvuldige opslag van de van Cliënt afkomstige gegevens c.q. informatie. Behoudens tegenbewijs wordt Figlo B.V. geacht aan deze verplichting te hebben voldaan. Deze gegevens zullen altijd eigendom blijven van Cliënt en Cliënt zal verantwoordelijk blijven voor deze gegevens en de integriteit daarvan. Figlo B.V. zal deze gegevens beschouwen als gegevens van Vertrouwelijke aard conform artikel 6.

18.2 Cliënt draagt evenwel het risico ter zake beschadiging of teloorgaan van de bij Figlo B.V. of derden opgeslagen gegevens c.q. informatie, tenzij de beschadiging of verlies te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Figlo B.V., zijn directie en/of zijn leidinggevend personeel.

18.3 De Cliënt draagt er zorg voor dat de door hem bij aanmelding of op enig later tijdstip aan Figlo B.V. verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Wijzigingen in deze gegevens dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk aan Figlo B.V. te worden doorgegeven door deze aan te passen in het SAAS account of door de Cliënt per e-mail te worden doorgegeven aan Figlo B.V. De Cliënt vrijwaart Figlo B.V. voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.

18.4 Cliënt staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gesteld, stipt in acht zijn en worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht. Cliënt verstrekt Figlo B.V. alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk.

19. Persoonsgegevensbescherming Cliënt klantdossiers (de Bewerkerovereenkomst of Verwerkerovereenkomst)

19.1 Indien we in dit artikel 19 over 'persoonsgegevens' spreken betreft het de persoonsgegevens van financieel consumenten die door de Cliënt binnen de Figlo Software en op de door Figlo beheerde systemen verwerkt (gehost) worden ten behoeve van zijn dienstverlening aan deze zelfde consument.

Cliënt is in de zin van de privacywetgeving 'Verantwoordelijke' of 'Verwerkingsverantwoordelijke' (hierna 'Verantwoordelijke'). Hij besteedt een verwerkingstaak (beheer van de verwerkende Software en dataopslag) aan Figlo B.V. uit. Figlo B.V. is in deze juridische context 'Verwerker' (Wet bescherming persoons spreekt van 'Bewerker'). Om te garanderen dat Cliënt in de hoedanigheid van 'Verantwoordelijke' zijn wettelijk toebedeelde privacy verplichtingen kan nakomen eist de privacywet dat 'Verantwoordelijke' met de 'Verwerker' een zogenaamde 'Bewerkerovereenkomst' (terminologie Wet bescherming persoonsgegevens) of 'Verwerkingsovereenkomst' (terminologie Algemene verordening gegevensbescherming), sluit. Hierna spreken we standaard over een 'Verwerker' en 'Verwerkingsovereenkomst' waarmee dan ook bedoeld wordt 'Bewerker' respectievelijk 'Bewerkerovereenkomst' in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens die nog tot 25 mei 2018 van kracht is.

Dit artikel 19 geldt als Verwerkerovereenkomst tussen Cliënt als 'Verantwoordelijke' en Figlo B.V. als 'Verwerker' waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen voor de verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna 'Wbp') en zijn opvolger de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna 'AVG'). Indien Figlo B.V. en Cliënt reeds apart een Verwerkerovereenkomst hebben gesloten zal deze apart afgesloten Verwerkingsovereenkomst gelden en de in dit artikel geformuleerde Verwerkingsovereenkomst komen te vervallen.

Het is mogelijk dat Cliënt zelf 'Verwerker' is omdat hij de persoonsgegevens verwerkt namens een derde partij. Deze derde partij is dan de 'Verantwoordelijke' en Figlo B.V. zal in deze context 'Sub-Verwerker' zijn. In dat geval zal in deze paragraaf met een 'Verwerkingsovereenkomst' een 'Sub-Verwerkerovereenkomst' bedoeld worden en zal 'Verantwoordelijke' en 'Bewerker' respectievelijk als 'Verwerker' en 'Sub-verwerker' gelezen dienen te worden.

In deze paragraaf gebruikte woorden of formuleringen hebben de volgende betekenis.

- a. 'Verwerking van gegevens of het verwerken van gegevens': elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bewerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, evenals het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
- b. 'Verantwoordelijke': de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, voor Figlo is dat de Cliënt, als in dit artikel gesproken wordt van Cliënt wordt daarmee bedoeld 'Verantwoordelijke';
- c. '(Sub)Verwerker': degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen als in dit artikel gesproken wordt van Figlo wordt daarmee bedoeld '(Sub)Bewerker' zoals in deze definitie weergegeven;
- d. 'Betrokkene': degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

- e. 'Datalek': een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
- f. 'Persoonsgegevens': elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon dat Bewerker op grond van de Onderliggende Overeenkomst Verwerkt of dient te Verwerken;
- h. 'Autoriteit Persoonsgegevens': de Autoriteit Persoonsgegevens is het zelfstandig bestuursorgaan dat in Nederland bij wet als toezichthouder is aangesteld voor het toezicht op het verwerken van persoonsgegevens.

19.2 Doel persoonsgegevensverwerking. Verantwoordelijke gebruikt de software van Verwerker om daarmee financiële diensten aan haar klanten te kunnen leveren/ financiële rapportages voor haar klanten te kunnen samenstellen. Daartoe worden Persoonsgegevens van haar klanten in de applicatie op de systemen van de Verwerker opgeslagen.

19.3 Duur. De onderhavige Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat Cliënt op grond van een licentieovereenkomst de Figlo software in gebruik neemt en duurt voort zolang er persoonsgegevens afkomstig van Cliënt in deze software opgeslagen dan wel verwerkt worden gebruikt voor het uitvoeren van het doel, zoals omschreven in het voorgaande artikel 19.2.

19.4 Op verzoek van Cliënt zal Figlo B.V. alle door Cliënt op de systemen van Figlo B.V. opgeslagen Persoonsgegevens vernietigen en Cliënt een schriftelijke verklaring verstrekken dat zij dit heeft uitgevoerd. Figlo zal Persoonsgegevens opgeslagen in de back-up's van deze systemen niet specifiek vernietigen echter deze persoonsgegevens zullen automatisch na het volledig doorlopen van de Back-up cyclus vernietigd zijn. Mocht een back-up teruggezet worden zullen de betreffende Persoonsgegevens wel uit de Back-up verwijderd worden, waarvan Cliënt (wederom) een schriftelijke verklaring zal verkrijgen. Een Figlo back-up cyclus zal maximaal een jaar bedragen.

19.5 Figlo B.V. verwerkt de Persoonsgegevens slechts in opdracht van Cliënt overeenkomstig diens instructies binnen het kader van de Software licentieovereenkomst en onder diens verantwoordelijkheid en op de wijze vastgelegd in de onderliggende Verwerkersovereenkomst, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

19.6 Figlo B.V. heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens, en neemt geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

19.7 Indien Cliënt persoonsgegevens uitwisselt via een koppeling in de Software met de software van een derde partij dan is Cliënt volledig verantwoordelijk voor deze uitwisseling van persoonsgegevens via deze koppeling en is zelf verantwoordelijk dat deze persoonsgegevens zowel bij Figlo als bij deze derde partij rechtmatig verwerkt worden.

19.8 Figlo B.V. verschaft enkel toegang tot de Persoonsgegevens aan haar werknemers voor zover dit nodig is voor het verrichten van de diensten op grond van de onderliggende Verwerkingsovereenkomst.

19.9 Figlo B.V. zal geen Persoonsgegevens buiten de Europese Ruimte verwerken en/of opslaan.

19.10 Figlo B.V. heeft het recht om een deel van de verwerking uit te besteden (denk hierbij aan hosting). Figlo B.V. staat er voor in dat de verplichtingen, die uit hoofde van het bepaalde in deze Bewerkerovereenkomst en de Wbp alsmede andere regelgeving, daaronder begrepen de op het moment van verwerking geldende Europese privacyregelgeving, op haar rusten, tevens door de door haar ingeschakelde sub-bewerker(s) worden nagekomen. Daartoe zal Figlo een Sub-verwerkersovereenkomst afsluiten met deze verwerkende partij. Figlo B.V. zal de beveiligingsmaatregelen van Figlo en van haar Sub-verwerkers aan Cliënt voorleggen en daarmee accepteert Cliënt dat Figlo B.V. haar sub-bewerkers dezelfde verplichtingen oplegt waaraan Figlo B.V. zelf zich richting Client committeert en dat daarmee de passende maatregelen beschermingsmaatregelen zijn genomen zoals in artikel 19.17 zijn geformuleerd. Op verzoek van Cliënt zal Figlo de onderliggende Sub-Verwerkersovereenkomst ter inzage geven.

19.11 Figlo B.V. zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken of ter beschikking stellen, tenzij op grond van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht van Cliënt of op bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie. Figlo B.V. zal in dat geval Cliënt zo snel als mogelijk is na ontvangst van een dergelijk bevel daarvan in kennis stellen om Cliënt zodoende in staat te stellen daartegen een rechtsmiddel in te stellen.

19.12 Indien Figlo B.V. van oordeel is dat zij op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens ter beschikking dient te stellen aan een daartoe bevoegde instantie zal zij daar niet toe overgaan, dan na overleg met en goedkeuring van Cliënt. Zij zal Cliënt zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen van de wettelijke verplichting en daarbij alle relevante informatie verstrekken die Cliënt redelijkerwijs nodig heeft om de benodigde maatregelen te treffen om te bepalen of verstrekking kan plaatsvinden en, zo ja, onder welke voorwaarden.

19.13 Meldingsplicht. Figlo zal Cliënt onverwijld (binnen de grenzen van praktische haalbaarheid) telefonisch of per mail informeren over een Datalek waarbij Persoonsgegevens van Bewerker of haar cliënten zijn betrokken, zodat Figlo en Cliënt in overleg een verdere aanpak kunnen afspreken en Cliënt daar waar mogelijk zelf al tot maatregelen kan overgaan.

19.14 In geval van verlies of inbreuk of enige vorm van onrechtmatige verwerking als bedoeld in vorig lid van dit artikel (19.3) zal Figlo alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om (verdere) schending van de Wbp of andere regelgeving betreffende de verwerking van de Persoonsgegevens te voorkomen of te beperken en de negatieve gevolgen daarvan te beperken.

19.15 Figlo doet zelf geen melding van een Datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Hiervoor is Cliënt, of indien een ander partij Verantwoordelijke is deze andere partij, verantwoordelijk.

19.16 Figlo zal zich inspannen om Cliënt het mogelijk te maken om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de Wbp en op het moment van verwerking geldende Europese privacyregelgeving, meer in het bijzonder de rechten van Betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

19.17 Figlo neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, inbreuk, alsmede tegen iedere vorm van onrechtmatige verwerking. Figlo zal daarbij zorgdragen dat zijn beveiligingsbeleid en de uitvoering daarvan ten minste voldoen aan het criterium van een "passend beveiligingsniveau" als bepaald in artikel 13 van de Wbp en artikel 32 van de AVG.

19.18 Auditrecht. Figlo B.V. staat toe dat Cliënt of door een Cliënt aan te wijzen derde de naleving van de beveiligingsmaatregelen van Figlo inspecteert of dat op verzoek van Cliënt de beveiligingsmaatregelen van de gegevensverwerkingsfaciliteiten van Figlo worden onderzocht. Figlo zal daartoe medewerking verlenen. De kosten van dergelijke audit zullen worden gedragen door Cliënt. Figlo zal geen aanvullende kosten in rekening brengen, maar kan wel aanvullende eisen stellen van procedurele en organisatorisch aard mits deze de 'inspectie' en 'onderzoek' niet structureel belemmeren.

19.19 Figlo B.V. en indien betrokken bij de verwerking van persoonsgegevens haar medewerkers en andere voor Figlo werkzame personen en dan wel de door Figlo ingeschakelde Sub-Verwerker(s) zijn gehouden tot geheimhouding van Persoonsgegevens.

19.20 Aansprakelijkheid. Figlo is verantwoordelijk voor de schade voortvloeiend uit of verband houdend met het niet nakomen van haar verplichtingen in dit artikel 19 (de verwerkingsovereenkomst) dan wel met het handelen in strijd met de geldende privacywetgeving. Cliënt is voor het overige zelf verantwoordelijk voor deze verwerking. Cliënt vrijwaart Figlo B.V. voor alle aanspraken van derden die jegens Figlo B.V. mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of wettelijke bewaartermijnen die niet op grond van dit artikel aan Figlo toevallen. Op de hier genoemde aansprakelijkheid is de beperking van toepassing zoals die in artikel 11 is verwoord waarbij de aansprakelijkheid uit hoofde van de rol van Verwerker niet cumulatief is bovenop de aansprakelijkheid uit hoofde van de rol van Figlo in de licentieovereenkomst.

20. Algemene SAAS verplichtingen Cliënt

20.1 De Cliënt dient zelf toe te zien en is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van zijn gebruikersnaam en wachtwoord. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het - al dan niet toegestaan - gebruik van zijn gebruikersnaam en wachtwoord en uit hoofde van zijn registratie voortvloeiende gegevens en is verplicht om Figlo B.V. onmiddellijk te informeren bij enige constatering of vermoeden van misbruik van zijn gebruikersnaam en wachtwoord.

20.3 De Cliënt draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de dienstverlening mogelijk te maken.

20.4 Het is de Cliënt niet toegestaan om zich te gedragen in strijd met de netetiquette;

20.5 In het geval in de offerte een proeftijd door Figlo aangeboden wordt, heeft Cliënt in afwijking op artikel 3.1 recht op een proeftijd van 3 maanden. Dit recht geldt uitdrukkelijk niet voor licenties die voortkomen uit een omzetting of aanpassing vanuit een reeds bestaande licentie van een andere Figlo applicatie. Indien Cliënt aanspraak kan maken op bovengenoemd recht, kan hij tijdens de proeftijd te allen tijde zijn licentie opzeggen. Cliënt zal in dit geval wel de periodieke licentiekosten verschuldigd zijn voor de duur van de periode dat de Cliënt gebruik heeft gemaakt van de licentie. Deze periode wordt per maand afgerekend. Het betekent dat als de bewuste periode korter is dan een maand, een maand afgerekend wordt, en indien de bewuste periode langer is dan een maand, het aantal volle maanden plus een eventueel gebroken maand volledig in rekening wordt gebracht.

20.7 Indien Figlo een zogenaamde demo-licentie verstrekt, kan een kandidaat licentiehouder met deze demo-licentie in afwijking op artikel 3.1 voor één gebruiker gedurende veertien (14) dagen kosteloos toegang krijgen tot de Software en kosteloos gebruik maken van de Figlo Support zoals die artikel 13.3 is gedefinieerd. Een Cliënt demo-licentie wordt slechts eenmalig verstrekt per bedrijf. Met een demo-licentie verkrijgt Client het recht, in tegenstelling tot het gestelde in artikel 13.2, dat meerdere personen de inlog kunnen gebruiken ten behoeve van het uitproberen en beoordelen van de software. Indien Cliënt ervoor kiest om de demo-licentie, niet binnen of direct aansluitend van de veertien dagen demo periode, om te zetten in een definitieve licentie zal de ingevoerde en opgeslagen data door Figlo op zorgvuldige wijze worden vernietigd. In dit laatste geval zal Cliënt geen aanspraak kunnen maken op de data, adviezen en/of andersoortige informatie die gegenereerd zijn of anderszins samenhangen met deze demo-licentie.

Opleidingen, cursussen en trainingen

Opleidingen met betrekking tot Figlo Software worden verzorgd door Figlo zelf en door derde partijen. Voor de trainingen die verzorgd worden door Figlo zelf, gelden de volgende voorwaarden. Voor trainingen die verzorgd worden door derde partijen gelden de voorwaarden van die partij die de training verzorgt. Gehanteerde termen voor deze opleidingen zijn: opleiding, cursus, training, workshop, seminar. In verband met de leesbaarheid wordt in onderstaande tekst telkens de term 'trainingen' gehanteerd. Ook 'in company trainingen' en 'online consultancy' ten behoeve van begeleiding in het gebruik van de software worden gezien als 'training'.

21. Aanmelding

Aanmelding kan geschieden door middel van een volledig ingevuld (elektronisch) aanmeldingsformulier zoals dat voor de desbetreffende training wordt aangeboden.

Aanmelding voor trainingen is, afhankelijk van beschikbaarheid, in principe mogelijk tot een dag voor aanvang van de training. Aanmeldingen worden in volgorde van binnenkomst behandeld; indien u niet kunt worden geplaatst, ontvangt u daarvan bericht. Degene die zich heeft aangemeld verbindt zich voor het gehele seminar. U ontvangt een schriftelijke bevestiging, die binnen 10 dagen na ontvangst van uw aanmelding wordt verzonden.

22. Kosten

Indien er aan een training kosten zijn verbonden, wordt dit duidelijk bij de informatie vooraf aangegeven. Er kan sprake zijn van annuleringskosten of no-show kosten, ook wanneer het genieten van de training kosteloos is.

23. Annulering

U kunt uitsluitend schriftelijk annuleren. Annulering van de inschrijving is kosteloos tot 2 weken voor aanvang van de training. Bij annulering vanaf 2 weken voor aanvang van de training wordt 100% van de trainingsprijs in rekening gebracht. Bij verhindering kunt u zich zonder bijkomende kosten laten vervangen door een collega, mits schriftelijk gemeld voor aanvang van de training. U blijft in dat geval de oorspronkelijke trainingsprijs verschuldigd.

24. Deelname verplaatsen

In de periode van 4 tot 2 weken voor de trainingsdatum kunt u uw deelname laten verplaatsen naar een andere datum. Voorwaarden voor verplaatsing zijn dat er voor u plaats is en dat de training plaats vindt binnen een periode van 6 maanden na de oorspronkelijke trainingsdatum. Verzoeken tot verplaatsing binnen 2 weken voor aanvang van de training worden niet gehonoreerd: zie de annuleringsvoorwaarden.

25. Programmawijzigingen

Figlo behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in aangekondigde trainingen en om een geannonceerde training af te gelasten. Afgelastingen vinden in het algemeen plaats 4 tot 6 weken voor de datum van de desbetreffende training. De reeds betaalde kosten worden gerestitueerd. Mocht een training op het laatste moment afgelast worden door een overmachtsituatie, dan is Figlo niet aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals eventuele maar niet alleen gederfde inkomsten. Indien Figlo wijzigingen aanbrengt in de datum of het programma van de training wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd. In de brief staat aangegeven tot welke datum u kosteloos kunt annuleren.

26. Persoonsregistratie

Als u zich aanmeldt voor een Figlo-training worden uw persoonsgegevens gebruikt bij het samenstellen van een deelnemerslijst (persoonsnaam en werkgever). Uw gegevens worden niet zonder toestemming aan derden verstrekt, tenzij enig wettelijk voorschrift hiertoe verplicht.

27. Intellectueel eigendom

Het is niet toegestaan om de trainingsdocumentatie, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Het maken van beeld- en/of geluidopnamen tijdens een training is uitdrukkelijk verboden.

©Figlo B.V.

Bijlage: Service Level Agreement

Software as a service (SAAS)

1. Doel

Dit document beschrijft de Figlo Service Level Agreement (hierna 'SLA' genoemd) met betrekking tot een SAAS-levering van de Software. Deze SLA definieert de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen betreffende de door Figlo geleverde diensten.

2. Licentieovereenkomst

Deze SLA is onderdeel van de Overeenkomst die Cliënt met Figlo heeft afgesloten. In deze licentieovereenkomst zijn de contractuele afspraken met betrekking tot gebruiksrechten van de Software, de hosting van de Software, het onderhoud en support op de Software, en de vergoeding die daar tegenover staat neergelegd.

I. SLA

Figlo Service Levels en beschikbaarheid

Om een optimaal gebruik en de kwaliteit van de Software te garanderen biedt Figlo standaard als onderdeel van het Figlo Platform licentie de volgende support en onderhoudsdiensten aan.

Definities:

Gegarandeerde beschikbaarheid: Hieronder wordt verstaan de totale tijdspanne van een meetperiode (een maand) verminderd met de totaal opgetelde tijd binnen dezelfde meetperiode dat Figlo werkt aan een oplossing(en) van (een) incident(en) die als gevolg hebben dat het systeem niet beschikbaar is voor de eindgebruiker (Prio één incidenten). Per incident geldt dan de tijdspanne vanaf het tijdstip van de daadwerkelijke melding van een incident tot het tijdstip dat Figlo een oplossing oplevert. De tijd gedurende een Onderhoudsraam wordt niet beschouwd als onbeschikbaarheid, en zal niet meegeteld worden in de gegarandeerde beschikbaarheid.

Onderhoudsramen: Ook wel 'Maintenance Windows' genoemd, hieronder wordt verstaan een van te voren gereserveerde tijdsbestek waarin onderhoud op de in productie zijnde Software wordt uitgevoerd. Binnen dit tijdsbestek is de Software niet beschikbaar of mogelijk niet beschikbaar voor de Gebruiker.

Support: Onder support wordt verstaan het verlenen van telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Client over het gebruik van de bestelde en geleverde programmatuur of diensten alsook het telefonisch hulp bieden bij storingen in de Software en/of de Figlo dienstverlening. Support is een standaard Figlo dienst die nader ingevuld wordt in Hoofdstuk IV van deze SLA, Diensten

Web-applicatie: hieronder wordt verstaan een softwareprogramma dat op een webserver draait en via een webbrowser kan worden benaderd. Een Web-applicatie bestaat uit één of meerdere scripts die gebruikmaken van dezelfde brongegevens op een webserver.

II. SYSTEEM

1. Systeem

Het systeem bestaat uit een Web-applicatie ontwikkeld door Figlo. De applicatie maakt gebruik van een database waarin klantgegevens zijn opgenomen. De applicatie wordt gehost in een gerenommeerd data center en is toegankelijk via een beveiligde internet verbinding.

2. Beschikbaarheid

2.1. Tijden beschikbaarheid van de applicatie

Beschikbaarheid / Tijden waarop de applicatie voor de gebruiker beschikbaar is.	Openstelling: 7*24 behoudens Onderhoudsramen (Maintenance Windows)
Lokale tijd	GMT+ 1

2.2. Gegarandeerde beschikbaarheid

Gegarandeerde beschikbaarheid	99% per kalendermaand buiten vooraf aangekondigde Onderhoudsramen (Service Windows).
-------------------------------	--

III. DIENSTEN

De hieronder beschreven diensten zijn onderdeel van deze SLA en vallen derhalve zonder bijkomende kosten onder de Softwarelicentie die Figlo verstrekt.

1. Support

Figlo levert Support die beschikbaar is voor Client en zijn via licentie geautoriseerde eindgebruikers.

Er is geen beperking aan het aantal calls. Er worden geen telefoonkosten door Figlo in rekening gebracht. De ondersteuning door de Helpdesk is gericht op de technische en functionele ondersteuning van de Software aan de Client. De Figlo Helpdesk is niet ingericht om ondersteuning te verlenen op de inhoud en de inrichting van het (fiscale) adviesproces.

Figlo support afdeling is ook het eerste aanspreekpunt met betrekking tot 'Request fulfillment'. Request fulfillment is het Figlo proces wat de afhandeling van serviceverleningsverzoeken verzorgt. De Figlo support afdeling zal een dergelijk verleningsverzoek binnen Figlo accommoderen en conform andere Supportverzoeken afhandelen.

2. *Correctief Onderhoud*

De dienst Correctief Onderhoud omvat het opsporen van onvolkomenheden, het verzorgen van een acceptabele 'work around' en het oplossen van de principale onvolkomenheid bij de openbaring van de fout of verstoring in de Software of Figlo Diensten. Het omvat de processen van 'Incident handling' en 'Problem management' die door een melding van Client ingang gezet kan zijn en in welk geval de Client een rol in deze processen krijgt. De inhoud van de dienst Correctief Onderhoud is nader gedefinieerd in hoofdstuk VII.

3. *Adaptief onderhoud*

Hieronder wordt verstaan proactief onderhoud dat bestaat uit de wijzigingen in de software die de Leverancier bewust doorvoert om de bestaande functionaliteit van de applicatie, up-to-date te houden met de externe ontwikkelingen op het gebied van relevante toezichtswet- en regelgeving, fiscale en sociale economische wetgeving, sociaal economische cijfers en markt trends.

4. *Preventief onderhoud*

Hieronder wordt verstaan proactief onderhoud dat bestaat uit de applicatie up-to-date houden in het kader van technische ontwikkelingen waaronder ontwikkelingen van de onderliggende systeem software en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van beveiliging.

5. *Additieve ontwikkeling*

Hieronder wordt verstaan het proactief door ontwikkelen van de Software om de Software nog geavanceerder te maken, met nog meer toepassingen uit te rusten, koppelingen met andere standaard software pakketten te realiseren, performance te verbeteren, alles om het pakket beter en zowel in de breedte als in de diepte beter bruikbaar te maken. Additieve ontwikkeling gebeurt op initiatief van Figlo.

IV. RELEASE MANAGEMENT

1. *Releasemanagement*

1.1 Releasekalender

De releasekalender wordt bekend gemaakt in de 'release notes'. Een release note wordt meegeleverd bij de uitgifte van een release.

2. *Cijferupdate en functionele aanpassingen naar nieuwe wetgeving*

Als onderdeel van de generieke dienstverlening in de vorm van Adaptief Onderhoud (zie Hoofdstuk IV, §4) onderhoudt Figlo alle van toepassing zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving in de Software, zoals wijzigingen of vernieuwing van sociale en fiscale cijfers, woonquotes en NHG kosten. Er wordt daar in onderscheid gemaakt in:

1. Aanpassing van de cijfers (zie hieronder §3), en
2. Aanpassing van de wetgeving (zie hieronder §4)

De oplevering van genoemde punten zullen op de volgende momenten plaatsvinden:



3. *Aanpassingen sociaal economische cijfers*

Zo spoedig mogelijke na bekendmaking van de cijfers (sociale en fiscale cijfers, woonquotes en NHG kosten) zal Figlo de Software aanpassen met als doel dat op de ingangsdatum van de cijfers de Software is voorzien van nieuwe cijfers. Indien de bekendmaking van de cijfers dermate kort voor de ingangsdatum geschiedt dat implementatie van nieuwe cijfers op ingangsdatum niet haalbaar is, zal de Software zo spoedig mogelijk als praktisch haalbaar is van de nieuwe cijfers worden voorzien.

Een Cijfer-update zal altijd opgeleverd worden met een zogenaamde 'Cijfer-update-change-set' Het is een notitie waarin zowel de nieuwe gehanteerde cijfers als de oude cijfers zijn weergegeven. Deze Cijfer-update-change-set zal indien de betreffende cijfers reeds een maand voor betreffende release bekend zijn met de bovengenoemde pre-release-notes worden meegeleverd. Indien de cijfers later bekend zijn, zal Figlo de Cijfer-update-change-set direct, opleveren.

4. *Aanpassingen fiscale en sociaal economische wetgeving*

Figlo garandeert alle van toepassing zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig –als hierna bepaald- door te voeren in de Software. Het betekent dat van tevoren aangekondigde wet- en regelgeving waarvan de tijdsperiode tussen de datum van aankondiging en ingangsdatum, voldoende is om een zorgvuldige aanpassing in de Software te maken, voor de betreffende ingangsdatum doorgevoerd worden. Zeer actuele of ad hoc aanpassingen zullen binnen redelijke termijn zo snel mogelijk als een zorgvuldig softwareontwikkeling toelaat geïntroduceerd worden. Indien Figlo twijfels heeft over alle hierboven beschreven deadlines zal Figlo Client hiervan tijdig informeren teneinde tot een oplevering binnen redelijke termijn te komen.

V. SUPPORT

1. Helpdesk

Voor het leveren van Support en het melden van verstoringen of fouten in de Software is de Figlo supportafdeling beschikbaar. De supportafdeling is naast het leveren van Support verantwoordelijk voor de afhandeling van de meldingen en de communicatie hierover met de Client.

2. *Beschikbaarheid supportafdeling*

Beschikbaarheid Figlo supportafdeling					
Maandag	tot	Vrijdag	08:30	tot	17:00*
*Op feestdagen is de supportafdeling niet bereikbaar.					

VII. AFHANDELING INCIDENTEN

1. *Melden van incidenten*

Conform de dienst Correctief Onderhoud (zie Hoofdstuk IV, § 3) kan Client verstoringen in de dienstverlening bij de Figlo supportafdeling (zie voor openingstijden Hoofdstuk VI) melden. Hieronder wordt de standaard procedure beschreven voor het afhandelen van de incidenten.

<p>Melden</p>	<p>Alle meldingen kunnen aan de Figlo supportafdeling in Figlo Online Helpcenter, via e-mail, of tijdens de openingstijden van de helpdesk telefonisch gemeld worden.</p> <p>Kritische (Urgente) en ernstige incidenten moeten altijd telefonisch gemeld worden anders kunnen gehanteerde responsetijden niet gehaald worden.</p>
<p>Incident Procedure</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle inkomende meldingen van incidenten en supportvragen kunnen door Client in het Figlo Online Helpcenter ingevoerd en geregistreerd worden. Indien Client via e-mail of telefonisch melding doet, zal de Figlo Support Medewerker de melding in het Figlo Online Helpcenter invoeren en registreren. De meldingen zullen bij binnenkomst op tijd geregistreerd worden, waarbij een meldings-identificatienummer van de klant kan worden toegevoegd; • Figlo Online Helpcenter zal daartoe een zogenaamd ticketnummer aanmaken; • Indien het een e-mail betreft zal de Figlo supportmedewerker een ticket aanmaken die de klant ter bevestiging van zijn e-mail toegestuurd krijgt; • De supportmedewerker zal indien vereist de melding doorgeven aan de Figlo tweedelijns support, die zorg draagt voor de oplossing van het gemelde incident. • De Client contactpersoon zal vervolgens de communicatie en terugkoppeling naar de klant blijven verzorgen tot het incident voor Client afgehandeld is.
<p>Standaard service level</p>	<p>Tijdens de diensttijden zijn werknemers van Figlo beschikbaar om de storing te analyseren. Deze dienst wordt niet aangeboden buiten de diensttijden. Verder geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spoedeisende incidenten, calamiteiten en ernstige verstoringen worden direct na melding opgepakt en worden, conform de procedure incidentmanagement, verder geëscaleerd naarmate het incident langer openstaat. • Minder spoedeisende incidenten worden binnen de releaseplanning opgepakt.
<p>Incident management</p>	<p><u>Prioriteiten gehanteerd</u></p> <p>Kritisch (Urgent): Ernstig blokkerende fout in de Software of verstoring die het werken met de applicatie voor de meerderheid van de gebruikers onmogelijk maakt;</p> <p>Hoog: Ernstig blokkerende fout, waardoor belangrijke functionaliteit voor de meerderheid van de gebruikers niet aanwezig is, en waar een 'work-around' niet voorhanden is;</p> <p>Midden: Ernstig blokkerende fout, maar waar een 'work-around' mogelijk is;</p> <p>Laag: Fout, blokkerend noch ernstig</p>
<p>Oplostijden</p>	<p>Oplostijden worden gerekend vanaf de eerste reactie op het incident tot aan de oplevering van de oplossing aan Client. Meldingen kunnen alleen opgelost worden als de Client afdoende informatie verstrekt en beschikbaar blijft om indien nodig acuut op een effectieve manier aanvullende informatie te kunnen verstrekken. Figlo zal in zijn eerste inhoudelijke response terugkoppelen of de melding voldoende informatie bevat om de melding te kunnen accepteren.</p>
<p>Prioriteitstelling</p>	<p>Client bepaalt eerste instantie welke prioriteit het de melding wil meegeven. Figlo kan als Leverancier de prioriteitsstatus van de melding aanpassen en daarnaar acteren.</p>

2. Response en oplostijden

2.1 Response en oplostijden Software generiek

De volgende response en oplostijden zijn van toepassing op een supportvraag voor de Software.

Prio	Omschrijving	Responsetijd	Oplosstreeftijd
1	Kritisch (Urgent)	1 uur	24 uur
2	Hoog	4 uur	10 werkdagen
3	Midden	24 uur	Volgende release
4	Laag	Max tien werkdagen	Agendering door Figlo

2.2 Response en oplostijd Hosting gerelateerd incident

De volgende response en oplostijden zijn van toepassing op een incident waar de Software als gevolg van Hosting problemen. Hostingproblemen kenmerken zich door het niet bereikbaar zijn van de Software of het bijzonder slecht bereikbaar zijn van de Software. De classificatie van deze problemen zullen dan ook altijd gerangschikt kunnen worden onder de definities 'prioriteit 1' en 'prioriteit 2' zoals in voorgaande paragraaf is beschreven.

Prio	Omschrijving	Max. Responsetijd	Oplosstreeftijd
1	Kritisch (Urgent)	1 uur	24 uur
2	Hoog	1 uur	24 uur

VII. ESCALATIE

Klachtenprocedure

Figlo kent een escalatieprocedure. Doel van deze procedure is Cliënt een ingang te bieden voor een heldere en eenduidige afhandeling van klachten. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Figlo. Het centrale punt voor klachten over de dienstverlening is de Helpdesk van de Figlo. De dienst Klachtenprocedure valt binnen de standaard dienstverlening van Figlo.