



Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Definities

1. You Better Flow: De onderneming die software-oplossingen levert en workflowgegevens verwerkt voor klanten in de AFAS ERP-omgeving.
2. Klant: De natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met You Better Flow voor het gebruik van de aangeboden diensten.
3. Diensten: De door You Better Flow geleverde softwareoplossingen, waaronder API-koppelingen voor het ophalen en visualiseren van workflowdata uit de AFAS ERP-omgeving van de klant en het bewaken van de voortgang van workflows.
4. Dienstverlener: Een derde partij met wie de klant door bemiddeling van You Better Flow een overeenkomst aangaat.
5. Overeenkomst: Elke overeenkomst aangaande de levering van diensten op afstand tussen de klant en You Better Flow.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden, inclusief de verwerkersovereenkomst, zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van You Better Flow.
2. Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling of afsluiten van een overeenkomst houdt in dat de klant de toepasselijkheid van deze voorwaarden aanvaardt.
3. Van het in deze voorwaarden bepaalde kan slechts uitdrukkelijk schriftelijk en aangetekend worden afgeweken. Schriftelijk kan bestaan uit een e-mail, een getekende brief of een door You Better Flow opgezette portal voor dit doel.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. Partijen treden alsdan in overleg ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.
5. Indien You Better Flow niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt zulks niet met zich dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn of dat You Better Flow het recht verliest om in toekomstige gevallen strikte naleving te verlangen.

Artikel 3 – Totstandkoming en inhoud van de overeenkomst

1. Indien de klant aan You Better Flow een opdracht verstrekt, is de klant gebonden aan deze opdracht, ongeacht een bevestiging door de klant. Een bevestiging van You Better Flow geldt als bewijs voor de inhoud van de overeenkomst.
2. Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden.

Artikel 4 – Aanbieding en acceptatie

1. Alle aanbiedingen en offertes van You Better Flow zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Aanbiedingen en offertes zijn definitief na acceptatie door de klant via schriftelijke of elektronische bevestiging.
3. Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders op de offerte vermeld.

Artikel 5 – Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. Een overeenkomst kan worden aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.
2. Overeenkomsten voor onbepaalde tijd worden stilzwijgend verlengd, tenzij de klant uiterlijk twee maanden van tevoren de overeenkomst opzegt. Klanten hebben het recht op maandelijkse basis op te zeggen met een betaling vooruit, waardoor het abonnement geldig blijft tot de laatste dag van de maand.
3. Beëindiging van de overeenkomst kan alleen schriftelijk of per e-mail geschieden.
4. You Better Flow kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt of in strijd handelt met de algemene voorwaarden.
5. You Better Flow behoudt zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen indien de klant in strijd handelt met de wet of algemeen geldende normen en waarden.

Verwerkersovereenkomst

Artikel 6 – Doel van de verwerking

De verwerker verwerkt persoonsgegevens in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke met als doel het beschikbaar stellen van workflowdata via een API-koppeling en het faciliteren van toegang en facturatie voor de klant.

Artikel 7 – Soorten persoonsgegevens

De volgende gegevens worden verwerkt:

- Workflow gegevens: Statussen, doorlooptijden, taakverantwoordelijke en historische gegevens van workflows (uitsluitend statusvolgorde wordt opgeslagen).
- Toegangsgegevens: Gebruikersnaam, e-mailadressen en beveiligingsinformatie (2FA) voor login van klanten in de interface.
- Facturatiegegevens: Factuuradres, contactgegevens en noodzakelijke gegevens voor facturering.
- Authenticatie gegevens voor API: API-tokens en sleutels voor de API-koppeling en Iframe-integratie.

Artikel 8 – Verplichtingen van de verwerker

1. Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt op basis van instructies van de verwerkingsverantwoordelijke.

2. Werknemers en andere door de verwerker ingeschakelde personen moeten vertrouwelijkheid in acht nemen.
3. Passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen worden getroffen om persoonsgegevens te beschermen.
4. Alleen met toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke mag de verwerker een subverwerker inschakelen.
5. De verwerker meldt datalekken tijdig aan de verwerkingsverantwoordelijke.
6. Na beëindiging van de overeenkomst retourneert of vernietigt de verwerker de persoonsgegevens binnen 30 dagen, tenzij anders bepaald in de verwerkersovereenkomst.

Artikel 9 – Beveiligingsmaatregelen

You Better Flow treft passende maatregelen, zoals tweestapsverificatie, versleuteling van gevoelige gegevens, en minimale dataverwerking, ter bescherming van persoonsgegevens.

Algemene Voorwaarden – Voortzetting

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en overmacht

1. De aansprakelijkheid van You Better Flow is beperkt tot een maximum van 50% van de jaarlijkse vergoedingen van de klant voor de betreffende dienst.
 2. You Better Flow is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals winstderving, verlies van gegevens, bedrijfsstilstand of reputatieschade.
 3. In geval van overmacht, zoals wettelijke verplichtingen, storingen in netwerken, natuurrampen, pandemieën, stakingen of externe factoren die buiten de redelijke controle van You Better Flow vallen, kan geen aansprakelijkheid worden gesteld. You Better Flow zal in dergelijke gevallen de klant zo spoedig mogelijk informeren en redelijke maatregelen nemen om de impact te beperken.
-

Artikel 11 – Eigendom en gebruik van gegevens

1. De klant blijft eigenaar van alle gegevens die via de diensten van You Better Flow worden verwerkt.
2. You Better Flow verkrijgt enkel een gebruiksrecht op de gegevens voor de uitvoering van de diensten.

Artikel 12 – Prijzen en betalingsvoorwaarden

1. Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Facturen dienen binnen veertien dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling is de klant direct in verzuim en kunnen rente en incassokosten in rekening worden gebracht.

3. Na vier herinneringen op één factuur behoudt You Better Flow zich het recht voor om de melding "de applicatie is tijdelijk niet beschikbaar totdat de betalingsachterstand is voldaan" te tonen op de plek waar normaal de applicatie wordt benaderd.

Aanvullende Artikelen

Artikel 13 – Fair Use Policy

1. Het gebruik van de diensten van You Better Flow dient redelijk te zijn. Excessief gebruik wordt gedefinieerd als een afwijking van 35% ten opzichte van het gemiddelde gebruik van de totale klantgroep per gebruiker en kan leiden tot beperkingen.

Artikel 14 – Service Level Agreement (SLA)

1. Beschikbaarheid en Uptime
 - 1.1 You Better Flow streeft naar een jaarlijkse uptime van 99,5% voor haar diensten, exclusief geplande onderhoudsvensters.
 - 1.2 De beschikbaarheid wordt gemeten over een kalenderjaar en omvat niet de onderbrekingen veroorzaakt door overmacht, netwerkstoringen van externe providers of andere factoren buiten de controle van You Better Flow.
2. Onderhoud en Updates
 - 2.1 Gepland onderhoud vindt plaats om de kwaliteit, veiligheid en prestaties van de diensten te waarborgen.
 - 2.2 Klanten worden ten minste 7 dagen van tevoren geïnformeerd over gepland onderhoud, tenzij dringende veiligheidsupdates onmiddellijk moeten worden uitgevoerd.
 - 2.3 Onderhoud wordt uitgevoerd op momenten die de impact op klanten zoveel mogelijk beperken, doorgaans buiten standaardkantoortijden.
3. Incidentenbeheer
 - 3.1 Incidenten worden geclassificeerd op basis van impact op de dienstverlening van You Better Flow:
 - Volledig down (P1): Volledige onbeschikbaarheid van diensten van You Better Flow met significante impact op het gebruik van de workflowfunctionaliteiten.
 - Reactietijd: Binnen 48 uur na melding tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur CET).
 - Oplossingstijd: Binnen 5 werkdagen, afhankelijk van complexiteit en benodigde acties.
 - Hoge prioriteit (P2): Beperkingen of vertragingen in functionaliteiten die grote impact hebben op de dienstverlening.

- Reactietijd: Binnen 5 werkdagen.
- Oplossingstijd: Binnen 10 werkdagen.
- Middelmatige prioriteit (P3): Kleine verstoringen of prestatieproblemen met beperkte impact op de dienstverlening.
 - Reactietijd: Binnen 5 werkdagen.
 - Oplossingstijd: Binnen 20 werkdagen.
- Lage prioriteit (P4): Kleine verzoeken, verbeteringen of vragen zonder directe impact op de continuïteit van de dienstverlening.
 - Reactietijd: Binnen 20 werkdagen.
 - Oplossingstijd: N.v.t.
- 3.2 Bij het merken van downtime aan de kant van You Better Flow wordt de beheerder proactief via e-mail geïnformeerd (mits dit waargemaakt kan worden).

4. Communicatie en Updates

- 4.1 Klanten worden op de hoogte gehouden van de status van incidenten en onderhoud via e-mail of andere overeengekomen communicatiekanalen.
- 4.2 Bij volledig down-incidenten wordt actieve communicatie gevoerd met regelmatige updates totdat het incident is opgelost.

5. Klantenondersteuning

- 5.1 Ondersteuning is beschikbaar via e-mail.
- 5.2 Ondersteuning wordt verleend tijdens standaardkantoortijden: maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur CET, met uitzondering van nationale feestdagen.

6. Compensatieregeling

- 6.1 Bij niet-naleving van serviceniveaus kan compensatie in de vorm van servicecredits worden verstrekt.
 - De waarde van de compensatie wordt gespecificeerd volgens onderstaand schema:

Uptime-percentage Compensatie

98% - 99.5%	5% van maandelijkse factuurbedrag
95% - 97.99%	10% van maandelijkse factuurbedrag
<95%	20% van maandelijkse factuurbedrag

Artikel 15 – Prijsindexatie

1. Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CPI van het CBS.