



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan, een en ander in de ruimste zin van het woord, onder:

1.1 Flow Support by Evi: de eenmanszaak Flow Support by Evi, gevestigd te (5611 SJ) Eindhoven, aan de Geldropseweg 30 10 en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 95530592.

1.2 Opdrachtgever: de zakelijke partij, rechtspersoon dan wel de rechtsgeldige vertegenwoordiger van deze die aan Flow Support by Evi opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten en/of producten.

1.3 Diensten en/of producten: alle diensten en/of producten, in welke vorm dan ook, op het gebied van (virtuele) ondersteuning, procesoptimalisatie en projectmanagement en aanverwante diensten en/of (digitale) producten, zoals e-books en templates. Voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.

1.4 Overeenkomst: iedere schriftelijke afspraak tussen Flow Support by Evi en de opdrachtgever tot het leveren van diensten en/of producten door Flow Support by Evi voor of ten behoeve van de opdrachtgever.

1.5 Partijen: Flow Support by Evi en de opdrachtgever samen.

1.6 Bescheiden: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken en gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door Flow Support by Evi vervaardigde goederen,

waaronder (digitale) stukken en gegevensdragers.

1.7 Schriftelijk: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, social WhatsApp en social media, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden maken onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Flow Support by Evi en de opdrachtgever en op alle nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn of daarmee verband houden. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle door Flow Support by Evi gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, verrichte diensten, geleverde (digitale) producten en overige verrichte handelingen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet alleen gemaakt ten behoeve van Flow Support by Evi, maar ook ten behoeve van alle personen die voor Flow Support by Evi werkzaam zijn en alle personen of derde partijen die bij de uitvoering van de overeenkomst door Flow Support by Evi zijn ingeschakeld.

2.3 Indien de opdrachtgever eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de

toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Alle voorwaarden die strijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden door Flow Support by Evi niet geaccepteerd.

2.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden volgens de bedoeling van partijen.

2.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de 'bedoeling' van deze algemene voorwaarden.

2.6 Indien voorwaarden in deze algemene voorwaarden en in de offerte onderling tegenstrijdig zijn, gaan de in de offerte opgenomen voorwaarden voor.

2.7 Aan aanspraken tussen partijen die afwijken van de algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend.

2.8 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Flow Support by Evi is van toepassing. Flow Support by Evi heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en aan te vullen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Aan afspraken tussen partijen die afwijken van de gewijzigde algemene voorwaarden kunnen dan geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn bindend, nadat deze schriftelijk door Flow Support by Evi van toepassing zijn verklaard met toezending van de voorwaarden.

2.9 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

2.10 Indien Flow Support by Evi op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 Een uitgebrachte offerte door Flow Support by Evi is geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

3.2 Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk gedaan. In het aanbod of de offerte kunnen geschatte uren en kostenposten worden opgenomen. De uiteindelijke facturatie gebeurt op basis van werkelijke uren en kosten (nacalculatie), tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3.3 Een aanbod kan gebaseerd zijn op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, informatie en/of bescheiden. Indien na het aanbod blijkt dat de verstrekte gegevens, informatie en/of bescheiden niet (meer) juist zijn, heeft Flow Support by Evi het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen. Flow Support by Evi is niet verplicht de juistheid van de door de opdrachtgever of derden verstrekte informatie, gegevens en/of bescheiden te toetsen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Flow Support by Evi niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5 De in de offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief heffingen van overheidswege en in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot kosten van derden, reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.6 Flow Support by Evi kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.7 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de door Flow Support by Evi gedane aanbieding schriftelijk heeft geaccepteerd. Wanneer de aanvaarding van de opdrachtgever - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het

aanbod van Flow Support by Evi, komt de overeenkomst tot stand indien Flow Support by Evi met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.2 Als de opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Flow Support by Evi een opdracht verstrekt, is Flow Support by Evi pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.

4.3 Overeenkomsten worden door schriftelijke bevestiging van Flow Support by Evi of zodra Flow Support by Evi - zonder bezwaar van de opdrachtgever - met de uitvoering van de opdracht is begonnen, voor haar bindend.

Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever is gehouden alle informatie, gegevens en bescheiden, die Flow Support by Evi naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan Flow Support by Evi te verstrekken. Indien de voor de uitvoering benodigde informatie, gegevens en/of bescheiden niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan Flow Support by Evi zijn verstrekt, heeft Flow Support by Evi het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

5.2 De opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van Flow Support by Evi hoge eisen stellen, maar de opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Flow Support by Evi ter beschikking gestelde informatie, gegevens en/of bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie, gegevens en bescheiden.

5.3 De opdrachtgever is verplicht Flow Support by Evi zo snel mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en de verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

5.4 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig en correct opslaan van (digitale) bestanden en/of het bewaren daarvan. Flow Support by Evi is niet aansprakelijk voor verloren gegane (digitale) bestanden of het hacken daarvan.

5.5 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het correct gebruik van de geleverde werkzaamheden en het respecteren van de intellectuele eigendomsrechten van Flow Support by Evi en/of de bij de uitvoering betrokken derde partijen. De opdrachtgever mag verkregen inlogcodes nimmer aan derden verschaffen of doorsturen.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Flow Support by Evi bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

6.2 Flow Support by Evi zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Flow Support by Evi heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Flow Support by Evi kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van haar reeds verrichte diensten.

6.3 Flow Support by Evi spant zich naar alle redelijkheid in om de gegevens die Flow Support by Evi voor de opdrachtgever opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

6.4 De toepassing van artikel 7:404 (persoonlijke uitvoering), 7:407 lid 2 (meerdere opdrachtnemers, ieder voor het geheel aansprakelijk) en 7:409 lid 2 (verplichting erfgenamen) van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.5 Flow Support by Evi is gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden, indien dit naar het oordeel van Flow Support by Evi wenselijk is.

6.6 Is voor de uitvoering van de opdracht of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit slechts indicatief en nooit te beschouwen als een fataal termijn, tenzij het

een evenement op een bepaalde datum betreft. Overschrijding van een termijn levert geen toerekenbare tekortkoming op van Flow Support by Evi en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

6.7 Flow Support by Evi heeft het recht de overeenkomst in fasen uit te voeren. Flow Support by Evi heeft het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de opdrachtgever niet wordt voldaan, is Flow Support by Evi niet verplicht tot uitvoering van de volgende fasen en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten. Ook heeft Flow Support by Evi het recht om te wachten met de uitvoering van de volgende fase totdat de opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6.8 Indien opdrachtgever aan Flow Support by Evi informatiedragers, elektronische bestanden et cetera verstrekt, garandeert opdrachtgever dat de informatiedragers en elektronische bestanden vrij zijn van virussen en defecten.

6.9 Flow Support by Evi kan gebruikmaken van digitale platforms en/of softwaresystemen van derden, zoals maar niet beperkt tot Notion, Trello en ClickUp. Deze systemen vallen onder het beheer van externe leveranciers waarop Flow Support by Evi geen invloed uitoefent. Flow Support by Evi aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot gegevensverlies, vertragingen, onbereikbaarheid, beveiligingsinbreuken of andere gebreken die voortvloeien uit het gebruik van of de afhankelijkheid van deze systemen.

6.10 Flow Support by Evi behoudt zich het recht voor om de bedrijfsnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan de opdrachtgever verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

6.11 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg

tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

6.12 Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, wordt gewijzigd kan dit consequenties hebben voor het oorspronkelijk overeengekomen bedrag, uitvoeringstermijn en/of andere voorwaarden. Flow Support by Evi zal de opdrachtgever op de hoogte stellen van prijswijzigingen als gevolg van een wijziging van de overeenkomst.

6.13 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Flow Support by Evi gerechtigd om deze pas uit te voeren nadat daarvoor akkoord is gegeven door de opdrachtgever. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen toerekenbare tekortkoming van Flow Support by Evi op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

6.14 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Flow Support by Evi een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

Artikel 7. Prijzen, betaling en incasso

7.1 Betaling geschiedt op factuurbasis.

Facturen dienen binnen een termijn van 14 dagen te zijn voldaan.

7.2 Flow Support by Evi heeft het recht haar prijzen tussentijds te wijzigen, indien Flow Support by Evi dit nodig acht. Indien de prijzen van aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met Flow Support by Evi te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen als gevolg van wettelijke regelingen of bepalingen zijn hiervan uitgezonderd, zoals wijzigingen in het niveau van lonen, grondstofprijzen of btw-verhogingen.

7.3 Flow Support by Evi mag bovendien het overeengekomen bedrag verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Flow Support by Evi, dat in redelijkheid niet van Flow Support by Evi

kan worden verwacht dat zij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag.

7.4 Flow Support by Evi behoudt zich te allen tijde het recht voor om volledige vooruitbetaling of enige andere zekerheid te verlangen van de opdrachtgever bij acceptatie van de offerte c.q. aanbieding.

7.5 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

7.6 Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

7.7 Bij niet tijdige of onvolledige betaling is Flow Support by Evi gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of middels schriftelijke verklaring te ontbinden, zonder dat een daaraan voorafgaande ingebrekestelling noodzakelijk is.

7.8 In geval van niet tijdige of onvolledige betaling, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Flow Support by Evi zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de opdrachtgever wettelijke (handels- of consumenten)rente in rekening te brengen.

7.9 Flow Support by Evi is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de opdrachtgever gerechtigd, zonder voorafgaande ingebrekestelling, aan de opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,-.

7.10 De door de opdrachtgever gedane betalingen worden door Flow Support by Evi eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

7.11 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

7.12 Tarieven zijn exclusief btw en exclusief overige kosten zoals reistijd, reiskosten, parkeerkosten, eventuele verzend- en administratiekosten en kosten van derden,

tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 8. Betalingsonmacht

8.1 Flow Support by Evi is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de opdrachtgever:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

Artikel 9. Opschorting en ontbinding

9.1 Flow Support by Evi heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien (1) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien Flow Support by Evi kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit

9.2 Flow Support by Evi is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd.

9.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

9.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Flow Support by Evi op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9.5 Flow Support by Evi behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden.

Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst

10.1 De tussen partijen gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van Flow Support by Evi of de opdrachtgever indien dit een eenmanszaak betreft, dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming Flow Support by Evi.

10.2 Indien het door Flow Support by Evi uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrijgende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Flow Support by Evi op enigerlei wijze voortgezet.

10.3 In geval de opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Flow Support by Evi een vergoeding van de reeds gemaakte kosten, alsmede een door Flow Support by Evi nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief gederfde winst. Flow Support by Evi heeft het recht voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt in rekening te brengen (tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of anders bepaald in deze algemene voorwaarden):

Opdrachten op projectbasis (vast overeengekomen bedrag)

- 50% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding bij annulering voor aanvang van de werkzaamheden;
- 50-100% van het overeengekomen totaalbedrag aan schadevergoeding bij annulering vanaf aanvang van de uitvoering, afhankelijk van het moment van annuleren en reeds uitgevoerde werkzaamheden door Flow Support by Evi.

Langdurige opdrachten (o.b.v. overeenkomst van opdracht):

- de opdrachtgever kan de overeenkomst annuleren met inachtneming van een opzegtermijn

van één maand tegen het einde van de kalendermaand. In dit geval zullen alle reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

10.4 In alle gevallen dient de opdrachtgever naast de annuleringskosten tevens de kosten van derden te voldoen.

10.5 De opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Flow Support by Evi vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

10.6 Flow Support by Evi heeft het recht alle reeds door de opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door de opdrachtgever verschuldigde annuleringskosten.

10.7 Flow Support by Evi heeft te allen tijde het recht om de overeenkomst op te zeggen of te pauzeren, om welke reden dan ook, zonder gehouden te zijn tot betaling van enige schadevergoeding. Opdrachtgever is dan alleen gehouden tot betaling van het reeds uitgevoerde gedeelte, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11. Overmacht

11.1 Indien nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk is door omstandigheden die niet aan Flow Support by Evi toe te rekenen is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor rekening van Flow Support by Evi kan komen, heeft zij het recht om de overeenkomst op te schorten.

11.2 In geval van overmacht aan de zijde van Flow Support by Evi, zal zij zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

11.3 Als de overmachtssituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van Flow Support by Evi gedeeltelijk zijn nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Flow Support by Evi gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

11.4 Vanaf het moment dat de overmachtssituatie tenminste twee maanden heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk)

ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten

12.1 Op de diensten en (digitale) producten, rust bescherming op grond van het intellectuele eigendomsrecht of kan deze haar toekomen gedurende de overeenkomst en/of hieraan verbonden rechten welke voortvloeien uit het civiele recht.

12.2 Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden rechten te werven, bemachtigen, verkrijgen of aan te vragen welke aan Flow Support by Evi toebehoort, waaronder, maar niet gelimiteerd tot de specifiek door Flow Support by Evi ontwikkelde materialen en methodes, evenals de inhoud van alle digitale en social media kanalen van Flow Support by Evi.

12.3 De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Flow Support by Evi aan de opdrachtgever en mag ook niet zo begrepen worden.

12.4 De opdrachtgever is bij overtreding van de bepalingen in dit artikel gehouden alle door Flow Support by Evi en derden geleden schade te vergoeden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1 In geval de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Flow Support by Evi, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is iedere aansprakelijkheid van Flow Support by Evi voor enkel en alleen de directe schade beperkt tot maximaal het bedrag die haar verzekering in het desbetreffende geval uitkeert. Indien de verzekering geen dekking biedt of niets uitkeert, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van 3 maanden.

13.2 Flow Support by Evi is enkel aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid van Flow Support by Evi voor indirecte en immateriële schade, daaronder begrepen gevolgschade, bedrijfsschade en letselschade, is uitgesloten.

13.3 Flow Support by Evi is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De opdrachtgever zal Flow

Support by Evi vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

13.4 Aansprakelijkheid van Flow Support by Evi voor door ingeschakelde derde partijen veroorzaakte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. De opdrachtgever dient zich in dat geval direct tot deze derde partij te wenden.

13.5 Flow Support by Evi is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- een overmachtssituatie zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden, zoals ziekte, storingen in apparatuur of programmatuur, onbereikbaarheid van online omgeving of digitale producten en/of diensten;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt of het anderszins niet voldoen aan in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen door opdrachtgever;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Flow Support by Evi door de opdrachtgever of derden; tegenvallende resultaten of het niet behalen van door opdrachtgever beoogde doelstellingen;
- beslissingen die opdrachtgever heeft genomen op basis van adviezen en begeleiding door Flow Support by Evi, al dan niet in overleg met Flow Support by Evi. Opdrachtgever is altijd zelf verantwoordelijk voor diens gemaakte beslissingen;
- een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke reden daaraan ten grondslag ligt;
- het gebruik van software van derden (zoals Notion). Dit valt onder de verantwoordelijkheid en voorwaarden van de betreffende aanbieder. Flow Support by Evi is niet aansprakelijk voor schade of gevolgen die voortvloeien uit het gebruik daarvan, of uit het niet naleven van toepasselijke wet- en

regelgeving (zoals de AVG) door de opdrachtgever;

- feitelijke onjuistheden in het resultaat, indien de opdrachtgever deze gegevens aan Flow Support by Evi heeft verstrekt en het resultaat ter goedkeuring aan de opdrachtgever is aangeboden.

13.6 Een vordering tot schadevergoeding door de opdrachtgever dient uiterlijk binnen 30 dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken bij Flow Support by Evi te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt een verjaringstermijn van één jaar.

13.7 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van Flow Support by Evi en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 14. Vertrouwelijkheid en verwerking persoonsgegevens

14.1 Wanneer partijen kennismaken van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht, indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst, indien Flow Support by Evi toestemming heeft gekregen van de opdrachtgever, of indien Flow Support by Evi voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.

14.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid.

14.3 De gegevens die de opdrachtgever aan Flow Support by Evi verstrekt, zal Flow Support by Evi te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie voor meer

informatie de privacyverklaring van Flow Support by Evi.

14.4 Eventuele persoonsgegevens van klanten van opdrachtgever kunnen worden verwerkt bij het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van (virtuele) ondersteuning en projectmanagement en -optimalisatie. In dat geval zijn opdrachtgever en Flow Support by Evi verplicht tot het sluiten van een verwerkersovereenkomst. In plaats van het sluiten van een separate verwerkersovereenkomst, wordt middels deze bepaling in de algemene voorwaarden, die kwalificeert als “andere rechtshandeling”, voldaan aan de wettelijke verplichting op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever is in dit geval verwerkersverantwoordelijke en Flow Support by Evi is de verwerker. De gegevens van klanten van opdrachtgever die kunnen worden verwerkt zijn naam, e-mailadres, adresgegevens en eventueel bedrijfsgegevens. Deze persoonsgegevens worden verwerkt op basis van door opdrachtgever verkregen toestemming en op basis van een wettelijke grondslag en worden verwerkt met het doel om de overeengekomen werkzaamheden te kunnen uitvoeren voor de opdrachtgever.

14.5 Flow Support by Evi verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en ten behoeve van opdrachtgever. De verwerking geschiedt in overeenstemming met de schriftelijke instructies van opdrachtgever

(verwerkingsverantwoordelijke) en in overeenstemming met de AVG en eventuele overige toepasselijke wet- en regelgeving.

14.6 In geen geval verwerkt Flow Support by Evi de persoonsgegevens voor andere, eigen doeleinden.

14.7 Flow Support by Evi zal alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, welke maatregelen een passend beveiligingsniveau dienen te garanderen gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging.

14.8 Flow Support by Evi erkent dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Flow Support by Evi zal onverwijld voldoen aan alle redelijke verzoeken van opdrachtgever tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever blijft echter verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

14.9 Het is Flow Support by Evi niet toegestaan de persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

14.10 De verwerking van persoonsgegevens duurt voort zo lang de overeenkomst tussen partijen voortduurt. In geval van beëindiging van de overeenkomst en/of op eerste schriftelijke verzoek van opdrachtgever, zal Flow Support by Evi onmiddellijk (alle of een deel van) de persoonsgegevens vernietigen, dan wel aan opdrachtgever retourneren, zulks naar uitsluitende keuze van opdrachtgever, zonder kopieën daarvan achter te houden. Tevens zal Flow Support by Evi sub-verwerkers instrueren om hetzelfde te doen. Flow Support by Evi zal op eerste verzoek van opdrachtgever tevens verklaren dat de vernietiging als hiervoor bedoeld heeft plaatsgevonden.

14.11 Flow Support by Evi biedt opdrachtgever alle redelijke medewerking om opdrachtgever in staat te stellen binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan verzoeken van betrokkenen die zijn gebaseerd op aan betrokkene toegekende rechten op grond van de AVG, meer in het bijzonder, verzoeken om inzage van en rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking (daaronder begrepen het intrekken van eerder gegeven toestemming), alsmede verzoeken die zijn gebaseerd op het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Artikel 15. Klachtenregeling

15.1 Klachten met betrekking tot de dienstverlening van Flow Support by Evi en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien de opdrachtgever aantoonst dat hij het gebrek redelijkerwijs niet

eerder had kunnen ontdekken, aan Flow Support by Evi kenbaar te worden gemaakt.

15.2 Klachten schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

15.3 De ingebrekestelling omtrent de tekortkoming van Flow Support by Evi dient zo gedetailleerd mogelijk te worden omschreven. Na genoemd termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de opdrachtgever.

15.4 Flow Support by Evi dient in staat te worden gesteld om de klacht te onderzoeken en heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de overeenkomst te verbeteren. Bij een gegronde klacht zal Flow Support by Evi in overleg treden met de opdrachtgever om een passende oplossing te bereiken.

15.5 De opdrachtgever heeft nimmer het recht op volledige restitutie van het overeengekomen c.q. betaalde bedrag. Een eventuele prijsvermindering is te allen tijde de keuze van Flow Support by Evi.

Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1 Alle gevallen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

16.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

16.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Flow Support by Evi is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.

Versie: juli 2025