

# Servicevoorwaarden Florist Assist Software

Versie 3.1.4 2022

## Contents

Definities	3
1. Algemene voorwaarden	5
1.1. Order	5
1.2. Vergoedingen	7
1.3. Kennisgevingen	8
1.4. De Software	8
2. Gebruiksrecht	9
2.1. Klant	9
2.2. Boekhoudkantoor en Cliënten	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2.3. API en Ontwikkelaccounts	10
2.4. Proefklant	13
3. Gegevensverwerkingsovereenkomst	13
3.1. Het Florist Assist Trust Centre	13
3.2. Klantgegevens	14
3.3. Gebruiksgegevens	16
3.4. Onderaannemers	18
3.5. Beveiliging	19
4. Aanvullende voorwaarden	19
4.1. Geheimhouding	19
4.2. Intellectuele eigendomsrechten	20
4.3. Garantie	21
4.4. Aansprakelijkheid	22
4.5. Vrijwaring en schadeloosstelling	23
4.6. Beëindiging	24
4.7. Toepasselijk recht en beslechting van geschillen	25



## Definities

Begrip	Definitie
<i>Begrippen kunnen ook in het meervoud worden gebruikt, bijvoorbeeld "Partijen" of "Gebruikers".</i>	
Klant	De entiteit, zoals gedefinieerd in de orderbevestiging, die een overeenkomst met Florist Assist heeft gesloten voor de Software door het aanvaarden van de Servicevoorwaarden.
Florist Assist	De onderneming Florist Assist, zoals dit is aangegeven in de Orderbevestiging en waarmee de Klant deze overeenkomst heeft gesloten.
Partij	Florist Assist of de Klant, zoals omschreven in de Orderbevestiging, gezamenlijk "Partijen" genoemd.
Software	De software-applicatie en gerelateerde diensten zoals door Florist Assist beschikbaar gestelde gegevensopslag, met inbegrip van Gebruikers en Modules, waaronder herzieningen, wijzigingen en upgrades, en daaraan verbonden activiteiten zoals supportdiensten.
Documentatie van de Software	De documentatie die de functies, functionaliteit en configuratie van de Software beschrijft, zoals handleidingen en helpinformatie.
Gebruiker	Een bij naam genoemde individuele gebruiker van de Software. Een Gebruiker kan een werknemer zijn van de Klant, of iemand die van de Klant een Gebruikersaccount heeft gekregen – bijvoorbeeld een adviseur of accountant, of een gebruiker van de Demo-account.
Module	Een functioneel pakket binnen de Software, zoals een logistieke module of rapportagemodule. Modules moeten mogelijk afzonderlijk worden besteld.
Order	Een bestelling betreffende de Software, waaronder Gebruikers en Modules, inclusief selfservicebestellingen die vanuit de Software worden geplaatst of aanmeldingen voor een Demo-account.
Orderbevestiging	Een bevestiging van Florist Assist waarin de Software, Gebruikers en Vergoedingen met betrekking tot de Order van de Klant worden weergegeven, evenals de naam van de onderneming van Florist Assist waarmee de Klant een overeenkomst sluit en met eventuele bijkomende voorwaarden die van toepassing zijn op de specifieke Software die door de Klant zijn besteld.
Servicevoorwaarden	De onderhavige set (gebruiks)voorwaarden.
Vergoeding	De door de Klant verschuldigde Vergoedingen voor het recht op gebruik van de Software.
Abonnementsperiode	De periode gedurende welke de Klant het recht heeft de Diensten te gebruiken.
Klantgegevens	Gegevens van de Klant (of Gebruikers van de Klant) die in verband met de Dienst worden verwerkt, zoals klantendatabases, facturen en andere vormen van productiegegevens en -documenten.

Persoonsgegevens*	Alle informatie die betrekking kan hebben op een natuurlijke persoon (Betrokkene).
Betrokkene*	Een natuurlijke persoon van wie de persoonsgegevens worden verwerkt door een Verwerkingsverantwoordelijke of Gegevensverwerker.
Bijzondere categorieën van persoonsgegevens* (Gevoelige persoonsgegevens)	Persoonsgegevens die verband houden met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ras of etnische afkomst</li> <li>- Politieke opvattingen</li> <li>- Religieuze of levensbeschouwelijke overtuiging</li> <li>- Lidmaatschap van een vakbond</li> <li>- Lichamelijke of geestelijke gezondheidstoestand</li> <li>- Gezondheid</li> <li>- Gegevens over strafrechtelijke veroordelingen - Genetische en biometrische gegevens</li> </ul>
Verwerkingsverantwoordelijke*	De entiteit die het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.
Verwerker*	De entiteit die Persoonsgegevens verwerkt in opdracht en ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke.
Gegevensverwerking of Verwerking*	Elke bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, waaronder ook begrepen noodzakelijk onderhoud betreffende de Software zoals debuggen.
Inbreuk in verband met persoonsgegevens *	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;
<i>* Deze begrippen hebben een betekenis en moeten worden uitgelegd zoals bedoeld in de toepasselijke privacywetgeving, en worden hier vermeld ter informatie.</i>	
Gegevens	Een verzamelbegrip voor alle Klantgegevens, Persoonsgegevens, Gevoelige persoonsgegevens en Gebruiksgegevens.
Gebruiksgegevens	Bepaalde gegevens die zijn verzameld van en/of gegenereerd door de Software en het gebruik ervan zoals bepaald in 3.3 Gebruiksgegevens.

Gebruik	Elke handeling die door de Klant (met inbegrip van Gebruikers) wordt uitgevoerd via of met de Software, met inbegrip van het uploaden, raadplegen, versturen of genereren van Gegevens.
Partner	Een bedrijf dat geen onderdeel is van Florist Assist dat door een Florist Assist-onderneming als partner is gecertificeerd. Alle Partners maken gebruik van het officiële Florist Assist Partner-logo.
BK of Boekhoudkantoor	Een geregistreerde boekhouder die accounting, boekhouding, auditdiensten en/of belastingadvies aanbiedt aan Cliënten (BKdiensten) en die, indien dat op grond van toepasselijke regelgeving vereist is, gecertificeerd is door de betreffende financiële toezichthouder of door enige andere autoriteit die de financiële markten reguleert.
Cliënt	Een klant van een Boekhoudkantoor. (Cliënten kunnen ook Klant zijn van Florist Assist, en omgekeerd)
ISV	Onafhankelijke softwareverkoper (Independent Software Vendor).
API	Interface voor programmering van applicaties (Application Programming Interface).
Florist Assist API	API die Florist Assist aanbiedt in verband met de Software voor de integratie van applicaties en diensten van derden.
API-verificatiegegevens	Sleutels, tokens of andere authenticatiegegevens die nodig zijn voor de toegang tot en het gebruik van de Florist Assist API.
API-documentatie	Documentatie, gegevens en informatie over het gebruik van de Florist Assist API's.
Geïntegreerde applicatie	Een softwareapplicatie of dienst die niet van Florist Assist afkomstig is en die geïntegreerd is met de Software voor het gebruik van de Florist Assist API's.
Ontwikkelomgeving	Een ontwikkel- en gebruiksomgeving voor software die door Florist Assist wordt aangeboden voor het testen, ontwikkelen en ondersteunen van Geïntegreerde applicaties.
Demo-account	Een account waardoor een ISV toegang krijgt tot Ontwikkelomgevingen met als doel het testen, ontwikkelen en ondersteunen van Geïntegreerde applicaties.

## 1. Algemene voorwaarden

### 1.1. Order

- 1.1.1. Door het plaatsen van een Order bij Florist Assist heeft de Klant toegang tot de Software besteld. De Klant bestelt de Software rechtstreeks bij Florist Assist, via hun webpagina's en webwinkels. of via mail [support@florist-asist.com](mailto:support@florist-asist.com).

1.1.2. 1.2. Deze Servicevoorwaarden zijn standaardvoorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de Software. Lees deze voorwaarden aandachtig. Door het plaatsen van een Order, door ondertekening, of door het klikken op een knop "Ik ga akkoord" of een vergelijkbare instemming op een exemplaar van de Servicevoorwaarden, opgenomen in de Software zelf, in de webwinkel, in een bevestigings-e-mail of ander orderformulier, plaatst de Klant op juridisch bindende wijze een order bij Florist Assist. Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn door de Klant mogen hiertoe overgaan. Indien u niet akkoord gaat met de Servicevoorwaarden of niet de nodige bevoegdheid hebt om voor uw onderneming een dergelijke order te plaatsen, maak dan geen gebruik van de Software, plaats geen Order voor de Software, en accepteer of onderteken (een exemplaar van) de Servicevoorwaarden niet. Als u dat wel doet, verricht u daarmee een bindende juridische rechtshandeling voor uw bedrijf. Een juridisch bindende overeenkomst tussen uw bedrijf en Florist Assist wordt gesloten indien en wanneer Florist Assist een Orderbevestiging afgeeft. Voor Proefklanten geldt een bijzondere procedure - zie 2.4. Bij het bestellen van nieuwe Software wijzigt de Orderbevestiging de bestaande overeenkomst doordat de nieuwe Software daarvan onderdeel gaan uitmaken.

1.1.3. De Servicevoorwaarden zijn van toepassing op een breed aanbod aan Software van Florist Assist. De volgende informatie wordt vermeld op de Orderbevestiging, afhankelijk van welke Software de Klant heeft besteld:

1. De naam van de onderneming van Florist Assist waarmee de Klant een overeenkomst sluit.
2. Welke Software de Klant heeft besteld, met inbegrip van Gebruikers en Modules.
3. Vergoeding voor de bestelde Software.
4. Informatie over beëindiging van het abonnement voor individuele Software, van Gebruikers en de van klantrelatie door de Klant.
5. Bijkomende voorwaarden en informatie die van toepassing kan zijn, zoals informatie over diensten specifieke statuspagina's of andere afspraken die tussen de partijen zijn overeengekomen met toepassing van artikel 1.1.4.

De onder 1, 2 en 3 informatie opgenomen informatie wordt ook vermeld op de factuur.

1.1.4. Tenzij dit specifiek en schriftelijk anders is overeengekomen vormen de Servicevoorwaarden (waaronder mogelijke bijkomende voorwaarden) en de Orderbevestiging de volledige overeenkomst tussen de Klant en Florist Assist betreffende de Software. De aankoop van andere diensten van Florist Assist of van een Partner, zoals scholing, implementatie of aanpassing, maakt geen deel uit van de overeenkomst.

1.1.5. Florist Assist kan naar eigen inzicht de Servicevoorwaarden wijzigen overeenkomstig 1.3.1. De Servicevoorwaarden bevatten altijd de datum van de laatste update. (Zie ook 5. Wijzigingenlog.) Bepaalde wijzigingen in de Servicevoorwaarden en/of in het abonnement van de Klant, zoals nieuwe wettelijke vereisten, kunnen ertoe leiden dat de Klant de Servicevoorwaarden opnieuw moet accepteren. Van dergelijke wijzigingen wordt ten minste 30 dagen van tevoren kennis

gegeven in overeenstemming met 1.3.2. Indien de Klant de wijzigingen van de Servicevoorwaarden niet accepteert, kan de Klant de overeenkomst opzeggen overeenkomstig 4.6.1, en een pro rata-terugbetaling verzoeken voor alle Vergoedingen die vooraf zijn betaald voor de periode na de beëindigingsdatum van de betreffende Software.

De meest recente versie van de Servicevoorwaarden is te allen tijde te raadplegen op **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig..**

## 1.2. Vergoedingen

- 1.2.1. Voor de Software is een Vergoeding verschuldigd overeenkomstig de prijslijst van Florist Assist die te allen tijde van toepassing is en die online, binnen de Software of anderszins is gepubliceerd. **(Bepaalde Software kunnen gratis worden aangeboden.)**
- 1.2.2. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de prijslijst of schriftelijk is overeengekomen, dienen alle Vergoedingen vooraf te worden betaald en worden niet gerestitueerd. Terugbetaling is niet mogelijk voor ongebruikte transacties, Gebruikers, Software, of resterende dagen van een Abonnementperiode, tenzij de beschikbaarheid van de Software in belangrijke mate is verhinderd of beperkt om redenen die enkel aan Florist Assist kunnen worden toegeschreven. In dergelijke gevallen kan Florist Assist naar eigen inzicht een redelijke terugbetaling aanbieden aan de Klant voor Vergoedingen die zijn betaald gedurende de periode van een beperkte beschikbaarheid, en deze terugbetalingsregeling biedt de enige vorm van verhaal voor de Klant.
- 1.2.3. De Vergoedingen zijn exclusief alle belastingen, rechten en heffingen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen voegt Florist Assist de toepasselijke belasting op toegevoegde waarde (btw) toe aan het bedrag van de factuur.
- 1.2.4. Florist Assist behoudt zich het recht voor de Vergoedingen voor individuele Software, inclusief het prijsmodel, niet vaker dan twee keer per jaar te wijzigen na kennisgeving van 3 maanden vooraf overeenkomstig 1.3.1, en na kennisgeving van 1 maand vooraf indien een onderaannemer prijzen jegens Florist Assist heeft verhoogd. Bovendien kan de prijs jaarlijks zonder kennisgeving worden aangepast op grond van algemene prijzen- en kostenstijgingen. Jaarlijkse prijswijzigingen gaan in op 1 januari van elk jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de prijslijst of schriftelijk is overeengekomen.
- 1.2.5. Indien de Klant de Vergoedingen niet of niet tijdig betaalt, behoudt Florist Assist zich het recht voor de toegang van de Klant tot de Software op te schorten of overeenkomstig 4.6.2 te beperken tot het raadplegen van de gegevens, en alle wettelijk toegestane boeterente in rekening te brengen. Niet-betaalde facturen worden doorgestuurd ter invordering. Indien de situatie niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost, behoudt Florist Assist zich het recht voor het gebruiksrecht van de Klant op de Software op te zeggen, overeenkomstig 4.6.2.

### 1.3. Kennisgevingen

- 1.3.1. Algemene kennisgevingen en informatie over de Software, zoals over nieuwe functies, prijswijzigingen of gepland onderhoud, worden verstrekt binnen de Software, op de webpagina's en community pagina's van de Software, of via e-mail.
- 1.3.2. Kennisgevingen met betrekking tot het abonnement van de Klant, zoals Orderbevestigingen, prijswijzigingen of andere belangrijke informatie, bijvoorbeeld over beveiliging of privacy, worden verstuurd naar het contact e-mailadres dat de Klant heeft opgegeven.
- 1.3.3. De Klant dient er voor te zorgen dat Florist Assist te allen tijde over bijgewerkte contactgegevens beschikt, met inbegrip van een contact e-mailadres.
- 1.3.4. Alle kennisgevingen worden geacht te zijn gedaan zodra zij door Florist Assist zijn verstuurd of gepubliceerd. Tenzij anderszins wordt aangegeven in de kennisgeving zelf, zijn alle kennisgevingen onmiddellijk van toepassing.

### 1.4. De Software

- 1.4.1. De Klant koopt een abonnement op de Software die online ter beschikking worden gesteld door Florist Assist of worden geïnstalleerd op de computers van de Klant of op computers die door de Klant worden beheerd. (Software die op de computers van de Klant worden geïnstalleerd kunnen echter online componenten en ingesloten online Software bevatten.) Na aankoop van een abonnement wordt de Klant het recht op toegang en gebruik van de Software verleend zoals bepaald in deze Servicevoorwaarden (zie 2. Gebruiksrecht ).
- 1.4.2. Florist Assist verleent kosteloos operationele ondersteuning, zoals voor inlogproblemen, accountproblemen of fouten in de Software. Extra ondersteuning, zoals gebruikerstrainingen, kan apart bij Florist Assist of een Partner worden aangeschaft.
- 1.4.3. De Software worden verstrekt in de staat waarin deze zich bevinden ("as is"), als standaarddiensten. De Software zijn niet afhankelijk van of gebonden aan enige specifieke versie of op een bepaald moment bestaande functionaliteit, publicatie, materiaal of uitspraken gedaan door of in naam van Florist Assist. De Klant heeft te allen tijde de mogelijkheid van toegang tot en gebruik van de verstrekte online Software. Indien de Software wordt geïnstalleerd op de computers van de Klant, dan is de Klant er verantwoordelijk voor een ondersteunde versie van de Software te gebruiken – zie 4.3.1.
- 1.4.4. Florist Assist behoudt zich het recht voor verbeteringen aan te brengen, functies toe te voegen, te wijzigen of te verwijderen, of fouten of hiaten in onderdelen van de Software te corrigeren, geheel naar eigen inzicht en zonder op grond daarvan aansprakelijk te kunnen worden gesteld. In het uitzonderlijke geval waarin een dergelijke aanpassing een functie die wezenlijk deel uitmaakt van de Software voorgoed of voor een periode van meer dan 2 maanden uitschakelt of verwijdert, heeft de Klant het recht het abonnement voor de betreffende Software op te zeggen en een pro rata-terugbetaling te ontvangen van eventuele vooraf betaalde Vergoedingen voor het abonnement op de betrokken Software.



- 1.4.5. Florist Assist behoudt zich het recht voor enige Software of de beschikbaarheid ervan in een bepaalde markt stop te zetten, na een kennisgeving van 12 maanden vooraf. De Klant heeft recht op een pro rata-terugbetaling van eventuele vooraf betaalde Vergoedingen voor de betreffende Software voor de periode na de datum van stopzetting van de betreffende Software en de klant stopt met het gebruik van de Software na de datum van stopzetting van de betreffende Software, en heeft in dit verband geen enkele andere vordering op Florist Assist.
- 1.4.6. Op bepaalde Software kunnen bijkomende voorwaarden of beperkingen van toepassing zijn (zoals beperkingen op beschikbare opslagruimte, aantal transacties of aantal vouchers) of registratie op websites vereisen (bijvoorbeeld voor het gebruik van een betaaldienst). Dit wordt vermeld in de Orderbevestiging.

## 2. Gebruiksrecht **extra gebruikers of filialen hebben eigen inlog**

### 2.1. Klant

- 2.1.1. Aan de Klant wordt een beperkt, niet exclusief, herroepbaar en opzegbaar recht verleend op toegang en Gebruik van de Software, uitsluitend voor de interne bedrijfsvoering van de Klant en in overeenstemming met de Servicevoorwaarden. (Zie 2.2 voor Boekhoudkantoren en Cliënten van Boekhoudkantoren.)
- 2.1.2. **Ter verduidelijking en zonder afbreuk te doen aan de algemene betekenis van het voorgaande betekent "interne bedrijfsvoering" de activiteiten die uitsluitend betrekking hebben op de eigen bedrijfsvoering van de Klant, zoals de eigen boekhouding en betalingen, en kan dit onder geen beding worden uitgelegd als toestemming aan de Klant om op te treden als dienstverlener, boekhoudkantoor of vergelijkbaar, of om de Software te gebruiken in of voor een entiteit waarin de klant voor minder dan 50% eigenaar is of zeggenschap over heeft.**
- 2.1.3. Het gebruiksrecht mag onder geen enkele omstandigheid geheel of gedeeltelijk worden overgedragen of gecedeerd aan enige entiteit (in het kader van maar niet beperkt tot fusies en splitsingen, faillissement, overdracht van eigendom of zeggenschap, of aan gelieerde ondernemingen), tenzij daarvoor per geval voorafgaand schriftelijke toestemming van Florist Assist is verkregen, die niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.
- 2.1.4. Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor alle Gebruik van de Software, met inbegrip van Gebruikershandelingen en Gebruikersbeheer en toegang of integratie door derden of met gebruikmaking van applicaties. Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor de inhoud en de goorloofdheid van de Klantgegevens en deze mag geen schadelijke code, gegevens of soortgelijke inhoud (zoals virussen) overbrengen naar of verwerken door middel van de Software, noch de Software gebruiken voor onrechtmatige of schadelijke doeleinden.
- 2.1.5. **Gebruikers worden beheerd door en vallen onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Gebruikers dienen de benodigde toestemming te hebben van de Klant om de Software te gebruiken. Elk Gebruikersaccount staat op naam van een specifieke persoon. Het is de Klant toegestaan Gebruikersaccounts toe te kennen aan derden die optreden namens en ten behoeve van de Klant, zoals boekhouders, auditors, adviseurs of personen met een soortgelijke adviesfunctie.**

## 2.2. API en Ontwikkelaccounts

### *Algemeen*

2.3.1. Aan de Klant wordt een beperkt, niet-exclusief, herroepbaar, niet-overdraagbaar en opzegbaar recht verleend op het Gebruik van de API's van Florist Assist voor de integratie van softwareapplicaties die niet van Florist Assist afkomstig zijn, met de Software (Geïntegreerde applicatie).

*Voor ontwikkelaccounts is een overeenkomst voor ISV's vereist – zie 2.3.15.*

Merk op dat de ISV van de Klant eigen voorwaarden kan laten gelden voor Geïntegreerde applicaties, bijvoorbeeld wat betreft het instellen of de configuratie daarvan.

2.3.2. De Florist Assist API's worden in de staat waarin zij zich bevinden (“as is”) ter beschikking gesteld, zoals aangegeven in 1.4.3. Florist Assist streeft ernaar vooraf informatie te verstrekken over wijzigingen aan API's zoals voorzien in 1.3.1, maar behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht en op enig moment wijzigingen aan te brengen aan de Florist Assist API's en/of de ondersteuning ervan te beëindigen, zonder daarvoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld. Aanpassingen kunnen vereisen dat de Geïntegreerde applicatie gebruikmaakt van een ondersteunde versie van de Florist Assist API (welke versie wordt ondersteund verschilt per API en wordt beschreven in de API-documentatie).

2.3.3. Florist Assist behoudt zich het recht voor in de toekomst Vergoedingen in rekening te brengen voor iedere Ontwikkelomgeving of Florist Assist API en het recht op gebruik afhankelijk te stellen van de betaling van een dergelijke vergoeding.

2.3.4. Florist Assist maakt geen aanspraak op eigendom of zeggenschap wat betreft de applicaties of systemen van de Klant of van ISV's, overeenkomstig 4.2.4, tenzij overeenkomstig 4.2.1 en 4.2.2 op die applicaties of systemen aan Florist Assist toebehorende intellectuele eigendomsrechten rusten bevatten van Florist Assist.

2.3.5. Het zonder toestemming gebruiken van een API en/of een Ontwikkelaccount of een Ontwikkelomgeving kan leiden tot de onmiddellijke opzegging van de account, intrekking van het gebruiksrecht verleend in 2.3.1 (Klanten) of 2.3.15 (ISV's) en kan ook leiden tot beëindiging overeenkomstig 4.6.2.

2.3.6. De Klant kan het gebruiksrecht van de API te allen tijde beëindigen door de Florist Assist API's niet langer te gebruiken.

### *Beveiliging*

2.3.7. De Klant dient ervoor te zorgen dat de Geïntegreerde applicatie en gerelateerde systemen, zoals webservern en databases, zodanig worden geconfigureerd dat zij een passende beveiliging

bieden door middel van organisatorische, technische en fysieke beveiligingsmaatregelen, die zijn ontworpen om de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de applicatie, de Software en alle Gegevens te waarborgen.

2.3.8. De Klant dient alle inbreuken op de beveiliging of op Gegevens, zoals inbraak, ongeoorloofde toegang of ontdekking van een kwetsbaarheid, onverwijld te melden aan support@[florist-assist.com](mailto:florist-assist.com), overeenkomstig het **Beleid inzake verantwoorde openbaarmaking (Responsible Disclosure Policy)**.

#### *Aanvaardbaar gebruik van Florist Assist API's*

2.3.9. Het gebruik van Florist Assist API's mag niet in strijd zijn met wet- of regelgeving of de individuele rechten van een persoon, zoals privacyrechten en intellectuele eigendomsrechten.

2.3.10. Elke Geïntegreerde Applicatie dient een aanvulling te zijn op, of meerwaarde te hebben voor de diensten en klanten van Florist Assist.

2.3.11. Florist Assist API's mogen voor commerciële doeleinden worden gebruikt met dien verstande dat:

- a) Directe toegang tot of gebruik van de Florist Assist API niet mag worden verstrekt, in sublicentie worden gegeven, verkocht, overgedragen of op andere wijze ter beschikking gesteld van derden (met uitzondering van gebruikers van de Geïntegreerde applicatie), noch worden omzeild.
- b) Gegevens niet mogen geaggregeerd of samengebracht worden vanuit Florist Assist API's voor de verkoop, overdracht of het anderszins beschikbaar stellen van dergelijke Gegevens, in welke vorm dan ook, aan andere partijen dan gebruikers van de Geïntegreerde applicatie voor interne bedrijfsdoeleinden van dergelijke eindgebruikers.

2.3.12. In de Software van Florist Assist mag geen reclame of andere content van derden worden geplaatst. Het is niet toegestaan Gegevens of andere inhoud van de Software van Florist Assist te gebruiken voor reclame, waaronder met name profilering, in de Geïntegreerde applicatie of elders.

2.3.13. De Klant of ISV mag geen schadelijke code, gegevens of vergelijkbare elementen (zoals virussen) overdragen aan of verwerken met de Florist Assist API, noch de Florist Assist API voor onrechtmatige of schadelijke doeleinden gebruiken.

2.3.14. Het is de Klant niet toegestaan de indruk te wekken dat de Klant of zijn Gebruik van de Florist Assist API is gelieerd aan, dan wel gesponsord of gesteund wordt door Florist Assist tenzij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Florist Assist is verkregen.

#### *Ontwikkelaccounts en documentatie*

2.3.15. Toegang tot en gebruik van de Ontwikkelomgevingen van Florist Assist vereist dat de ontwikkelaar de standaard ISV-Partnerovereenkomst van Florist Assist aangaat.

2.3.16. De ISV krijgt bij het aangaan van de ISV-Partnerovereenkomst een beperkt, niet-exclusief, herroepbaar, niet-overdraagbaar en opzegbaar recht op Gebruik van de Ontwikkelomgevingen

en Florist Assist API's van Florist Assist voor integratie, ontwikkeling, tests en ondersteuning van de ISV's of de Geïntegreerde Applicaties van haar klanten, of nog niet geïntegreerde softwaretoepassingen met het oog op integratie hiervan met diensten van Florist Assist (Ontwikkelaccount).

- 2.3.17. Documentatie, gegevens en informatie met betrekking tot het gebruik van de Florist Assist API's (API Documentatie) en Ontwikkelomgevingen worden tijdens het registratieproces beschikbaar gesteld en geactualiseerd overeenkomstig 1.3.1. Het is de verantwoordelijkheid van de ISV om op de hoogte te blijven van en zich te houden aan dergelijke documentatie. Dergelijke documentatie kan per API en per omgeving variëren.
- 2.3.18. In geval van strijdigheid tussen aanvullende voorwaarden voor een bepaalde Ontwikkelomgeving en/of API-documentatie en de Servicevoorwaarden, prevaleren de aanvullende voorwaarden boven de Servicevoorwaarden.
- 2.3.19. Ontwikkelaccounts zijn uitsluitend bedoeld voor individuele en met naam genoemde Gebruikers en deze mogen niet gedeeld worden. Registratie voor een Ontwikkelaccount dient handmatig te gebeuren en niet door middel van scripts.
- 2.3.20. Na registratie voor een Ontwikkelaccount wordt de ISV voorzien van de nodige beveiligingssleutels, tokens of andere verificatiegegevens om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Florist Assist-ontwikkelomgevingen, de Florist Assist API' s, en Florist Assist in staat te stellen de API-activiteit van ISV te verifiëren en te associëren met de Geïntegreerde applicaties en het gebruik ervan (API-verificatiegegevens).
- 2.3.21. API-verificatiegegevens, hun vertrouwelijkheid en alle Gebruik daarvan en alle Gebruik van de Ontwikkelomgevingen van Florist Assist vallen onder de verantwoordelijkheid van de ISV. API-verificatiegegevens dienen vertrouwelijk te worden gehouden en mogen niet in sub-licentie worden gegeven, verkocht, overgedragen of op andere wijze aan derden ter beschikking worden gesteld, noch worden omzeild.
- 2.3.22. Ontwikkelomgevingen mogen niet worden gebruikt als productieomgeving en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het testen, ontwikkelen en ondersteunen van Geïntegreerde applicaties. Als de ontwikkelomgeving testaccounts ondersteunt, mag de testaccount niets uitwisselen met niet-testaccounts.
- 2.3.23. De ISV mag geen schadelijke code, gegevens of vergelijkbare elementen (zoals virussen) overdragen naar of verwerken in de Ontwikkelomgeving, noch de Ontwikkelomgeving voor onrechtmatige of schadelijke doeleinden gebruiken.
- 2.3.24. Ontwikkelomgevingen worden in de staat waarin zij zich bevinden ("as is") ter beschikking gesteld, zoals aangegeven in 1.4.3. Florist Assist streeft ernaar vooraf informatie te verstrekken over wijzigingen aan de Ontwikkelomgevingen zoals voorzien in 1.3.1, maar behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht en op enig moment wijzigingen aan te brengen aan de Ontwikkelomgeving, deze te verwijderen, herstellen of stop te zetten en/of de ondersteuning ervan te beëindigen, evenals het stellen van limieten en beperkingen aan bijvoorbeeld het datagebruik, zonder daarvoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld.
- 2.3.25. De ISV mag geen communicatie van Florist Assist, aanmeldingsfunctionaliteit of autorisatiestromen van gebruikers verdoezelen of verbergen, noch met gebruikers

communiceren op een wijze die redelijkerwijs kan leiden tot verwarring bij gebruikers dat sprake is van een bericht van Florist Assist of medewerkers van Florist Assist.

2.3.26. Indien de Geïntegreerde applicatie wordt gebruikt door anderen buiten de organisatie van de ISV, dient de ISV een passend gebruikersovereenkomst te hanteren en tevens een passend privacybeleid te hanteren voor de applicatie, rekening houdend met de verplichtingen van de ISV volgens de Servicevoorwaarden.

2.3.27. Florist Assist API's en de API-verificatiegegevens mogen niet worden gebruikt om

overheidsinstanties te helpen of in staat te stellen toegang te verkrijgen tot gegevens op een wijze die in strijd zou zijn met Florist Assist's algemene verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ten aanzien van haar klantgegevens of verplichtingen als Gegevensverwerker volgens 3.2.2 i), zoals een dagvaardingsprocedure dat niet rechtstreeks met Florist Assist wordt geïnitieerd..

### 2.3. Proefklant

2.4.1. De Klant krijgt een beperkt, niet-exclusief, herroepbaar en opzegbaar recht op toegang tot en Gebruik van de Software waarvoor de Klant zich heeft aangemeld voor een Proefaccount, gedurende een beperkte periode, uitsluitend om de geschiktheid van de Software voor de interne bedrijfsvoering van de Klant te beoordelen en in overeenstemming met de Servicevoorwaarden.

2.4.2. De proefperiode gaat in vanaf het moment dat de Klant de Servicevoorwaarden accepteert. De duur van de proefperiode kan variëren per Software en wordt aangegeven op het proefregistratieformulier.

2.4.3. Alle Klantgegevens die tijdens de proef met de Software worden verwerkt, worden na afloop van de proefperiode uit de systemen van Florist Assist verwijderd, tenzij in het registratieformulier wordt vermeld dat met de Software de gegevens kunnen worden overgedragen naar een gewone klantaccount als de Proefklant ervoor kiest om een gewoon gebruiksrecht voor de Software aan te kopen.

## 3. Gegevensverwerkingsovereenkomst

Florist Assist zet zich ervoor in om te zorgen dat de Software voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming.

### 3.1. Het Florist Assist Trust Centre

3.1.1. Transparantie en verantwoording afleggen zijn belangrijk voor Florist Assist. Ons Trust Centre geeft informatie over hoe Florist Assist persoonsgegevens verwerkt in de Software. Het Trust

Centre verstrekt ook te allen tijde actuele informatie over de Software, zoals de locatie van onze datacenters en welke onderaannemers wij gebruiken.

Het Trust Centre is beschikbaar op: [www.florist-assist.nl/trust-centre/](http://www.florist-assist.nl/trust-centre/).

U kunt ook aanvullende, niet-openbare informatie over gegevensverwerking opvragen bij het Trust Centre. Houd er rekening mee dat dergelijke informatieverzoeken mogelijk een geheimhoudingsovereenkomst vereisen. Florist Assist behoudt zich het recht voor om haar standaardtarieven voor dergelijke aanvragen in rekening te brengen.

U kunt ook contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van de Florist Assist via: [support@florist-assist.com](mailto:support@florist-assist.com)

## 3.2. Klantgegevens

3.2.1. De Klant is de Verwerkingsverantwoordelijke voor Klantgegevens en stemt ermee in en/of garandeert waar dit van toepassing is het volgende:

- a) de Klant geeft Florist Assist hierbij opdracht de Klantgegevens uitsluitend namens de Klant te verwerken, en uitsluitend ten behoeve van en voor zover noodzakelijk om de Software op een veilige en professionele wijze te verlenen, in overeenstemming met en om te voldoen aan de Servicevoorwaarden en de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;
- b) de Klant is eigenaar van of heeft anderszins het recht om de Klantgegevens, **waaronder Persoonsgegevens**, te verwerken via de Software en de Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, integriteit, inhoud, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van deze Gegevens, waaronder het Gebruik ervan;
- c) voor zover van toepassing dat de Gegevensverwerking, is gemeld aan de relevante toezichthoudende autoriteiten en/of aan de Betrokkene, en de Gegevensverwerking niet in strijd is met relevante wettelijke bepalingen;
- d) het de taak is van de Klant als Verwerkingsverantwoordelijke om in geval van een Inbreuk op Persoonsgegevens de relevante toezichthoudende autoriteiten en/of Betrokkene in kennis te stellen, voor zover dit wettelijk verplicht is. (zie 3.2.2 hieronder voor Florist Assist's meldingsplicht aan de klant);
- e) Florist Assist heeft voldoende en bevredigende informatie verstrekt met betrekking tot de beveiligingsmaatregelen (zie 3.5);
- f) de Klant houdt een registratie bij van de soorten en categorieën Persoonsgegevens die hij verwerkt voor zover vereist door de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Dit geldt in het bijzonder wanneer de Software door de Klant worden gebruikt op een wijze waarop Florist Assist geen controle heeft (zoals wanneer het systeem door de Klant is geconfigureerd) of wanneer Florist Assist anderszins niet

in staat is om de noodzakelijke toegang te verkrijgen (wegens technische beperkingen, vertrouwelijkheid en gelijkwaardig).

3.2.2. Florist Assist is de Verwerker betreffende de Klantgegevens van Florist Assist en komt overeen en/of garandeert voor de betreffende gegevens:

- a) de Klantgegevens alleen te verwerken in overeenstemming met de opdracht van de Klant in 3.2.1 a) hierboven;
- b) zich te houden aan de adviezen en richtlijnen van de betrokken toezichthoudende autoriteiten;
- c) dat Florist Assist de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft getroffen om de Gegevens te beschermen tegen verlies en ongeoorloofde verwerking, om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Gegevens te waarborgen en dat deze maatregelen een beveiligingsniveau bieden dat past bij het risico dat de verwerking met zich meebrengt, rekening houdend met de stand der techniek en implementatiekosten;
- d) dat Florist Assist nadat zij kennis heeft genomen van een Inbreuk die met redelijke mate van zekerheid heeft plaatsgevonden, de Klant hiervan onverwijld kennis geeft. (Tijdelijke niet-beschikbaarheid van Gegevens als gevolg van onbeschikbaarheid van de Software wordt te allen tijde online gepubliceerd overeenkomstig 1.3.1.)
- e) dat Florist Assist, zodra Florist Assist daarvan kennis heeft genomen, de Klant onverwijld op de hoogte stelt van iedere Opdracht of andere Gegevensverwerkingsactiviteit door de Klant die naar het oordeel van Florist Assist in strijd is met toepasselijke wetgeving of andere bepalingen inzake gegevensbescherming.
- f) dat Florist Assist, in het kader van haar verplichtingen als Verwerker op grond van de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, de Klant in zijn rol als Verwerkingsverantwoordelijke bijstaat door passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk en rekening houdend met de aard van de Verwerking en de aan Florist Assist beschikbaar staande informatie, en de Klant in deze ondersteunt bij het beantwoorden van verzoeken van Betrokkenen om hun rechten uit te oefenen en door informatie te verstrekken die noodzakelijk is om de naleving van de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving aan te tonen. Florist Assist behoudt zich het recht voor om haar standaardtarieven voor dergelijke ondersteuning in rekening te brengen.
- g) dat Florist Assist, wanneer de wettelijke basis voor het verwerken van de Klantgegevens om welke reden dan ook vervalst, zoals bij beëindiging van de klantrelatie, de Klantgegevens aan de Klant retourneert en uit de systemen verwijdert,

tenzij dwingende wettelijke bepalingen verdere opslag van de gegevens door Florist Assist vereisen. Zie hiervoor 4.6.3 en 4.6.4.

- h) dat Florist Assist geen reden heeft om aan te nemen dat de op Florist Assist toepasselijke wetgeving Florist Assist verhindert de van de Klant ontvangen opdrachten uit te voeren;
- i) dat Florist Assist de Klant onverwijld in kennis stelt van elk verzoek tot openbaarmaking van gegevens die rechtstreeks van een Betrokkene en van overheidsinstanties zijn ontvangen, tenzij een dergelijke kennisgeving wettelijk verboden is. Florist Assist zal niet op dergelijke verzoeken reageren, tenzij met toestemming van de Klant. Florist Assist zal de Klantgegevens alleen openbaar maken aan overheidsinstanties om te voldoen aan wettelijk bindende verzoeken, zoals een rechterlijke beschikking, bevelschrift of dagvaarding;
- j) dat Florist Assist geen mededelingen, verklaringen of daarmee vergelijkbare uitingen van een Klant of Gebruiker zal publiceren zonder voorafgaande toestemming.

### 3.3. Gebruiksgegevens

3.3.1. Gebruiksgegevens zijn bepaalde gegevens die worden gegenereerd door het gebruik van de Software, die Florist Assist kan gebruiken om Gegevens en de Software te beschermen, de Software en gerelateerde producten en diensten zoals hieronder aangegeven te leveren, te ontwikkelen en te onderhouden. De Klant verleent Florist Assist hierbij een recht tot het gebruik van de Gebruiksgegevens die eigendom zijn van de Klant, zoals aangegeven in artikel 3.3.

Gebruiksgegevens zijn:

- *Technische informatie en verkeersgegevens*, zoals het type besturingssysteem, type browser, toetsenbordtaal en IP-adres;
- *Geaggregeerde klant- of door de gebruiker gegenereerde gegevens*, zoals sessieduur, aantal verzonden facturen, aangemaakte boekjaren, resets van wachtwoorden en dergelijke;
- *Niet-geaggregeerde klant- of door de gebruiker gegenereerde gegevens*, zoals de context en inhoud van supporttickets, chatboxen, logboeken van beveiligingsincidenten en dergelijke, en;
- *Beperkte productiegegevens*, zoals afbeeldingen, bestanden of databases van Klantgegevens onder bepaalde omstandigheden, en met strikte waarborgen omgeven
- zie 3.3.3.

Florist Assist kan ook gebruik maken van relevante informatie uit openbare of commercieel beschikbare bronnen en deze informatie combineren met Gebruiksgegevens, om bijvoorbeeld zoekfuncties voor bestanden met ondernemingen te verstrekken.



3.3.2. *Persoonsgegevens*: Indien Gebruiksgegevens Persoonsgegevens bevatten, zoals een e-mail- of IP-adres, of informatie over de Klant, zoals de naam van de klant of organisatienummer, is Florist Assist de Verwerkingsverantwoordelijke op basis van rechtmatig belang, en treft Florist Assist technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om een beveiligingsniveau te bereiken dat past bij het risico dat de verwerking met zich meebrengt:

Florist Assist maakt deze gegevens anoniem door middel van bepaalde technische processen alvorens deze te verwerken voor de onderstaande doeleinden, zodat de gegevens niet langer Persoonsgegevens zijn en de Klant (of andere entiteiten, bijvoorbeeld een klant van de klant) niet meer geïdentificeerd kunnen worden.

Indien anonimiseren niet mogelijk is vanwege technische beperkingen, zodat er een aanzienlijk risico bestaat dat de gegevens opnieuw worden geïdentificeerd of niet haalbaar is met betrekking tot het doel van verwerking zoals aangegeven in 3.3.4, past Florist Assist aanvullende passende veiligheidsmaatregelen toe. (Zie 3.3.3 voor voorbeelden.)

*Gebruiksgegevens worden niet gebruikt voor enig doel waarvoor de wet toestemming van de Betrokkene vereist.*

De Klant en/of de Betrokkene hebben recht op uitgebreide informatie over deze gegevens en de wijze waarop Florist Assist deze verwerkt, waaronder het recht van bezwaar tegen een dergelijke verwerking:

3.3.3. *Beperkte productiegegevens* zijn in elk geval beperkt wat betreft de reikwijdte, toegang en tijd, en hierop zijn passende veiligheidsmaatregelen van toepassing.

Beperkte productiegegevens worden alleen gebruikt voor de volgende doeleinden, zoals vastgelegd in 3.3.4:

- verbeteren van de service en gebruikerservaring
- ontwikkeling en testen
- statistieken en onderzoek

Florist Assist kan bijvoorbeeld geanonimiseerde betalingsgedrag betreffende een bepaald marktsegment gebruiken om geautomatiseerde functionaliteit te ontwikkelen of te verbeteren, zoals voorspellende velden of boekhoudautomatisering, of niet-geanonimiseerde gescande factuurafbeeldingen gebruiken om algoritmen voor optische tekenherkenning te ontwikkelen of te verbeteren om bepaalde factuurindelingen of -talen beter te herkennen.

De Klant kan het gebruik van beperkte productiegegevens voor deze doeleinden uitsluiten door een email te sturen naar support@[florist-assist.com](mailto:support@florist-assist.com)

3.3.4. Florist Assist verwerkt Gebruiksgegevens uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- a) *Verbeteren van de service en gebruikerservaring*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het mogelijk maken van persoonlijke gebruikersvoorkeuren of zoals hierboven beschreven voor beperkte productiegegevens.
- b) *Algemene marketing en weergave van relevante informatie*, bijvoorbeeld voor kosteloze Software of Software met toegevoegde waarde (zoals marktstatistieken die relevant zijn voor de klant), om geen marketinguitingen weer te geven voor Software waar de klant reeds op is geabonneerd, en het verstrekken van relevante marktupdates.
- c) *Beveiliging en gerelateerde doeleinden*, bijvoorbeeld door het analyseren van sessie logingegevens (ook in realtime), incidentendossiers en dergelijke om beveiligingsproblemen en incidenten (zoals fraude en diverse vormen van hacking) te voorkomen, te onderzoeken en te documenteren en de beveiliging van de Software te verbeteren.
- d) *Statistieken en onderzoek*, bijvoorbeeld met betrekking tot het aantal facturen dat via onze diensten loopt, waaronder het gebruik van geaggregeerde en anonieme statistieken in het algemeen, niet-gerichte marketing en als Software met toegevoegde waarde zoals marktstatistieken die relevant zijn voor de klant.
- e) *Compliance*. Florist Assist kan de Gebruiksgegevens voor compliance doeleinden analyseren op basis van deze Servicevoorwaarden, bijvoorbeeld door vast te leggen wanneer een Klant de Servicevoorwaarden accepteert.
- f) *Ontwikkeling en testen*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het verstrekken van gegevens voor de ontwikkeling van nieuwe technologie (zoals hierboven beschreven voor beperkte productiegegevens), het verbeteren van de gebruikerservaring, het testen van nieuwe of bijgewerkte diensten of de haalbaarheid van technologie.

### 3.4. Onderaannemers

3.4.1. Florist Assist kan een beroep doen op andere ondernemingen van Florist Assist en externe onderaannemers voor de levering en ontwikkeling van de Software, waarbij verwerking van Persoonsgegevens en/of Gebruiksgegevens plaatsvindt. Florist Assist zal steeds een overeenkomst tot gegevensverwerking aangaan met onderaannemers om aan de hierin aangegeven verplichtingen te voldoen.

3.4.2. Indien de onderaannemers buiten de EU gevestigd zijn, komen de partijen overeen dat Florist Assist bevoegd is om namens de Klant de rechtsgronden te waarborgen voor de doorgifte van Persoonsgegevens uit de EU via passende juridische regelingen, zoals de EU modelcontracten.

De Klant geeft Florist Assist toestemming om namens de Klant een dergelijk juridische regeling toe te passen.

Een actuele lijst van onderaannemers is te allen tijde beschikbaar in het Trust Centre:

[www.florist-assist.nl/trust-centre/](http://www.florist-assist.nl/trust-centre/)

3.4.3. Florist Assist stelt de Klant vooraf op de hoogte van voorgenomen wijzigingen van onderaannemers. De Klant kan op redelijke gronden bezwaar maken tegen de inzet van een onderaannemer, maar vanwege de aard van de Software als gestandaardiseerde onlinediensten kan de Klant het gebruik van onderaannemers niet uitsluiten. In een dergelijk geval kan de Klant de klantrelatie beëindigen overeenkomstig 4.6.1.

### 3.5. Beveiliging

3.5.1. Florist Assist zet zich in voor een hoog beveiligingsniveau van haar Software, ook met betrekking tot persoonsgegevens en privacybescherming. Florist Assist biedt een passende beveiliging door middel van organisatorische, technische en fysieke beveiligingsmaatregelen, die zijn ontworpen om de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de Software en de Gegevens die met de Software worden verwerkt, te waarborgen.

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met Florist Assist via support@[florist-assist.com](mailto:florist-assist.com) voor meer informatie over de beveiliging in onze Software.

## 4. Aanvullende voorwaarden

### 4.1. Geheimhouding

4.1.1. Partijen kunnen Geheime Informatie aan de andere Partij bekendmaken of van de andere Partij verkrijgen, in welke vorm of op welke dragers dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot handelsgeheimen en andere informatie met betrekking tot de Software, producten, software, technologie, knowhow, gegevens, ondernemingsplannen en routekaarten, Klantgegevens of andere informatie waarvan redelijkerwijze mag worden aangenomen dat zij beschermd is door intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijk of concurrentiegevoelig is ("Geheime Informatie"). De Partijen dienen alle Geheime Informatie geheim te houden en redelijke maatregelen te nemen, ten minste op hetzelfde niveau als die ter bescherming van hun eigen geheime informatie, maar in geen geval minder dan met inachtneming van redelijke zorgvuldigheid, om de Geheime Informatie van de andere Partij te beschermen en niet aan derden bekend te maken, tenzij de andere Partij daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft

verleend of indien dit op grond van dwingende wettelijke bepalingen vereist is. Alle rechten, titels en belangen in en ten aanzien van Geheime Informatie zijn en blijven het exclusieve eigendom van de bekendmakende Partij.

- 4.1.2. Geheime Informatie omvat niet: a) informatie waarvan de Ontvanger kan aantonen dat deze vóór het sluiten van deze Servicevoorwaarden in het bezit was van de Ontvanger of dat de Ontvanger hiervan op de hoogte was, en die de Ontvanger rechtmatig heeft verkregen; b) zonder toedoen, handeling, weglating of tussenkomst van de Ontvanger openbaar beschikbaar is of wordt gesteld; c) door de Ontvanger wordt ontvangen van een derde zonder (uitdrukkelijke of stilzwijgende) geheimhoudingsplicht; of d) door de ontvanger onafhankelijk is ontwikkeld zonder inbreuk op de Servicevoorwaarden.
- 4.1.3. Tenzij hierin anderszins is bepaald, mag Florist Assist de Klantgegevens of Gebruiksgegevens niet verkopen, verhuren, leasen of anderszins aan derden ter beschikking stellen, behalve in de volgende of vergelijkbare situaties:
- om te voldoen aan wetten, voorschriften of richtlijnen, of om te reageren op een dwingend verzoek van overheidsinstanties of de politie, zoals een rechterlijke beschikking, bevelschrift of dagvaarding;
  - om ernstige beveiligingsrisico's of fraude te onderzoeken of te voorkomen;
  - in geval van een volledige of gedeeltelijke reorganisatie, fusie, verkoop of acquisitie van Florist Assist of de Florist Assist-groep, kan Vertrouwelijke Informatie in het kader van de reorganisatie of fusie bekend worden gemaakt aan andere ondernemingen van de Florist Assist-groep, of aan (potentiële) kopers. Florist Assist draagt er in al deze gevallen zorg voor dat deze partijen de verplichtingen die hierin zijn vastgelegd, nakomen door het afsluiten van een vertrouwelijkheidsovereenkomst.
- 4.1.4. Florist Assist mag Geheime Informatie bekendmaken aan andere ondernemingen in de Florist Assistgroep, Partners of onderaannemers voor zover dit nodig is om de Software te verlenen.

## 4.2. Intellectuele eigendomsrechten

- 4.2.1. Florist Assist is (of haar licentiegevers zijn, indien van toepassing) de enige eigenaar van de Software en aanverwante intellectuele eigendomsrechten (IER) in en op de Software, waaronder, maar niet beperkt tot, software, broncode, binaire code, compilatie van gegevens, databanken en ontwerpen, al dan niet geregistreerd, alle documentatie, specificaties en bijbehorende materialen, en alle IER die voortkomen uit of verband houden met de verwerking van Gebruiksgegevens door Florist Assist. De Software en IER zijn beschermd door het auteursrecht en andere wetten en verdragen. Merken, productnamen, bedrijfsnamen of logo's vermeld in de Software of in verband met de Software zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.
- 4.2.2. Indien software of andere IER van een derde partij door Florist Assist wordt verstrekt als onderdeel van of in verband met de Software ("Derdencomponenten"), valt deze software of IER onder de Servicevoorwaarden, tenzij door Florist Assist afzonderlijke voorwaarden hiervoor worden

verstrekt. Indien de licentievoorwaarden van een Derdencomponent en de Servicevoorwaarden met elkaar in strijd zijn, prevaleren de licentievoorwaarden van de Derdencomponent voor de Derdencomponent. Indien de Derdencomponent open source is, worden de Software - met uitzondering van de Derdencomponent - in geen geval beschouwd als open source of publiekelijk beschikbare software. Indien een Derdencomponent vereist dat Florist Assist de licentievoorwaarden en/of broncode voor Derdencomponent verstrekt, is deze beschikbaar via het vak "Over" in de Software of de Documentatie van de Software.

- 4.2.3. In geval van inbreuk op IER kunnen Florist Assist of haar licentiegevers alle redelijke stappen ondernemen om haar intellectuele eigendomsrechten en commerciële belangen te beschermen, met inbegrip van de verhaalsmiddelen die hiervoor rechtens ter beschikking staan.
- 4.2.4. De Klant (of zijn Cliënten, al naargelang het geval) is de enige eigenaar van de Klantgegevens, waaronder eventuele IER in en op de Klantgegevens en/of Geïntegreerde applicaties overeenkomstig 2.3.

### 4.3. Garantie

- 4.3.1. Florist Assist zal in de handel als redelijk beschouwde inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de Software tijdens de Abonnementperiode substantieel op de in de Documentatie van de Software beschreven wijze zullen presteren, op voorwaarde dat zij naar behoren zijn geconfigureerd (inclusief de keuze van de Klant voor een browser) en bijgewerkt tot een ondersteunde versie. Ondersteunde versies kunnen per Software verschillen en zijn beschikbaar in de Documentatie van de Software. De Klant en Florist Assist komen overeen dat de Software en de levering daarvan niet geheel vrij van fouten zullen zijn en dat het verbeteren van de Software een continu proces is.
- 4.3.2. Florist Assist garandeert niet dat de Software zullen voldoen aan de eisen van de Klant, correct zullen functioneren met de door de Klant gekozen apparatuur, systemen of instellingen, opstelling, configuratie, wijzigingen, aanpassingen, plug-ins of integraties die niet door Florist Assist worden uitgevoerd of gecontroleerd, of bij levering via internet, zonder onderbrekingen worden uitgevoerd. Florist Assist is niet verantwoordelijk voor het internet, de internetproviders of de internetverbinding van de klant.
- 4.3.3. Als de Software niet functioneren in overeenstemming met de in dit artikel 4.3 aangegeven garantie, corrigeert Florist Assist bevestigde fouten of gebreken in de Software op eigen kosten. Onder "bevestigde fouten of gebreken" worden fouten of gebreken verstaan die reproduceerbaar zijn door Florist Assist en/of bevestigd zijn via de ondersteuningskanalen van Florist Assist en die zich voordoen tijdens de Abonnementperiode. Florist Assist kan ervoor kiezen om de Software of functionaliteit te vervangen in plaats van een correctie uit te voeren.
- 4.3.4. Indien de bevestigde fout of het bevestigde gebrek van wezenlijke aard is, wat betekent dat de Klant aanzienlijk wordt beperkt in de gebruiksmogelijkheden van de Software, en Florist Assist bevestigde fouten of gebreken niet corrigeert of de Software vervangt binnen een redelijke termijn overeenkomstig 4.3.3, kan de Klant het abonnement voor de betreffende Software

beëindigen. In een dergelijk geval heeft de Klant recht op een pro rata-terugbetaling van de Vergoeding voor de resterende Abonnementperiode voor de betreffende Software, te rekenen vanaf de maand volgend op de verificatie door Florist Assist van de fouten of gebreken.

- 4.3.5. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is de Klant niet gerechtigd enige vordering jegens Florist Assist in te stellen.
- 4.3.6. Behalve zoals hierin uitdrukkelijk uiteengezet, bieden Florist Assist noch haar licentiegevers of leveranciers enige uitdrukkelijke of stilzwijgende garantie, waaronder, maar niet beperkt tot, garanties van titel, dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel of mogelijkheden voor systeemintegratie. Met betrekking tot de Software kunnen geen andere vorderingen worden ingediend dan die welke uitdrukkelijk hierin zijn vermeld, en de Klant kan geen vorderingen baseren op voorwaarden die niet uitdrukkelijk in de Servicevoorwaarden zijn vermeld.
- 4.3.7. Links naar websites die geen eigendom zijn van of beheerd worden door Florist Assist en die in de Software of de bijbehorende webpagina's of documentatie staan, worden uitsluitend ter beschikking gesteld om de Klant tegemoet te komen. Florist Assist is niet aansprakelijk voor deze websites.

#### 4.4. Aansprakelijkheid

- 4.4.1. Florist Assist is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de Klantgegevens, met inbegrip van de inhoud, eigendom en rechtmatigheid daarvan, noch voor Gebruik of andere activiteiten die worden uitgevoerd op de Klantgegevens door de Klant, namens de Klant of anderszins buiten de invloedssfeer van Florist Assist.
- 4.4.2. Indien Florist Assist aansprakelijk wordt gesteld voor de betaling van schadevergoeding op basis van een via de rechter gesanctioneerde schikking of op basis van een rechterlijke uitspraak overeenkomstig 4.7.2 aan de Klant als gevolg van het niet nakomen van enige in de Servicevoorwaarden genoemde verplichting, omvat deze vergoeding in geen geval vergoeding van indirecte of gevolgschade of schade van welke aard dan ook die voortvloeit uit of verband houdt met een dergelijke inbreuk, waaronder, maar niet beperkt tot, enig verlies van Klantgegevens, productie, opbrengst of winst of aanspraken van derden of overheidssancties, zelfs indien Florist Assist van de mogelijkheid van dergelijke schade op de hoogte is gesteld. De aansprakelijkheid van Florist Assist op grond van de Servicevoorwaarden is beperkt tot directe schade, tenzij anders bepaald op grond van dwingend recht, zoals schade veroorzaakt door grove nalatigheid of opzet.
- 4.4.3. De totale, geaccumuleerde, aansprakelijkheid (waaronder restituties en vergoedingen voor directe verliezen en kosten) tijdens de Abonnementperiode voor de Software is in totaal niet hoger dan een bedrag gelijk aan de Vergoeding voor de betreffende Software voor een periode van 12 maanden.
- 4.4.4. Florist Assist noch de Klant is aansprakelijk voor enige vertraging of tekortkoming in de nakoming die het gevolg is van of verband houdt met overmacht, waaronder aardbevingen, oproer,

arbeidsconflicten, werking en regelgeving van en met betrekking tot internet, en andere gebeurtenissen die eveneens buiten de invloedssfeer van Florist Assist of de Klant vallen. In geval van wijziging van wet- en regelgeving met betrekking tot de Software of de levering daarvan, dan wel als nieuwe wet- en regelgeving wordt aangenomen nadat de Software op de markt zijn gebracht, waardoor Florist Assist niet in staat is de opdrachten van de Klant uit te voeren of verplichtingen uit hoofde van de Servicevoorwaarden na te komen, en/of die gehele of gedeeltelijke opschorting van de Software vereist, voor een beperkte of voor onbepaalde tijd, wordt dit beschouwd als een geval van overmacht.

- 4.4.5. Hoewel Florist Assist de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het verstrekken van een beveiligde informatieoverdracht tussen de Klant en de Software, erkent de Klant dat het internet een open systeem is en dat Florist Assist niet kan en wil garanderen dat derden de Gegevens niet kunnen of willen onderscheppen of wijzigen. Florist Assist aanvaardt geen aansprakelijkheid voor dergelijk misbruik, openbaarmaking of gegevensverlies.

## 4.5. Vrijwaring en schadeloosstelling

- 4.5.1. Florist Assist verdedigt de Klant tegen vorderingen of juridische procedures waarin een derde beweert dat het gebruik van de Software door de Klant onder de Servicevoorwaarden inbreuk maakt op octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten van derden. De Klant dient Florist Assist onverwijld in kennis te stellen van een dergelijke vordering. Florist Assist vrijwaart de Klant tegen alle schadevergoedingen die aan de derde worden toegekend wegens inbreuk op grond van een gerechtelijk gesanctioneerde schikking of een rechterlijke uitspraak, met inbegrip van kosten van juridische bijstand, mits de Klant met Florist Assist en op kosten van Florist Assist samenwerkt en Florist Assist volledige zeggenschap geeft over de juridische procedure en de schikking. Florist Assist is gerechtigd naar eigen goeddunken (i) de Software zodanig te wijzigen dat deze niet langer strijdig zijn, (ii) de Software te vervangen door functioneel gelijkwaardige Software, (iii) een licentie te verkrijgen voor het voortgezette gebruik van de Software door de Klant of (iv) het gebruiksrecht van de Klant voor de Software te beëindigen tegen terugbetaling van eventuele vooraf betaalde vergoedingen voor Abonnementperiodes die de datum van beëindiging overschrijden. De Klant kan geen andere aanspraken doen gelden wegens inbreuk op het recht van derden.
- 4.5.2. De voorgaande vrijwaring is niet van toepassing indien de Software zijn gebruikt in strijd met de Servicevoorwaarden, waaronder in het geval dat de vordering voortvloeit uit enig niet door Florist Assist uitgevoerd gebruik, wijziging, integratie of maatwerk van de Software.
- 4.5.3. De Klant verdedigt Florist Assist tegen vorderingen of juridische procedures waarin een derde beweert dat de Gegevens van de Klant of zijn gebruik van de Software in strijd met de Servicevoorwaarden inbreuk maakt op octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten van derden, of in strijd is met toepasselijk recht. Florist Assist stelt de Klant onverwijld van een dergelijke vordering in kennis. De Klant vrijwaart Florist Assist tegen alle opgelegde schadevergoedingen op grond van een gerechtelijk gesanctioneerde schikking of een rechterlijke uitspraak, met inbegrip van kosten van juridische bijstand, mits Florist Assist

met de Klant en op kosten van de Klant samenwerkt en de Klant volledige zeggenschap geeft over de juridische procedure en de schikking. De Klant vrijwaart Florist Assist tevens voor alle aanspraken, boetes, sancties enz. die voortvloeien uit niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

#### 4.6. **Beëindiging Klant en omzet gegevens moeten toegankelijk blijven voor (5 jaar?) het abonnement wordt aangepast naar een laag tarief daarvoor en het gebruik van de normale software afgesloten.**

4.6.1. *Beëindiging door de Klant:* De Klant kan de klantrelatie of afzonderlijke Software en Gebruikers te allen tijde en eenvoudig beëindigen volgens de in de Orderbevestiging gespecificeerde voorwaarden. De voorwaarden kunnen per Software verschillen.

4.6.2. *Beëindiging door Florist Assist:* Indien Florist Assist niet-nakoming van de Klant van verplichtingen op grond van de Servicevoorwaarden vaststelt, dan wel op redelijke gronden vermoedt, of als de Klant failliet is verklaard of insolvent is geworden, kan Florist Assist de toegang van de Klant tot de Software opschorten of de toegang van de Klant tot raadpleging beperken, totdat de zaak is opgelost. Florist Assist stelt de Klant 30 dagen vooraf in kennis van een opschorting of beperking van de toegang en geeft de Klant een redelijke termijn om te reageren alvorens de toegang op te schorten of te beperken. Indien de situatie niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost, behoudt Florist Assist zich het recht voor het gebruiksrecht van de Klant op de Software op te zeggen, waarbij de relatie met de klant wordt beëindigd. Florist Assist kan, naar eigen inzicht, besluiten het gebruiksrecht van de Klant voor de Software met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Klant de Servicevoorwaarden wezenlijk heeft overtreden of inbreuk heeft gemaakt op 2.3 API en Ontwikkelaccounts, waarbij de klantrelatie wordt beëindigd.

4.6.3. *Verwijdering van gegevens:* Florist Assist verwijdert de Klantgegevens uit haar systemen bij beëindiging of bij het vervallen van de rechtsgrondslag van Florist Assist voor de Verwerking van de Gegevens, om welke reden dan ook, tenzij dwingende wettelijke bepalingen voorschrijven dat Florist Assist de Gegevens blijft opslaan. In een dergelijk geval blijft Florist Assist de beveiliging van de gegevens waarborgen, zoals aangegeven in de Servicevoorwaarden. De benodigde tijd om de gegevens te verwijderen kan per Software verschillen. Florist Assist heeft na verwijdering van de Klantgegevens geen verdere verplichtingen jegens de Klant met betrekking tot de Klantgegevens.

4.6.4. *Retournering van gegevens:* De Klant kan binnen maximaal 30 dagen na beëindiging verzoeken om retournering van de Klantgegevens. Als er meer dan 30 dagen verstreken zijn, kunnen de gegevens onherroepelijk verwijderd zijn. Florist Assist retourneert de Klantgegevens in een door Florist Assist vastgestelde indeling, tijdstip en wijze van levering. De indeling, het tijdstip en de wijze van retournering van de gegevens kunnen per Software verschillen: neem tijdig voor de beëindiging contact op met Florist Assist (of uw Partner) om de retournering van de gegevens te plannen en uit te voeren. Florist Assist behoudt zich het recht voor om haar standaardtarieven voor retournering van gegevens in rekening te brengen. Bepaalde Software kunnen functionaliteit bieden voor het exporteren van gegevens door de Klant.



## 4.7. Toepasselijk recht en beslechting van geschillen

- 4.7.1. De Klant gaat een overeenkomst aan met de onderneming van Florist Assist waarbij de Klant een gebruiksrecht voor de Software heeft, zoals blijkt uit de Orderbevestiging en de factuur.
- 4.7.2. Op alle rechten en verplichtingen van Partijen is het nationale recht van toepassing dat geldt voor de onderneming van Florist Assist waarmee de Klant deze overeenkomst heeft gesloten, waarbij collisieregels worden uitgezonderd. Indien een geschil ontstaat voortvloeiend uit of in verband met de Servicevoorwaarden of het gebruik van de Software, trachten de Partijen het geschil eerst onderling op te lossen. Indien het geschil niet op deze wijze kan worden beslecht, wordt het geschil exclusief voorgelegd aan de gewone rechtbank die bevoegd is voor de statutaire zetel van Florist Assist.
- 4.7.3. Partijen komen overeen geen vorderingen voortvloeiend uit of in verband met de Servicevoorwaarden voor te leggen na een periode van één jaar na beëindiging van de Servicevoorwaarden.
- 4.7.4. In geval van twijfel over de uitleg tussen de Engelse Servicevoorwaarden en vertalingen in andere talen, prevaleert de Engelse versie.

## 5. Wijzigingenlog

- Geen wijzigingen. Dit is de eerste versie, gepubliceerd: 11.07.2022