W3worx B.V.
Storkstraat 12
3833 LB Leusden

+31 (0) 333030037
info@appreo.nl
www.appreo.nl

Algemene Voorwaarden Appreo

We vinden het belangrijk dat je weet waar je aan toe bent als je gebruik maakt van onze software en diensten. In deze voorwaarden leggen we uit wat wij van jou verwachten, wat je van ons mag verwachten en hoe zaken als betalingen, gebruik en ondersteuning geregeld zijn. Heb je vragen, neem dan gerust contact met ons op.

Artikel 1. Definities
In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Appreo**: de handelsnaam van w3worx B.V., gevestigd in Nederland, die de SaaS-diensten levert.
- **Klant**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Appreo een overeenkomst sluit voor het gebruik van de SaaS-diensten.
- **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen Appreo en Klant betreffende het gebruik van de SaaS-diensten.
- **SaaS-dienst**: het door Appreo via internet aanbieden en beschikbaar stellen van softwarefunctionaliteiten en bijbehorende diensten.
- **Gebruiker**: de natuurlijke persoon die namens of in opdracht van Klant gebruik maakt van de SaaS-diensten.
- **Documentatie**: de door Appreo beschikbaar gestelde handleidingen, specificaties of instructies met betrekking tot de SaaS-diensten.
- **Website**: de website van Appreo, bereikbaar via **www.appreo.nl**.
- **Abonnement**: toegang tot en gebruik van de SaaS-dienst, inclusief de bijbehorende ondersteuning en innovatie.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Appreo, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Eventuele afwijkingen op deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Appreo kan de voorwaarden wijzigen. De actuele versie wordt gepubliceerd op de Website of bij gebruik van de SaaS-dienst gecommuniceerd. Bij voortgezet gebruik van de SaaS-dienst na een wijziging geldt dit als aanvaarding van de nieuwe voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van door Klant gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Appreo heeft het recht deze overeenkomst over te dragen aan een ander bedrijf, bijvoorbeeld in geval van fusie, verkoop van activa of aandelen. Klant mag de overeenkomst niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van Appreo.

Artikel 3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de offerte door de Klant digitaal wordt ondertekend
2. De startdatum van het Abonnement is de eerste dag van de opvolgende maand na de back-office workshop, of uiterlijk drie (3) maanden na ondertekening van de overeenkomst.
3. De minimale looptijd van een Abonnement is één (1) maand. Maandabonnementen zijn maandelijks opzegbaar. Jaarabonnementen hebben een vaste looptijd en worden automatisch met één (1) jaar verlengd tenzij Klant ten minste twee (2) maanden voor het einde schriftelijk opzegt.

Artikel 4. Gebruik van Appreo

1. Appreo verleent Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en beperkt gebruiksrecht op de SaaS-dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de SaaS-dienst door zijn Gebruikers en derden die via zijn account toegang hebben.
3. Het is Klant verboden Appreo te gebruiken op een wijze die strijdig is met de wet, deze voorwaarden of de rechten van derden.
4. Klant dient zijn account en toegangsgegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) zorgvuldig te beveiligen en geheim te houden. Het is niet toegestaan deze gegevens te delen met onbevoegden. Klant is aansprakelijk voor ieder gebruik dat via zijn account plaatsvindt.
5. Het gebruik van Appreo is onderworpen aan een fair use policy die betrekking heeft op verbruik van resources, waaronder – maar niet beperkt tot – het aantal verzonden e-mails, opslag van documenten, gebruik van geheugen en dataopslag, netwerkverkeer en de omvang

W3worx B.V.
Storkstraat 12
3833 LB Leusden

+31 (0) 333030037
info@appreo.nl
www.appreo.nl

van gevraagde ondersteuning. Deze fair use policy ziet niet op het aantal Gebruikers; daarvoor geldt de vergoedingsstructuur zoals beschreven in artikel 7. Indien het gebruik door Klant significant afwijkt van hetgeen redelijkerwijs mag worden verwacht, kan Appreo hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen.

6. Appreo kan maatregelen nemen indien Klant of een Gebruiker misbruik maakt van Appreo.
7. Appreo heeft het recht, naar eigen inzicht, de functionaliteiten van de SaaS-dienst van tijd tot tijd te wijzigen, uit te breiden of te verwijderen. Indien een wijziging een wezenlijke impact heeft op het gebruik van de SaaS-dienst door Klant, zal Appreo Klant hierover tijdig informeren. Dergelijke wijzigingen geven Klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

1. Appreo spant zich in om de SaaS-dienst beschikbaar te houden, maar kan geen volledige ononderbroken beschikbaarheid garanderen. Appreo streeft voor haar servers naar een inspannings-uptime van 99,99% per maand. Dat betekent dat de server nooit langer dan 4,5 minuut per maand down is. De dienstverlening van Appreo gaat verder dan alleen de server. Afhankelijkheden binnen de keten kunnen deze inspannings-uptime beïnvloeden.
2. De genoemde uptime betreft een inspanningsverplichting en geldt niet als garantie. Onderbrekingen door onderhoud, externe afhankelijkheden of overmacht vallen hier niet onder.
3. Om de impact bij eventuele calamiteiten te voorkomen wordt de Appreo data ieder uur geback-upt.
4. Onderhoud wordt zoveel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd. Indien noodzakelijk onderhoud leidt tot tijdelijke onbeschikbaarheid, zal Appreo dit tijdig communiceren.
5. Klant is verantwoordelijk voor het correct functioneren en beveiligen van zijn eigen hardware en systemen, waaronder bescherming tegen virussen, hacks, spam en phishing. Indien Appreo hinder ondervindt door onvoldoende beveiliging, kan Appreo instructies geven die Klant direct moet opvolgen. Bij niet-opvolging heeft Appreo het recht de toegang (deels) op te schorten totdat de situatie is verholpen.

Artikel 6. Support

1. Appreo biedt ondersteuning aan Klant via online chat of via de toegewezen Klant Success Manager.
2. Ondersteuning betreft uitsluitend het gebruik van de SaaS-dienst. Ondersteuning rondom hardware, het uitbreiden van de functionaliteit van de SaaS-dienst, ondersteuning van besturingssystemen, internetverbinding, etc. vallen niet onder de verplichtingen van Appreo.
3. Ondersteuning wordt verleend op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur (CET), met uitzondering van nationale feestdagen.
4. Appreo streeft ernaar supportverzoeken binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Voor urgente storingen zal Appreo zich inspannen zo spoedig mogelijk te reageren, zonder dat sprake is van een fatale termijn.

Artikel 7. Abonnement, vergoeding en betaling

1. Klant betaalt een vergoeding conform de overeengekomen tarieven.
2. Maandabonnement: maandelijks opzegbaar, automatische incasso per maand.
3. Jaarabonnement: loopt één (1) jaar, wordt automatisch stilzwijgend verlengd met telkens één (1) jaar tenzij uiterlijk twee (2) maanden voor afloop schriftelijk opgezegd. Facturatie vindt jaarlijks vooruit plaats.
4. Aan het einde van ieder abonnementsjaar evalueert Appreo overgebruik door Klant. Indien het werkelijke aantal gebruikers structureel hoger is dan overeengekomen, wordt het abonnement voor het volgende jaar op basis van dit nieuwe aantal vastgesteld. De klant wordt hierover uiterlijk één maand voor verlenging geïnformeerd.
5. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde termijn. Bij niet-tijdige betaling is Appreo gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Klant is in dat geval tevens de wettelijke (handels)rente verschuldigd, alsmede buitengerechtelijke incassokosten ten bedrage van 15% van het openstaande bedrag.
6. Appreo heeft het recht de tarieven te wijzigen. Een prijswijziging wordt minimaal één (1) maand voor inwerkingtreding per e-mail aan de Klant aangekondigd.

W3worx B.V.
Storkstraat 12
3833 LB Leusden

+31 (0) 333030037
info@appreo.nl
www.appreo.nl

7. Jaarlijks voert Appreo een prijsindexatie door, gebaseerd op de consumentenprijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Deze wijziging wordt minimaal één (1) maand van tevoren gecommuniceerd en toegepast bij de eerstvolgende factuur na afloop van deze termijn.
8. Indien de Klant bezwaar heeft tegen een factuur, dient dit uiterlijk binnen één (1) maand na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend via **info@appreo.nl**. Het indienen van bezwaar ontslaat de Klant niet van de verplichting om de factuur (tijdig) te voldoen.

Artikel 8 Meerjarige overeenkomsten

1. Indien Klant met Appreo een overeenkomst aangaat met een meerjarigelooptijd(hierna: *Meerjarige Overeenkomst*), kan deze Overeenkomst door Klant niet tussentijds worden opgezegd en eindigt deze van rechtswege na afloop van de overeengekomen looptijd. De financiële voorwaarden van een Meerjarige Overeenkomst zijn mede gebaseerd op de overeengekomen looptijd en het overeengekomen volume aan gebruikers en/of af te nemen SaaS-diensten. Gedurende de looptijd is vermindering van het overeengekomen volume toegestaan tot jaarlijks maximaal tien procent (10%) van het laatst overeengekomen volume. Een verdergaande vermindering is niet toegestaan en heeft geen invloed op de overeengekomen vergoeding. Uitbreiding van het overeengekomen volume en/of aanvullende afname van SaaS-diensten is gedurende de looptijd te allen tijde toegestaan en wordt door Appreo gefactureerd conform de overeengekomen tarieven.
2. Uitsluitend in geval van dringende Klant bedrijfsmatige redenen en op schriftelijk verzoek van Klant, kan Appreo instemmen met een vroegtijdige beëindiging van een Meerjarige Overeenkomst tegen betaling van een eenmalige afkoopsom ter hoogte van zestig procent (60%) van de resterende vergoedingen over de resterende looptijd, berekent op basis van het laatst overeengekomen volume en de overeengekomen tarieven. De Overeenkomst eindigt pas nadat de afkoopsom volledig is voldaan. De afkoopsom geldt niet als boete, maar als redelijke compensatie voor door Appreo gemaakte en nog te maken kosten en het prijsvoordeel dat Klant heeft genoten op basis van het overeengekomen volume.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten op de SaaS-dienst, code, software en Documentatie blijven bij Appreo.
2. De licentie verleent geen eigendomsrechten in de SaaS-dienst, de software of Documentatie en is geen verkoop van enige rechten. Klant verkrijgt geen andere rechten dan die expliciet zijn opgenomen in de Overeenkomst.
3. Appreo mag functionaliteit die op aanvraag van de Klant is ontwikkeld opnemen in de standaardfunctionaliteit van de SaaS-dienst, zonder dat hiervoor aanvullende toestemming of vergoeding vereist is.
4. Voor zover er nieuwe intellectuele eigendom ontstaat in het kader van een Abonnement, behoort deze exclusief toe aan Appreo. Indien dit niet automatisch gebeurt, zal Klant alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de overdracht van de volledige rechten aan Appreo.

Artikel 10. Gegevens en privacy

1. Appreo verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Klant blijft verantwoordelijk voor de gegevens die hij invoert in de SaaS-dienst.
3. Klant vrijwaart Appreo tegen claims van derden die voortkomen uit of verband houden met de verwerking van gegevens en/of persoonsgegevens door Klant.
4. Appreo zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen tegen onbevoegde of onrechtmatige verwerking van gegevens die door Klant zijn ingevoerd in de SaaS-dienst en tegen incidenteel verlies, vernietiging of beschadiging daarvan. Deze maatregelen omvatten onder meer:
    - **Communicatie-encryptie**: alle communicatie tussen de eindgebruiker en de servers van Appreo verloopt via een beveiligde HTTPS-verbinding. Gegevens worden versleuteld verzonden en ontvangen, zodat onbevoegden deze tijdens de overdracht niet kunnen inzien.

W3worx B.V.
Storkstraat 12
3833 LB Leusden

+31 (0) 333030037
info@appreo.nl
www.appreo.nl

- **Data-encryptie**: gevoelige gegevens zoals wachtwoorden en koppelingssleutels worden versleuteld opgeslagen. Wachtwoorden zijn voor niemand inzichtelijk. Voor het ontsleutelen van overige versleutelde gegevens is de juiste sleutel vereist, waartoe uitsluitend een select aantal medewerkers binnen Appreo toegang heeft, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- **Multi-tenant cloudarchitectuur**: Appreo maakt gebruik van een multi-tenant architectuur waarin alle klanten dezelfde infrastructuur delen. Binnen deze architectuur zijn tenants strikt van elkaar gescheiden op basis van unieke identificaties (zoals clientID, userID en instanceID). Gebruikers hebben uitsluitend toegang tot de omgeving van hun eigen organisatie waarvoor zij geautoriseerd zijn.
- **Datacenterbeveiliging**: Appreo en haar datacenterleverancier hanteren strenge fysieke en logische beveiligingsmaatregelen om ongeautoriseerde toegang en misbruik te voorkomen. Toegang tot gegevens wordt beperkt tot noodzakelijke personen, fysieke toegang is afgeschermd en beveiligingsmaatregelen worden periodiek geaudit. Appreo maakt gebruik van twee gescheiden datacenters in Nederland, zodat gegevens onder Europese wetgeving (GDPR) vallen en niet op Amerikaanse bodem of bij een Amerikaans opererende partij worden opgeslagen.
- **Certificeringen**: de datacenters van Appreo zijn gecertificeerd volgens ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) en NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorgsector).

5. Klant stemt in met het privacybeleid van Appreo zoals gepubliceerd op de Website. Bij een wijziging van dit beleid zal Appreo dit communiceren. Indien Klant de SaaS-dienst blijft gebruiken na een dergelijke wijziging, geldt dit als acceptatie van het aangepaste beleid.
6. Appreo verstrekt geen gegevens van de Klant aan derden, tenzij Appreo daartoe wettelijk, door een gerechtelijk bevel of door een overheidsinstantie verplicht is. Appreo heeft het recht om geaggregeerde en niet-identificeerbare gegevens van de Klant te gebruiken om de SaaS-dienst te verbeteren, te controleren op juist gebruik en voor commerciële doeleinden zoals rapportages of benchmarks.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en overmacht

1. Appreo is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
2. Appreo is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Appreo geeft geen garanties ten aanzien van het ononderbroken, foutloos of geschikt functioneren van de SaaS-dienst voor een specifiek doel.
4. Klant dient een gebrek binnen één (1) maand na ontdekking schriftelijk te melden, zodat Appreo de kans krijgt dit te herstellen. Indien Appreo nalaat binnen een redelijke termijn te herstellen, kan Klant Appreo schriftelijk in gebreke stellen.
5. Het recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval twaalf (12) maanden na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.
6. De totale aansprakelijkheid van Appreo is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Appreo heeft betaald, met een maximum van € 50.000,.
7. Appreo is niet aansprakelijk voor schade door overmacht, waaronder maar niet beperkt tot: storingen in de elektriciteitsvoorziening, uitval van internetverbindingen, storingen in telecommunicatieverbindingen, DDoS-aanvallen, natuurrampen en arbeidsconflicten.
8. Appreo streeft ernaar dat de SaaS-dienst foutloos en ononderbroken functioneert en zal eventuele fouten of onderbrekingen zo spoedig mogelijk herstellen. Appreo kan echter niet garanderen dat de SaaS-dienst te allen tijde zonder fouten of storingen beschikbaar is. Appreo is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit tijdelijke onderbrekingen of fouten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 12. Beëindiging en opzegging

1. Na beëindiging van de Overeenkomst blijft de SaaS-dienst gedurende dertig (30) dagen toegankelijk voor de beheerder van Klant om

W3worx B.V.
Storkstraat 12
3833 LB Leusden

+31 (0) 333030037
info@appreo.nl
www.appreo.nl

gegevens te exporteren. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om deze gegevens tijdig te downloaden. Na deze termijn is Appreo gerechtigd de gegevens permanent te verwijderen en is Appreo niet verplicht deze gegevens langer te bewaren.

2. Appreo kan de Overeenkomst beëindigen indien:
   - Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
   - Klant failliet gaat of surseance van betaling aanvraagt;
   - Klant frauduleuze handelingen verricht of misbruik maakt van de SaaS-dienst;
   - er sprake is van omstandigheden waardoor van Appreo redelijkerwijs niet verwacht kan worden de Overeenkomst voort te zetten.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Overeenkomst en voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die niet in der minne kunnen worden geschikt, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Appreo is gevestigd.