

Algemene voorwaarden

Versie: 2026

Reflex
maakt ontmoeten makkelijk

Algemene voorwaarden Reflex Online

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Reflex Online gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten en door haar met de Klant overeengekomen leveringen en diensten van welke aard dan ook.

Artikel 1 - Duur en beëindiging overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van één (1) jaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na afloop van deze initiële periode wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij de Klant de overeenkomst uiterlijk twee (2) maanden vóór het einde van de lopende contractperiode schriftelijk of per e-mail opzegt.

De Klant behoudt gedurende de looptijd van de overeenkomst toegang tot de Reflex applicatie overeenkomstig de overeengekomen functionaliteiten en voorwaarden. Ieder der partijen heeft het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst en, voor zover herstel mogelijk is, deze tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving is hersteld.

Bij beëindiging van de overeenkomst vervalt het recht van de Klant om gebruik te maken van de Reflex applicatie. De toegang tot de Reflex omgeving wordt op de beëindigingsdatum gedeactiveerd. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het tijdig exporteren of veiligstellen van eigen data uit de Reflex applicatie vóór de beëindigingsdatum van de overeenkomst. Reflex Online bewaart de data die in de Reflex applicatie is opgeslagen gedurende maximaal dertig (30) dagen na beëindiging van de overeenkomst ten behoeve van eventuele herstel- of exportverzoeken van de Klant. Na afloop van deze periode wordt de betreffende data definitief en onherroepelijk verwijderd.

Artikel 2 - Intellectuele eigendom en auteursrechten

Onverminderd het in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Reflex Online zich de rechten en bevoegdheden voor die Reflex Online toekomen op grond van de Auteurswet. Alle door Reflex Online verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Klant en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 3 - Tarieven

Periodieke tarieven van Reflex Online kunnen jaarlijks worden aangepast. Wij houden hiervoor de CBS Dienstenindex (DPI) aan en in het specifieke geval de commerciële dienstverlening index. Minimaal twee maanden voor de invoering van de tariefaanpassing wordt Klant hierover per email op de hoogte gebracht. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

Artikel 4 – Meerwerk

Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, worden aangemerkt als meerwerk. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen het op dat moment geldende uurtarief van Reflex Online. Reflex Online zal meerwerk uitsluitend uitvoeren na voorafgaande goedkeuring van de Klant.

Artikel 5 – Facturatie en betaling

Facturen van Reflex Online dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

Indien de Klant niet tijdig betaalt, is Reflex Online gerechtigd wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening te brengen.

Artikel 6 – Beheer, onderhoud en support

Het beheer, onderhoud en support is onlosmakelijk verbonden aan het gebruik van Reflex. Reflex Online zal de volgende werkzaamheden verrichten:

- Het verrichten van alle redelijkerwijs te verlangen handelingen om fouten en/of onvolkomenheden in Reflex op te sporen en trachten te herstellen, voor die fouten die door de Klant gerapporteerd zijn en voor zover die aanwezig zijn in de meest recente versies van Reflex.
- Het beschikbaar maken van nieuwe en verbeterde versies en eventuele aangepaste documentatie van Reflex zodra deze beschikbaar is.
- Reflex Online verleent onderhoud en support op werkdagen tijdens kantoortijden en binnen redelijke tijd nadat van de geconstateerde gebreken melding is gemaakt bij Reflex Online. Reflex Online zal zich naar beste kunnen inspannen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk uit te voeren.
- Herstel van eventuele verloren gegane gegevens valt niet onder de onderhoudswerkzaamheden. Reflex Online kan de kosten van herstel van data in rekening brengen aan de Klant in geval van gebruiksfouten van de Klant. Reflex Online doet dit volgens aantal uur X uurtarief (in de overeenkomst vermeld). Indien het geen gebruiksfouten van de Klant betreft, zal Reflex Online de data kosteloos herstellen.
- Reflex Online maakt een dagelijkse back-up van alle data (reserveringen, contactgegevens, objectstructuur etc.). De back-up data worden maximaal 35 dagen bewaard.
- De Klant dient te allen tijde een applicatiebeheerder te hebben aangewezen.

Geen support bij end-of-support firmware/software

Reflex Online is niet verplicht onderhoud, support of on-site ondersteuning te verlenen op hardware waarvan de firmware, het besturingssysteem of de embedded software niet langer wordt ondersteund door de oorspronkelijke fabrikant of leverancier (end-of-support status). In dergelijke gevallen behoudt Reflex Online zich het recht voor een supportverzoek te weigeren of enkel op basis van nacalculatie en zonder garantie van resultaat te handelen. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig vervangen of upgraden van verouderde hardware.

Artikel 7 – Garantie hardware

Bij sommige oplossingen die Reflex Online biedt, wordt ook hardware (bijvoorbeeld displays) meegeleverd. Voor alle hardware geldt een garantieperiode van ten minste 2 jaar en geldt een verwachte technische en economische levensduur van 5 jaar.

Zaaldisplays

Voor onze Zaaldisplays hanteren wij een standaard garantieperiode van 3 jaar op de displays. De garantie op Zaaldisplays is niet van toepassing bij:

- Fysieke schade aan het product veroorzaakt door of voor risico van de gebruiker;
- Onjuist onderhoud of modificatie;
- Onjuiste montage wanneer de klant de montage van hardware zelf uitvoert;
- Ontbrekende of kapotte onderdelen of componenten;
- Ontbrekend of kapot serienummerlabel;
- Vreemde voorwerpen in het product;
- Software, media-onderdelen, of benodigdheden niet geleverd of ondersteund door Reflex Online;
- Werking buiten de productspecificaties.

Op overige hardware of hardwarecomponenten zoals, maar niet beperkt tot, bekabeling, relais en montageaccessoires, wordt geen garantie verleend.

Aanmeldzuilen

Voor wat betreft de Aanmeldzuilen geven wij standaard 2 jaar garantie op de producten en geleverde en ingebouwde componenten tenzij anders overeengekomen. Dit betreft het eerste jaar on-site garantie en het tweede jaar bring-in garantie.

De garantie op Aanmeldzuilen is niet van toepassing bij:

- Gebreken veroorzaakt door invloeden van buitenaf, waaronder ongeval, misbruik, verwaarlozing of invloed van water;
- Het niet inachtnemen van de gestelde installatie-/montagevoorschriften;
- Onjuist/abnormaal of onoordeelkundig gebruik van het geleverde;
- Reparaties en/of technische wijzigingen aan de producten verricht door derden zonder uitdrukkelijke toestemming van Reflex Online;
- Geen originele, gedateerde aankoopbon/factuur kan worden overlegd;
- Indien een eventueel serienummer op het garantiebewijs en/of product is gewijzigd, beschadigd of verwijderd;
- Indien de oorzaak der gebreken niet duidelijk kan worden aangetoond.

Op overige hardware of hardwarecomponenten zoals, maar niet beperkt tot, bekabeling, relais en montageaccessoires, wordt geen garantie verleend.

Artikel 8 - Gebruik en bescherming gegevens

Reflex Online (verwerker) zal de in deze overeenkomst opgenomen gegevens beveiligen, vertrouwelijk behandelen en geheimhouden. Verwerker zal zorgen dat zijn bij de uitvoering van de opdracht, betrokken werknemers en ingeschakelde derden, de gegevens in de persoonsgegevens op eenzelfde wijze beveiligen, vertrouwelijk behandelen en geheimhouden.

Verwerker heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om de in deze overeenkomst opgenomen gegevens te beveiligen tegen verlies of een vorm van onrechtmatige verwerking conform het bepaalde in de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) richtsnoeren “beveiliging van gegevens”. Deze maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van gegevens te voorkomen.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

Reflex Online is niet aansprakelijk, in geval van contractbreuk, verkeerde voorstelling of anderszins, voor verlies of schade die de Klant ondervindt als gevolg van claims van derden of indirecte schade of gevolgschade door de Klant geleden, inclusief verlies van winst, zakelijke kansen of voorziene besparingen en/of schade als gevolg van stagnatie van het bedrijf, tenzij sprake is van grove schuld danwel opzet tijdens Reflex Online. De aansprakelijkheid van Reflex Online jegens haar Klant uit welke hoofde dan ook is beperkt tot het totale betaalde bedrag per kalenderjaar. Een claim voor compensatie van schades moet door de Klant aan Reflex Online worden voorgelegd niet later dan een maand nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt zou kunnen zijn.

Artikel 10 - Geheimhouding

Beide partijen (inclusief hun werknemers en ingeschakelde derden) zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De geheimhoudingsplicht voornoemd blijft na het einde van de overeenkomst voortbestaan.

Artikel 11 - Toepasselijk recht en geschillen

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de Klant is Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen eerst een beroep op de Nederlandse rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.