

Algemene voorwaarden

Welkom bij Horeko, dit zijn onze kleine lettertjes. Vaak gezien als een 'moetje'. Daarom maakten wij ze zo leuk en leesbaar mogelijk. Onze algemene voorwaarden zijn eerlijk en direct. Geen moeilijke woorden, maar kort en duidelijk. Kunnen we des te sneller van start.

Hiervoor staan we dagelijks op:

- Wij maken praktische oplossingen voor de horeca;
- Wij willen de horeca vooruithelpen;
- Met plezier en vanuit gastvrijheid.

Wat jij direct moet weten:

- Horeko doet er alles aan om de software 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te hebben voor jou.
- Ons Customer Success team staat op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur klaar voor jou. Onze online kennisbank is 24/7 beschikbaar.
- Je bereikt onze Customer Success via chat, e-mail en telefoon.
- Iedere nacht rond 03.00 uur maken wij een back-up van je software en database.
- We bieden je graag een training voordat je met onze software gaat werken. Dat doen we online of op jouw locatie.

Neem een goede kop koffie, ga er even lekker voor zitten, en duik in onze algemene voorwaarden. Heb je ze helemaal doorgespit? Dan kan onze spetterende samenwerking van start.

Welkom bij Horeko, - 1 -

Hiervoor staan we dagelijks op: - 1 -

Wat jij direct moet weten: - 1 -

- Waarom je dit moet lezen. - 4 -

De belangrijkste punten op een rij - 4 -

- Hoe ons aanbod werkt - 4 -

De belangrijkste punten op een rij - 4 -

- Zolang blijven we samen. - 5 -

De belangrijkste punten op een rij - 5 -

- Over de kosten. - 5 -

4.1 Jouw abonnement - 5 -

4.2 Prijzen & contracten. - 5 -

De belangrijkste punten op een rij - 5 -

- Producten die jij koopt - 6 -

5.1 Ruilen. - 6 -

5.2 Garanties. - 6 -

De belangrijkste punten op een rij - 6 -

- Onze software en diensten voor jou. - 6 -

6.1 Eigen verantwoordelijkheid. - 6 -

De belangrijkste punten op een rij - 7 -

- Hoe wij jouw software in de lucht en up-to-date houden. - 7 -

7.1 Duur van de licentie. - 7 -

7.2 Proeftijd. - 7 -

De belangrijkste punten op een rij - 7 -

- Dit kun je van onze software verwachten. - 7 -

8.1 Overmacht - 8 -

8.2 Controle.	- 8 -
De belangrijkste punten op een rij	- 8 -
• Een foutje in de software.	- 8 -
9.1 Prioriteit	- 9 -
9.2 Contactgegevens.	- 9 -
9.3 Prioriteit opschalen.	- 9 -
De belangrijkste punten op een rij	- 9 -
• Hoe we jouw software onderhouden.	- 9 -
De belangrijkste punten op een rij	- 9 -
• De back-up van de software en jouw database.	- 10 -
De belangrijkste punten op een rij	- 10 -
• Horeko biedt hulp.	- 10 -
12.1 Vragen in het weekend.	- 10 -
12.2 Kosten voor vragen.	- 10 -
De belangrijkste punten op een rij	- 10 -
• Jouw privacy, een belangrijke zaak.	- 11 -
13.1 Verwerking van gegevens.	- 11 -
13.2 Jouw instructies.	- 11 -
13.3 Toegang tot persoonsgegevens.	- 11 -
13.4 Onze maatregelen.	- 11 -
13.5 Datalek.	- 12 -
13.6 Eigen verantwoordelijkheid.	- 12 -
De belangrijkste punten op een rij	- 12 -
• Wanneer er sprake is van overmacht	- 12 -
De belangrijkste punten op een rij	- 13 -
• De garanties en aansprakelijkheid.	- 13 -
15.1 Indirecte schade.	- 13 -
15.2 Reactie- of hersteltermijn en beschikbaarheid.	- 13 -
15.3 Horeko aansprakelijk.	- 13 -
De belangrijkste punten op een rij	- 13 -
• Intellectuele eigendom...	- 14 -
• Wijzigingsbeding.	- 14 -
• Geschillen.	- 14 -

1. Waarom je dit moet lezen

Deze algemene voorwaarden gelden als jij iets bij ons koopt of hebt gekocht, voor ons aanbod en bij iedere offerte. Net als op iedere rechtsbetrekking tussen ons. De klant, dat ben jij, is de afnemer van ons product of onze dienst.

Voor ons gelden enkel deze algemene voorwaarden. Heb jij eigen algemene voorwaarden, dan worden die uitdrukkelijk de hand gewezen. Dat is niets meer dan rechtelijke taal voor dat ze voor ons niet gelden.

Wanneer wij iets aanpassen of verwijderen uit de algemene voorwaarden, blijven de rest van de voorwaarden nog wel gelden. Aanpassingen aan dit document mogen wij altijd doen. We laten je dit wel eerst weten. We kunnen de algemene voorwaarden die jij ondertekende namelijk alleen aanpassen als jij het ermee eens bent. Daarvan moeten we bevestiging op papier hebben.

De belangrijkste punten op een rij

- Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod en iedere offerte die je van Horeko ontvangt. Net als op iedere rechtsbetrekking tussen ons.
- Enkel deze algemene voorwaarden gelden voor Horeko.
- Als er op een bepaald moment een regel uit de algemene voorwaarden niet meer geldt, dan gelden de andere bepalingen nog wel.
- Wij mogen op elk moment deze algemene voorwaarden wijzigen. De algemene voorwaarden die jij ondertekende kunnen we alleen aanpassen als jij het ermee eens bent.

2. Hoe ons aanbod werkt

Onze aanbiedingen of reclames zijn vrijblijvend behalve als er op papier staat dat het niet zo is.

Wanneer wij jou een aanbod doen of offerte sturen, blijft deze 30 dagen geldig. Tenzij we hebben afgesproken dat je juist langer of korter de tijd hebt.

De offerte of het aanbod wat je van ons kreeg is pas officieel geaccepteerd als jij deze schriftelijk ondertekent en naar ons terugstuurt. Dat hoeft helemaal niet moeilijk of omslachtig. Een e-mail, Whatsapp-bericht of sms met de getekende offerte, vinden wij voldoende.

Eventueel hebben wij gegevens of informatie van jou nodig om onze dienst zo goed mogelijk uit te voeren. We gaan ervan uit dat die gegevens en informatie kloppen. Van tevoren schatten wij in hoeveel tijd het ons gaat kosten. Is dat meer dan gedacht, is dat geen probleem. De eerste 10% aan meerwerk past gewoon binnen de originele opdracht. Voor alles daarboven maken we een nieuwe offerte. Deze moet je opnieuw accepteren voordat we verder voor je aan de slag kunnen.

De belangrijkste punten op een rij

- Onze aanbiedingen en offertes zijn 30 dagen geldig. Tenzij we aan jou melden dat je langer of korter de tijd hebt.
- Wij mogen ervanuit gaan dat alle gegevens en informatie die we van jou krijgen klopt. Op basis daarvan maken wij namelijk een passend aanbod.
- Jouw offerte of aanbod is officieel pas geaccepteerd als jij deze schriftelijk ondertekent en naar ons terugstuurt. Een e-mail, sms-bericht of Whatsapp-bericht met de getekende offerte is voldoende.
- Als wij meer werk moeten doen dan vooraf ingeschat, is dat niet meteen een probleem. De eerste 10% aan meerwerk past binnen de originele offerte.

3. Zolang blijven we samen

Wanneer wij voor jou aan de slag gaan of jij met onze software werkt, is het jaar- of maandabonnement maandelijks opzegbaar. Het jaarabonnement kun je dus op ieder moment in het jaar stopzetten. Een jaarcontract in plaats van een jaarabonnement kan echter niet maandelijks worden opgezegd. In dat geval blijven we gewoon die hele periode voor je aan de slag.

Wil je tussentijds een abonnement stopzetten? Dan ontvangen we graag een bericht per e-mail. Houd er wel rekening mee dat de opzegtermijn één maand is. Een voorbeeld: stop jij onze samenwerking op 1 februari, dan stoppen onze diensten daadwerkelijk op 1 april.

De belangrijkste punten op een rij

- Een maandabonnement: is maandelijks opzegbaar. Houd rekening met een opzegtermijn van één maand.
- Een jaarcontract betekent dat je niet tussentijd kunt opzeggen maar een vol jaar gebruik kunt maken van onze software en service.

4. Over de kosten

Al onze prijzen zijn gewoon in euro's. De bedragen zijn exclusief BTW of andere heffingen die de overheid eist. Als wij met jou en bijvoorbeeld je compagnons de afspraak maken en ondertekenen, dan zijn jullie allemaal aansprakelijk voor de betaling.

Heb jij een maandabonnement of jaarcontract bij ons? Dan betaal je maandelijks via een automatische incasso. Zo weten we allebei dat het bedrag op tijd betaald wordt. Een jaarabonnement betaal je vooraf aan het begin van het abonnement en bij iedere verlenging. De facturen die je van ons krijgt, moeten binnen 30 dagen na de factuurdatum betaald zijn. Tenzij we samen andere afspraken maken. Periodieke betalingen bijvoorbeeld, moeten betaald zijn voor de termijn of data die in de offerte staat.

De incasso's worden een paar dagen na het verzenden van de factuur uitgevoerd. Lukt deze incasso niet, dan zijn de kosten die daardoor bij ons komen, voor jou. Wanneer je niet op tijd betaalt, mogen wij onze diensten of software stopzetten of inkorten. Daar kun je geen schadevergoeding op verhalen. Wanneer je niet op tijd betaalt, rekenen we een rente van 2% per maand. Een halve maand geldt dan bijvoorbeeld ook als volledige maand. De incassokosten die we oplopen wanneer een ander dat van ons overneemt, mogen we ook bij jou leggen. Deze kosten zijn 10% van het overeengekomen bedrag, met een minimum van € 150,-.

4.1 Jouw abonnement

Zeg jij je jaarabonnement tussentijds op, dan betalen we de resterende maanden waarin je geen gebruik maakt van onze diensten of producten aan je terug. Dat doen we binnen 60 dagen op het rekeningnummer waarvan we ook jouw betalingen ontvangen.

4.2 Prijzen & contractperiodes

Voor lopende contractperiodes zullen wij geen prijsverhoging doorvoeren. Voor nieuwe contractperiodes mogen we wel prijsverhogingen door voeren.

Als we de prijzen verhogen, dan melden we dat op tijd aan je. Dat doen we minimaal één kalendermaand voordat de prijsverhoging ingaat of voordat je contract wordt verlengd. Je kan dan nog binnen 30 dagen nadat je bericht van ons kreeg opzeggen. Horeko heeft het recht om elk jaar de prijzen te indexeren.

De belangrijkste punten op een rij

- Alle bedragen zijn exclusief BTW of andere heffingen.
- Je betaalt bij een maandabonnement en jaarcontract maandelijks via automatische incasso. Een jaarabonnement betaal je in totaal bij de start van het abonnement.
- Facturen moet je binnen 30 dagen betalen, tenzij we wat anders afspreken.
- Zeg jij een jaarabonnement tussentijds op, dan betalen we het resterende bedrag van de niet gebruikte maanden aan je terug.
- Als wij prijzen verhogen, melden we dat aan je.

5. Producten die jij koopt

Wanneer wij hardware aan jou leveren, zien we dat als een koop. Wanneer jij hebt betaald, is het product eigendom van jou. Als jij nog niet hebt betaald, blijft het product van ons. Normaal gesproken leveren we onze producten zodra de betaling rond is. Maar er kunnen uitzonderingen zijn op deze regel.

De hardware is precies dat, er wordt geen aanvullende software bij geleverd. Hooguit de basis software die er vanuit de fabrikant in zit.

5.1 Ruilen

Jouw gekochte hardware of producten kun je niet ruilen. We nemen deze ook niet op een andere manier terug. Gebruik de hardware zoals staat uitgelegd in de instructies of handleiding die je erbij krijgt. Dat geldt ook voor de installatie en bevestiging ervan. Wanneer er schade is aan de hardware na levering, is dit voor eigen rekening. Wanneer wij of een partij die wij inschakelden de schade veroorzaken, nemen wij de kosten voor onze rekening.

5.2 Garanties

De garantie in de offerte, is de enige garantie die er is. Fabrieksgarantie mag je bij de fabrikant verhalen. Daar kunnen wij als Horeko niets mee. We kunnen wel reparaties uitvoeren buiten de garantie om, maar daar zitten mogelijk kosten aan verbonden. We laten je eerste weten hoeveel dit is voordat we aan de slag gaan.

De belangrijkste punten op een rij

- Wanneer jij onze hardware koopt, is het jouw eigendom.
- Producten die je bij ons koopt, kun je niet ruilen
- De garantie in de offerte is de enige geldige garantie. Fabrieksgarantie kun je op de fabrikant verhalen.

6. Onze software en diensten voor jou

We streven er natuurlijk altijd naar zo snel mogelijk te leveren. Onze levertijden of termijnen die je in de offerte vindt, zijn altijd inschattingen. Wanneer wij te laat leveren, kun je ons in gebreke stellen. Dan spreken we direct een nieuwe, haalbare termijn af voor de levering.

Wij hebben een inspanningsverplichting voor het leveren van onze diensten. Dat wil zeggen dat we echt moeite doen om onze diensten op tijd bij jou te krijgen. Wij voeren onze afspraken altijd zo goed mogelijk uit. Naar het beste inzicht, vakmanschap en vermogen. Daar mag jij als klant van uitgaan. Wanneer wij vinden dat een partner van ons de werkzaamheden beter kan uitvoeren, dan mogen we hen inschakelen. Op deze regel zijn artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 uit het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing.

6.1 Eigen verantwoordelijkheid

Onze software draait op volle toeren op een goede, stabiele, vaste internetaansluiting. Je bent als klant zelf verantwoordelijk deze te hebben. Wanneer jouw internetverbinding niet goed is en onze software daardoor niet het beste werkt, zijn wij daar niet voor aansprakelijk.

Onze software wordt niet altijd geleverd in combinatie met hardware. In sommige gevallen moet je de hardware los aanschaffen. Daar zijn we heel open en eerlijk in en

kunnen we in de meeste situaties ook erbij aanbieden.

Wij helpen je op weg met templates voor bijvoorbeeld (Belgische) arbeidscontracten en HACCP maar het blijft de verantwoordelijkheid van de klant blijft om rechtsgeldige contracten en werkwijzen te maken c.q. te hanteren en in de gaten te houden of wetgeving wijzigt. De juiste inrichting van de oplossingen van Horeko zijn de verantwoordelijkheid van de klant.

De belangrijkste punten op een rij

- Onze levertijden zijn altijd een schatting waar we naar streven.
- We doen altijd onze uiterste best onze diensten en producten op tijd te leveren.
- Een goede internetverbinding voor onze software is je eigen verantwoordelijkheid. Evenals de aanschaf van benodigde hardware.
- Het blijft de verantwoordelijkheid van de klant blijft om rechtsgeldige contracten en werkwijzen te maken c.q. te hanteren en in de gaten te houden of wetgeving wijzigt.

7. Hoe wij jouw software in de lucht en up-to-date houden

Voor onze software heb je licenties nodig. Die verlenen we voor een maand of een jaar. In die tijd kun jij zonder zorgen gebruik maken van de software. Wanneer wij onze software vernieuwen of updaten, krijg je automatisch de laatste versie. We laten dit je natuurlijk altijd weten. Als je zelf wat moet doen om updates af te ronden of de wijziging invloed heeft op onze software, dan krijg je daar van ons instructies voor.

Het kan ook andersom. Jij kan van ons wijzigingen in de software vragen. Dat moet schriftelijk, via de mail bijvoorbeeld. Wij komen dan bij je terug met de mogelijkheden, de kosten en de planning van de uitvoering ervan. We doen pas wijzigingen als jij akkoord bent met ons plan en de kosten die daarbij komen kijken. We zijn niet verplicht jouw aangevraagde wijziging te doen. Het moet bijvoorbeeld wel mogelijk en haalbaar zijn.

7.1 Duur van de licentie

Jouw licentie duurt net zo lang als de duur van onze dienstovereenkomst of contract. Bij onze software zit een stuk service. Dat gaat over het herstellen van fouten in de software, voor het onderhoud op de software, het uitvoeren van wijzigingen en het bewaken van beschikbaarheid. Hier komen we in punt 8 van deze algemene voorwaarden op terug.

7.2 Proeftijd

Onze software mag jij 30 dagen gratis uitproberen via onze demo optie op de website. Deze kun je zelf gemakkelijk aanvragen via de website van Horeko. In die tijd geldt er nog geen garantie en bieden we nog geen ondersteuning, updates en wijzigingen. Tenzij er updates zijn die voor alle klanten in de software gelden. Tijdens de proefperiode kun je niet terugvallen op beloftes of garanties uit deze voorwaarden of andere algemene documenten.

De belangrijkste punten op een rij

- Onze licenties voor de software krijg je voor een maand of jaar.
- Je krijgt altijd de laatste updates van onze software.
- Jouw licentie duurt net zo lang als onze overeenkomst of het contract.
- Jij mag onze software 30 dagen gratis uitproberen.

8. Dit kun je van onze software verwachten

Wij doen er alles aan dat onze software 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is voor jou. Je mag van ons een beschikbaarheid van onze software van 99,8% over een jaar verwachten. Beschikbaarheid wil zeggen dat jij gebruik kan maken van onze software. Wanneer er een storing is die wordt veroorzaakt door de internetverbinding, er onderhoud plaatsvindt aan je hardware wat niet door ons wordt gedaan of een andere reden is die niets met Horeko te maken heeft waardoor de software niet goed werkt, zijn wij daar niet voor aansprakelijk.

Om echt te weten hoe beschikbaar onze software is, gebruiken we maandelijks een eenvoudig rekensommetje.

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

We leggen dit even voor je uit:

- DB betekent daadwerkelijke beschikbaarheid.
- GB is de gewenste beschikbaarheid in minuten.
- G staat voor het aantal minuten dat er een fout voordoet of het systeem niet werkt.
- Op deze manier weten we precies wanneer onze software gewoon draait en wanneer het even wat minder loopt.

8.1 Overmacht

Wanneer de software niet beschikbaar is en dit komt door overmacht, onderhoud, hardware en/of apparatuur of iets anders waar wij als Horeko geen invloed op hebben, telt dit niet als fout. Dat heeft dus ook geen invloed op de berekening van de daadwerkelijke beschikbaarheid.

8.2 Controle

Om te controleren of we echt voldoen aan de minimale fouten waardoor het systeem niet werkt, nemen we iedere vijf minuten een sample van belangrijke gegevens. Daar berekenen we een gemiddelde van. Zo kijken we of jouw gemiddelde de norm overschrijdt.

Als jij als klant aangeeft in een melding dat de software niet beschikbaar is voor jou, reageren wij binnen de reactietijd die hieronder in punt 9 staat uitgelegd.

De belangrijkste punten op een rij

- Wij doen ons best om onze software 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te hebben.
- Wij zijn niet aansprakelijk als de software niet werkt door bijvoorbeeld slechte internetverbinding, onderhoud of overmacht.
- We controleren altijd of we aan de beschikbaarheid voldoen.

9. Een foutje in de software

Als jij fouten in de software ontdekt, meld je deze zo snel mogelijk via de mail aan ons. Vergeet in die mail de volgende gegevens niet:

- De naam van je organisatie.
- De naam van de contactpersoon binnen de organisatie. En ook de contactgegevens van die persoon.
- Een beschrijving van de fout. Het helpt enorm als je een screenshot stuurt.

- Een beschrijving van de stappen die je ondernam om het systeem weer in werking te krijgen.
- De impact van de fout voor jouw bedrijf of organisatie.

De fouten die wij doorkrijgen van onze klanten en waar wij voor aansprakelijk zijn, behandelen we in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde beschikbaarheid van de dienst.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor jou als klant. De dienst is wel beschikbaar maar werkt niet volledig.

Wij bepalen in welk niveau de fout valt. We melden aan de contactpersoon welk prioriteitsniveau de fout krijgt. En als we het weten vertellen we je meteen wat de oorzaak en oplossing is. Een uitleg met de manier van aanpakken, hoor je ook van ons. Terwijl wij aan de fout werken, houden we jou op de hoogte van de status.

9.1 Prioriteit

Onze inspanningsplicht, of eigenlijk hoe hard we werken om de fout op te lossen, zit zo: fouten met prioriteit 3 mogen we pas herstellen bij de volgende software update. Dat geldt wel als deze update binnen een redelijke tijd plaatsvindt. Bij urgentie 1 of 2 komen we eerder in actie.

9.2 Contactgegevens

Als wij niet de juiste contactgegevens kregen in de e-mail, dan proberen we de contactpersoon te bereiken via de bij ons bekende gegevens. Ook als deze gegevens niet kloppen, geldt dit wel als onze eerste poging om je te spreken over het probleem.

9.3 Prioriteit opschalen

Wanneer we zien dat we de fout niet snel genoeg kunnen verhelpen, dan 'escaleren' we de fout. Dat betekent dat het een hoger prioriteitsniveau krijgt. Als het nodig is, schakelen we externe partijen of middelen in om de fout zo snel mogelijk op te lossen. Dit laten we je altijd zo snel mogelijk weten. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als deze optreedt door mogelijke vertraging.

Onze supportmedewerkers zijn op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur bereikbaar. Onze [online kennisbank](#) is 24/7 bereikbaar en toegankelijk. Als deze onverhoopt tijdelijk niet toegankelijk is, zijn wij niet aansprakelijk voor schade daardoor.

De belangrijkste punten op een rij

- Fouten in de software meld je zo snel mogelijk aan ons.
- We bepalen het prioriteitsniveau en handelen daarnaar.
- Als de fout niet snel genoeg verholpen wordt, kunnen we de prioriteit opschalen zodat het sneller opgelost wordt.

10. Hoe we jouw software onderhouden

Wij zorgen voor het onderhoud van jouw software en dat van al onze andere klanten tegelijkertijd. Soms kan dit ervoor zorgen dat de software even niet beschikbaar is. Dit

laten we je altijd weten. We doen ons best het onderhoud uit te voeren op de uren waarop onze meeste klanten de software niet of nauwelijks gebruiken.

Wanneer ons onderhoud gepland staat, ben jij hiervan op de hoogte. We doen er alles aan dat het onderhoud zo min mogelijk impact heeft op jouw werkzaamheden. Als tijdens het onderhoud de software even niet beschikbaar is, berekenen we dit niet mee in de gewenste of daadwerkelijke beschikbaarheid of onze afgesproken beschikbaarheid, hersteltijden of reactietijd.

De belangrijkste punten op een rij

- Het onderhoud van onze software gebeurt bij alle klanten tegelijkertijd.
- We laten altijd weten wanneer onderhoud gepleegd wordt.
- We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat jij zo min mogelijk overlast hebt van het onderhoud.

11. De back-up van de software en jouw database

Iedere nacht rond 03.00 uur maken wij een back-up van de software en de bijbehorende database. Alleen wij hebben toegang tot deze back-up. Dat is om veiligheidsredenen. Je mag ons altijd vragen om toegang te krijgen tot de back-up. We zijn nooit verplicht om dat te doen en als we dat wel doen, mogen we daar een vergoeding voor rekenen. We laten dit uiteraard vooraf weten.

Iedere back-up wordt voor 30 dagen versleuteld bewaard. Dit gebeurt op de dataservers van onze hostingpartner. Na die 30 dagen worden de back-ups vernietigd. Geen zorgen, daar staan inmiddels alweer nieuwe voor in de plaats. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verliezen van een back-up of wanneer er data verloren gaat omdat er geen back-up gemaakt is. Je bent zelf verantwoordelijk voor de eigen data en het maken van back-ups daarvan.

De belangrijkste punten op een rij

- Wij maken iedere nacht een back-up van de software.
- Je bent nog altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van een eigen back-up, die van ons is namelijk niet zomaar toegankelijk.
- Iedere back-up bewaren we 30 dagen versleuteld waarna deze wordt vernietigd.

12. Horeko biedt hulp

Wij bieden je graag eerst een training aan voordat je de slag gaat met onze software. Dit doen we bij voorkeur op jouw locatie maar kan in sommige gevallen ook online. Als je korte of specifieke vragen hebt na die training, kun je die stellen aan Horeko Customer Success. Zij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur via chat, e-mail en telefoon. Customer Success zet zich in zo snel mogelijk jouw vragen telefonisch of digitaal te beantwoorden. We houden je proactief op de hoogte van de status van je vraag.

12.1 Vragen in het weekend

Zit jij in het weekend met een dringende vraag? Deze kun je deze achterlaten op onze voicemail. In principe beantwoorden we de vraag maandag. Maar wanneer er een prioriteitsniveau 1 wordt vastgesteld, doen wij ons best je in het weekend al te helpen.

12.2 Kosten voor vragen

Het beantwoorden van jouw vragen is vrijwel altijd gratis. Als wij iemand aan de lijn krijgen die geen training van ons heeft gevolgd of niet gecertificeerd is, mogen wij de

hulp weigeren. Hiervoor kunnen we wel een bedrag in rekening brengen.

Als je heel veel vragen hebt, je regelmatig bij ons terugkomt met vragen of jouw vragen erg complex zijn en je extra ondersteuning nodig hebt, dan mogen wij hier een vergoeding voor vragen. We bieden dan de gevraagde hulp of geven een extra training. Met onze training vergroot je het kennisniveau over de software in de organisatie. Zo werk je gemakkelijker en efficiënter. Wanneer we extra hulp of een training bieden, sturen wij je eerst een offerte die jij moet accepteren voordat we je de hulp of training bieden. Zo kom jij niet voor verrassingen te staan.

De belangrijkste punten op een rij

- Voordat je aan de slag gaat met onze software, bieden we je een training aan.
- Voor vragen is de Horeko Customer Success bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur.
- In het weekend kun je vragen achterlaten op de voicemail. Is het urgent, dan neemt er eerder iemand contact met je op.
- Het beantwoorden van jouw vragen is meestal gratis, tenzij jij een erg complex vraagstuk hebt waar we meer ondersteuning voor bieden.

13. Jouw privacy, een belangrijke zaak

Verwerk jij via onze software persoonsgegevens van bijvoorbeeld het personeel, dan verwerken wij die gegevens weer voor jou. Je geeft ons toestemming om zogenaamde subverwerkers in te schakelen zodat jouw persoonsgegevens veilig worden verwerkt. Dat is bijvoorbeeld onze hostingpartner. Met hen hebben wij vrijwel dezelfde overeenkomst als met jou.

Onze hostingpartners of anders subverwerkers bevinden zich allemaal binnen de EU/EER of in een ander land die voldoet aan dezelfde privacy eisen. We doen er alles aan om op deze locaties passende maatregelen treffen zodat de persoonsgegevens worden beschermd.

13.1 Verwerking van gegevens

Voor de verwerking van gegevens geldt het volgende:

- Het doel van het verwerken van de gegevens is dat de software goed blijft werken.
- Wij verwerken de gegevens zo lang als onze overeenkomst duurt plus 30 dagen. Hierna verwijderen wij alle persoonsgegevens.
- Onder de persoonsgegevens die we verwerken vallen: voor- en achternamen, adresgegevens, contactgegevens, BSN-nummers en andere gegevens die nodig zijn voor de arbeidsovereenkomst en de verplichtingen die jij hebt naar de werknemers, planning, werkroosters en communicatie rondom vrije tijd van de werknemers.

13.2 Jouw instructies

Wij verwerken de gegevens alleen op basis van de instructies die jij ons geeft. Die ontvangen wij schriftelijk, dus bijvoorbeeld via de mail van je. We houden daarbij rekening met wat nodig is om de software goed te laten werken. Wanneer jij of wij denken dat de instructies niet rijmen met de AVG-richtlijnen, melden we dat zo snel mogelijk aan elkaar.

13.3 Toegang tot persoonsgegevens

Alleen noodzakelijke mensen hebben toegang tot de persoonsgegevens. Die mensen zorgen er allemaal voor dat de software het beste werkt of de back-up gemaakt wordt. Alle medewerkers in Horeko en partijen die wij inschakelen gaan vertrouwelijk om met de informatie.

13.4 Onze maatregelen

Wij zorgen ervoor dat we zowel technisch als organisatorisch de juiste maatregelen treffen om de beveiliging te waarborgen. Daaronder vallen de volgende maatregelen:

- Niet meer mensen dan nodig hebben toegang tot de gegevens.
- Versleuteling van back-ups en persoonsgegevens.
- Onderhoud van de systemen en de beveiliging hiervan.
- We handelen adequaat in het geval van een incident, snelle blokkade of wanneer een onbevoegde toegang tot de persoonsgegevens krijgt en herstellen de fout zo snel mogelijk.
- Jaarlijks evalueren, testen en beoordelen we onze maatregelen en beveiliging.

Als je wilt opvragen welke informatie wij hebben over jouw personeelsbestand dan delen wij dat met je als het nodig is. Dit doen we onder de voorwaarden van de AVG-regels.

13.5 Datalek

Als er onverhoopt een datalek is, melden wij dit binnen 48 uur. We proberen het datalek zo snel mogelijk te dichten en doen er alles aan om een nieuw lek te voorkomen. Wij zetten ook alles in werking om te voldoen aan de eisen die terugkomen in artikel 33 AVG en helpen jou waar wij kunnen zodat jij ook aan deze verplichtingen voldoet.

Bieden wij nieuwe apps of technologieën aan, dan zorgen wij er altijd voor dat die voldoen aan een data protection impact assessment (DPIA). Hiermee brengen we vooraf de privacy risico's in kaart.

Wanneer jij ons vraagt of een gemachtigde controleur die jij aandraagt een inspectie of audit mag doen, werken wij daaraan mee als we jouw verzoek redelijk vinden.

13.6 Eigen verantwoordelijkheid

Je bent zelf verantwoordelijk voor het juist gebruiken van de software en voor het verlenen van toegangsrechten tot delen van de software voor wie dit nodig is. Ook ben je zelf verantwoordelijk voor het juist gebruiken van de accounts, het instellen van goede wachtwoorden en het verwijderen van onnodige gegevens. Wij zijn niet aansprakelijk als er iets niet goed gaat omdat de software niet juist wordt gebruikt.

De belangrijkste punten op een rij

- Wij verwerken persoonsgegevens in je software voor jou.
- Je geeft ons toestemming om zogenaamde subverwerkers in te schakelen zodat jouw persoonsgegevens veilig worden verwerkt.
- Wij verwerken de gegevens alleen op basis van de instructies die jij ons geeft.
- Alleen noodzakelijke mensen hebben toegang tot de persoonsgegevens.
- Als er onverhoopt een datalek is, melden wij dit binnen 48 uur en dichten we dit zo snel mogelijk.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor het juist gebruiken van de software en voor het verlenen van toegangsrechten tot delen van de software voor wie dit nodig is.

14. Wanneer er sprake is van overmacht

Wanneer er iets gebeurt wat totaal buiten onze macht ligt waardoor wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen, zijn wij daar niet aansprakelijk voor. Onder overmacht valt alle voorziene of onvoorziene zaken die van buitenaf komen. Hierop hebben wij geen invloed en is de reden dat wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen. Die zaken zijn bijvoorbeeld:

- Werkstaking binnen Horeko,
- Ziekte van ons personeel,
- Een verlate levering van onze leverancier,
- Defecte of storende internetverbinding of telefoonlijn,
- Extreme weersomstandigheden,
- Overstroming,
- Brand,
- Inbraak,
- Calamiteiten,
- Aantasting van ICT-systemen door een nieuw virus of andere onvoorziene kwetsbaarheden,
- Gehackte computers en software,
- Pandemieën en epidemieën.

Ook wanneer onze overeenkomst al bezig is, kan overmacht ervoor zorgen dat wij de (verdere) nakoming van onze afspraken niet kunnen waarmaken. Daarom kunnen we onze verplichting uit de overeenkomst halen zolang de periode van overmacht geldt. Als deze periode langer duurt dan 3 maanden, mogen wij en jij de overeenkomst beëindigen zonder dat daar een schadevergoeding tegenover staat.

Het deel van onze verplichting wat wij al wel hebben gedaan, wordt niet teruggedraaid wanneer er overmacht voorkomt. Wat wij al hebben gedaan, blijft dus bij jou. Daarvoor mogen wij dus ook een factuur naar je sturen.

De belangrijkste punten op een rij

- Als er sprake is van overmacht, zijn wij niet aansprakelijk voor het niet nakomen van onze verplichtingen.
- Als de periode van overmacht langer dan 3 maanden duurt, mag je onze overeenkomst beëindigen.
- Wat we al deden voor de situatie van overmacht zicht voordeed, blijft bij jou.

15. De garanties en aansprakelijkheid

Wij bieden in eerste instantie geen garantie voor de werking van onze hardware of software die jij gebruikt. Tenzij het duidelijk onze schuld is dat iets niet werkt. Wanneer er sprake is van schade omdat wij de verkeerde of onvolledige gegevens van je kregen, dan zijn wij niet aansprakelijk.

Als er schade is omdat onze software tijdelijk niet werkt met de reden dat we fouten herstellen, onderhoud plegen of updates uitvoeren, zijn wij daar niet aansprakelijk voor. Ook wanneer jij of een partij die jij inschakelt wijzigingen in de software aanbrengt zonder onze toestemming waardoor de software niet meer goed werkt, zijn wij niet aansprakelijk. Dat geldt ook als er fouten optreden omdat je niet zorgvuldig of kundig omgaat met de software.

15.1 Indirecte schade

De indirecte schade die voorkomt omdat de software niet goed werkt, is niet te verhalen op Horeko. Daaronder valt bijvoorbeeld gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade. Ook als dit komt door het niet juist werken van de software, zijn wij niet aansprakelijk.

15.2 Reactie- of hersteltermijn en beschikbaarheid

Het kan voorkomen dat wij ons niet kunnen houden aan de reactie- of hersteltermijn die we in hoofdstuk 9 overlegden. Of dat de beschikbaarheid uit hoofdstuk 8 niet nageleefd kan worden. Als dit het geval is, betalen wij voor ieder uur buiten die reactie- of hersteltermijn of dag waarop de software niet beschikbaar is een bedrag van 1/30 van jouw maandelijkse kosten. Dit betalen we totdat we het maximale 30/30 hebben bereikt. Dit bedrag geldt in plaats van een schadevergoeding.

15.3 Horeko aansprakelijk

Als jij denkt dat je recht hebt op een vergoeding van ons, dan moet je dit binnen 14 dagen nadat de schade plaatsvond aan ons melden. Dit doe je via een e-mail. Op de eerstvolgende factuur nemen wij dit bedrag mee.

Mocht het toch zo zijn dat wij aansprakelijk zijn, dan geldt die aansprakelijkheid voor maximaal de hoogte van de bijbehorende factuur. Als het gaat om een factuur die hoort bij een duurovereenkomst, dan geldt de aansprakelijkheid maximaal voor de laatste drie maanden van deze factuur.

Onze aansprakelijkheid overstijgt nooit het bedrag waarvoor wij verzekerd zijn. We zijn nooit aansprakelijk voor derden, alleen voor onze eigen werkzaamheden.

De belangrijkste punten op een rij

- Op onze software en hardware bieden wij geen garantie, tenzij iets niet werkt door onze fout.
- Wanneer de software niet werkt door onderhoud, omdat een externe partij die jij inschakelde onderhoud pleegt of omdat je niet zorgvuldig met de software omgaat, zijn wij niet aansprakelijk.
- Als we onze reactie- of hersteltermijn en beschikbaarheid niet nakomen, betalen we je een compensatie.
- Als je denkt dat je recht hebt op een vergoeding van ons, meld je dit binnen 14 dagen schriftelijk aan ons.

16. Intellectuele eigendom

Wij hebben het recht op alle werken, software en coderingen die wij maakten. Jij krijgt van ons een licentie om er gebruik van te maken. Deze geldt zolang wij een overeenkomst hebben. Deze licentie mag je niet overdagen aan een ander. Een sublicentie aan iemand anders geven mag ook niet. Wanneer onze samenwerking stopt, vervalt de licentie. Ook wanneer jij surseance van betaling aanvraagt of richting faillissement gaat, stopt onze licentie.

17. Wijzigingsbeding

Horeko heeft het recht om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden worden tenminste een maand voor de ingangsdatum toegezonden.

18. Geschillen

Op alle afspraken die wij maken, deze algemene voorwaarden en aanbiedingen of offertes die jij van Horeko ontvangt is het Nederlands recht van toepassing.

We vinden het heel vervelend als je klachten hebt en verhelpen die natuurlijk graag. Daarom vragen we of je deze eerste bij ons wil melden. Dan doen wij er alles aan de klacht op te lossen.

Wanneer we over een geschil geen akkoord bereiken binnen 3 maanden, mogen wij beiden los van elkaar naar een rechter met het geschil. Dat gebeurt bij een rechter in Midden-Nederland, locatie Utrecht.

Zo, jij bent door onze algemene voorwaarden geploegd. Nu kunnen we aan de slag. Mocht je nog vragen of opmerkingen hebben, dan horen we dat uiteraard graag van je. Je kunt ons bereiken op +31 (0) 88-7119711 en via info@horeko.com. Liever een bezoekje doen? Dat kan ook aan de Spaceshuttle 60 in Amersfoort.