

# ALGEMENE VOORWAARDEN CALLINGBIRD

*Voorwaarden voor het gebruik van de CallingBird Softwareapplicatie*

## Partijen

**Callingbird**, een vennootschap onder firma, gevestigd aan de Neuhuyskade 32 te Den Haag, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer **93370792**, hierna te noemen "Dienstverlener" of "CallingBird".

en

De natuurlijke- of rechtspersoon die zich via de website van CallingBird heeft aangemeld voor de Software en akkoord is gegaan met deze Algemene Voorwaarden, hierna te noemen "Klant".

## Overwegingen

Dienstverlener heeft een softwareapplicatie ontwikkeld die fungeert als telefonische AI-assistent. Deze applicatie neemt inkomende telefoongesprekken voor bedrijven aan en handelt deze professioneel af. Dit kan bestaan uit het beantwoorden van vragen, het plannen of doorgeven van afspraken en het doorschakelen van gesprekken. Het doel is dat bedrijven geen telefoontjes meer missen en klanten altijd te woord worden gestaan, maar kan per situatie verschillen.

Klant wenst gebruik te maken van deze softwareapplicatie onder de voorwaarden van deze overeenkomst.

Deze voorwaarden beogen het vastleggen van de voorwaarden waaronder Dienstverlener de Software aan Klant ter beschikking stelt en Klant gebruik maakt van de Software.

## Artikel 1: Definities

**1.1 Dienstverlener:** CallingBird, de ontwikkelaar en uitgever van de Software.

**1.2 Software:** De door Dienstverlener geleverde telefonische AI-assistent die inkomende telefoongesprekken aanneemt en afhandelt, waaronder, maar niet beperkt tot, vragen beantwoorden, afspraken inplannen en doorschakelen. Deze Software bevat ook een dashboard waar de Klant onbeperkt toegang tot heeft.

**1.3 Subverwerkers:** Door Dienstverlener ingeschakelde technologie- en telecomproviders voor het leveren van de Software, waaronder maar niet beperkt tot Vapi, Twilio, OpenAI/ChatGPT en ElevenLabs.

**1.4 Klant:** Het bedrijf dat de Software in licentie neemt bij de Dienstverlener.

**1.5 Gebruiker:** Iedere werknemer of gemachtigde van Klant die toegang heeft tot de Software.

**1.6 Beller / Klant van Klant:** Iedere natuurlijke persoon die de onderneming van Klant telefonisch benadert en waarvan het gesprek geheel of gedeeltelijk door de Software wordt behandeld.

**1.7 Abonnement:** De overeenkomst waarbij Klant tegen betaling toegang krijgt tot de Software.

**1.8 Proefperiode:** De periode van veertien (14) dagen waarin Klant de Software kosteloos kan uitproberen.

**1.9 Overeenkomst:** Deze Algemene Voorwaarden inclusief alle bijlagen, die tot stand komt op de wijze beschreven in Artikel 2.

**1.10 Persoonsgegevens:** Alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

**1.11 Datalek:** Een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in art. 4(12) AVG.

**1.12 Instructies:** Schriftelijke of via het dashboard gegeven aanwijzingen van Klant over de verwerking binnen de Software.

**1.13 Derden:** Alle natuurlijke of rechtspersonen die geen partij zijn bij deze overeenkomst.

**1.14 SEPA-mandaat:** De doorlopende machtiging die Klant bij aanmelding aan Dienstverlener verstrekt om de verschuldigde vergoedingen na afloop van de Proefperiode automatisch te incasseren van het door Klant opgegeven IBAN-rekeningnummer.

## **Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst**

**2.1** De Overeenkomst tussen Dienstverlener en Klant komt tot stand op het moment dat Klant zich via de website van Dienstverlener heeft aangemeld voor de Software, daarbij de door Dienstverlener gevraagde gegevens (waaronder bedrijfsnaam, contactgegevens, zakelijk e-mailadres, naam rekeninghouder en IBAN) heeft ingevuld, deze Algemene Voorwaarden en het SEPA-mandaat heeft geaccepteerd en op de bevestigingsknop heeft geklikt.

**2.2** Door het aanvinken van het akkoordvakje en het indienen van het aanmeldformulier verklaart Klant dat hij/zij bevoegd is om Klant rechtsgeldig te vertegenwoordigen en akkoord gaat met deze Algemene Voorwaarden, inclusief de daarbij behorende bijlagen.

**2.3** Dienstverlener registreert van iedere aanmelding ten minste het tijdstip van het akkoord, het IP-adres van Klant, de versie van de Algemene Voorwaarden waarmee akkoord is gegaan en de door Klant verstrekte gegevens. Deze registratie geldt als bewijs van de totstandkoming van de Overeenkomst.

**2.4** Het akkoord van Klant op deze Algemene Voorwaarden geldt tevens als akkoord namens al haar Gebruikers, zodat het individuele akkoord van iedere afzonderlijke Gebruiker niet vereist is.

## **Artikel 3: Dienstverlening**

**3.1** Dienstverlener levert een door AI en software aangestuurde telefonische AI-assistent die inkomende gesprekken aanneemt, gesprekken met Bellers voert, indien mogelijk afspraken kan inplannen of verplaatsen, terugbel notities aan kan maken, en gesprekken kan

doorschakelen naar door Klant opgegeven nummers. Doel is in de meeste gevallen, maar niet beperkt tot, dat Klant minder telefoontjes mist en Bellers 24/7 te woord worden gestaan. Klant ontvangt hiervoor een beveiligde toegang tot een persoonlijk Dashboard, dat uitsluitend via inloggegevens beschikbaar is. In dit Dashboard kan Klant onder andere, maar niet beperkt tot, gespreksoverzichten en transcripties raadplegen, bedrijfsinformatie en openingstijden beheren, en instellingen aanpassen met betrekking tot de functionaliteiten van de AI-assistent.

**3.2** De Software is beschikbaar via een abonnement met een variabele prijs, waarbij bedrijven toegang krijgen tot de applicatie en hun gegevens op ieder moment kunnen inzien, met inachtneming van Artikel 8.

**3.3** Geen noodoproepen. CallingBird is geen vervanging voor 112 of andere hulpdiensten en ondersteunt noodnummers niet gegarandeerd; Klant communiceert dit desgevraagd aan Bellers.

#### **Artikel 4: Duur en beëindiging**

**4.1** Deze Overeenkomst gaat in op het moment van totstandkoming als bedoeld in Artikel 2 en vangt aan met de Proefperiode van veertien (14) dagen als bedoeld in artikel 1.8.

**4.2** Na afloop van de Proefperiode wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van telkens één (1) maand, tenzij een van de partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) dag voor het einde van de lopende abonnementsperiode.

**4.3** Onverminderd het bepaalde in artikel 4.2 zijn zowel Klant als Dienstverlener te allen tijde gerechtigd deze Overeenkomst zonder opgaaf van reden schriftelijk op te zeggen. Een dergelijke opzegging wordt eerst van kracht aan het einde van de op dat moment lopende abonnementsperiode. Indien de opzegging plaatsvindt tijdens de Proefperiode is Klant geen vergoeding verschuldigd. Indien de opzegging plaatsvindt na afloop van de Proefperiode, blijft Klant het tarief en het maandminimum voor de lopende abonnementsperiode volledig verschuldigd. Geen van beide partijen is in dat geval gehouden tot enige schadevergoeding wegens deze opzegging.

**4.4** Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deze overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder opgaaf van reden, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding, te beëindigen indien de Klant of een van diens werknemers zich schuldig maakt aan misbruik van de Software, waaronder mede wordt verstaan, maar niet beperkt tot, het gebruik van de Software in strijd met de bepalingen van deze overeenkomst, frauduleuze handelingen, of andere activiteiten die naar oordeel van Dienstverlener schadelijk zijn voor de integriteit van de Software of de belangen van Dienstverlener.

**4.5** Indien de Klant in gebreke blijft met de tijdige betaling van de verschuldigde bedragen uit hoofde van deze overeenkomst, en na schriftelijke aanmaning binnen een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van de aanmaning niet alsnog volledig aan zijn betalingsverplichting voldoet, is Dienstverlener gerechtigd deze overeenkomst met

onmiddellijke ingang te ontbinden. In geval van ontbinding op grond van dit artikel blijft de verplichting van de Klant om de openstaande bedragen te voldoen onverminderd van kracht.

**4.6** Na beëindiging van deze overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt het recht van de Klant en de Gebruikers op toegang tot en gebruik van de Software onmiddellijk. De Klant is gehouden om alle verschuldigde bedragen die op het moment van beëindiging openstaan, onmiddellijk te voldoen. Bovendien is de Klant verplicht om op eerste verzoek van Dienstverlener alle materialen, documentatie, en andere eigendommen van Dienstverlener die in zijn bezit zijn, te retourneren of te vernietigen.

**4.7** De beëindiging van deze overeenkomst laat onverlet het recht van Dienstverlener om volledige schadevergoeding te vorderen en alle overige rechten die Dienstverlener krachtens deze overeenkomst of de wet toekomen.

**4.8** De toegang van de Gebruiker tot de Software is direct gekoppeld aan de tussen Klant en Dienstverlener afgesloten Overeenkomst. Bij beëindiging van deze overeenkomst, om welke reden dan ook, eindigt ook de toegang van de Gebruiker tot de Software.

## **Artikel 5: Vergoedingen, betaling en SEPA-mandaat**

**5.1** Voor het gebruik van de Software betaalt Klant een vergoeding van EUR 0,35 (exclusief BTW) per minuut dat de Software is gebruikt voor het afhandelen van telefoongesprekken. Toegang tot het Dashboard is onbeperkt en gratis. Per maand geldt een minimumbedrag (maandminimum) van EUR 20,- exclusief BTW. Indien het werkelijke gebruik in een maand lager is dan dit minimumbedrag, wordt het maandminimum in rekening gebracht. Komt het gebruik boven het maandminimum uit, dan betaalt Klant het hogere verbruiksbedrag.

**5.2** Gedurende de Proefperiode van veertien (14) dagen wordt er geen bedrag bij Klant in rekening gebracht. Na afloop van de Proefperiode gaat het abonnement automatisch over in een betaald abonnement op basis van het tarief en het maandminimum als bedoeld in artikel 5.1, tenzij Klant het abonnement vóór het einde van de Proefperiode heeft opgezegd via het Dashboard of door schriftelijke mededeling aan Dienstverlener.

**5.3** Bij aanmelding verstrekt Klant aan Dienstverlener een doorlopend SEPA-mandaat voor automatische incasso van de uit hoofde van deze Overeenkomst verschuldigde bedragen van het door Klant opgegeven IBAN-rekeningnummer. Het mandaat treedt in werking na afloop van de Proefperiode en blijft van kracht zolang de Overeenkomst voortduurt.

**5.4** De vergoeding is te betalen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, voor zover incasso niet (geheel) mogelijk is gebleken.

**5.5** Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de tarieven jaarlijks te herzien. Klant wordt minimaal drie maanden van tevoren schriftelijk geïnformeerd over eventuele tariefwijzigingen.

**5.6** Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die Dienstverlener maakt als gevolg van de niet-nakoming door Klant van diens betalingsverplichtingen, komen voor rekening van Klant.

## **Artikel 6: Verplichtingen Klant en Gebruikers**

**6.1** De Klant is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de Software binnen zijn organisatie en moet ervoor zorgen dat de Software wordt gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden die zijn vastgelegd in deze overeenkomst en de door Dienstverlener verstrekte documentatie.

**6.2** De Klant erkent en stemt ermee in dat alle Gebruikers (werknemers of andere personen die door de Klant toegang krijgen tot de Software) gebonden zijn aan deze Algemene Voorwaarden. Het akkoord van de Klant op deze Algemene Voorwaarden geldt tevens als akkoord namens al haar Gebruikers. Deze voorwaarden bevatten onder andere bepalingen over het gebruik van de Software, de verwerking van persoonsgegevens en de aansprakelijkheid van Klant & Dienstverlener.

**6.3** Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ervoor te zorgen dat alle Gebruikers op de hoogte worden gebracht van deze voorwaarden. De Klant moet erop toezien dat geen enkele Gebruiker toegang krijgt tot de Software zonder dat deze de inhoud van deze voorwaarden tot zich heeft kunnen nemen.

**6.4** Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de toegang van Gebruikers die deze voorwaarden niet naleven, te beperken of te beëindigen. In een dergelijk geval is CallingBird niet verplicht om enige vergoeding of restitutie aan de Klant te betalen.

## **Artikel 7: Gebruik van de Software**

**7.1** Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Software te gebruiken voor de bedrijfsvoering.

**7.2** Klant zorgt ervoor dat de Software alleen wordt gebruikt door Klant en haar medewerkers en draagt zorg voor een veilige opslag van inloggegevens.

**7.3** Het is Klant niet toegestaan de Software te (doen) kopiëren, wijzigen, decompileren, demonteren, onderwerpen aan reverse engineering of op andere wijze proberen de broncode van de Software te achterhalen, tenzij dit uitdrukkelijk vooraf schriftelijk is toegestaan door Dienstverlener.

**7.4** De toegang tot de Software wordt verleend op basis van een door de Klant met Dienstverlener afgesloten overeenkomst. De Klant ontvangt inloggegevens rechtstreeks van Dienstverlener. Deze inloggegevens zijn persoons- en/of bedrijfsgebonden en niet overdraagbaar, behoudens de door Klant aangewezen Gebruikers.

**7.5** De Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren en beveiligen van zijn/haar inloggegevens en is aansprakelijk voor alle activiteiten die onder zijn/haar account worden uitgevoerd door onder andere maar niet beperkt tot Gebruiker. In geval van verlies, diefstal, of ongeautoriseerde toegang tot de inloggegevens, is de Klant verplicht dit onmiddellijk te melden bij Dienstverlener.

**7.6** Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de toegang van de Gebruiker tot de Software te beperken, op te schorten, of te beëindigen indien de Gebruiker deze

voorwaarden schendt, of indien er redelijke vermoedens bestaan van ongeoorloofd gebruik van het account.

**7.7** De Gebruiker is verplicht de Software op correcte en nauwkeurige wijze te gebruiken, inclusief het waarheidsgetrouw invoeren en beheren van bedrijfsinformatie, openingstijden, afspraken en overige gegevens die noodzakelijk zijn voor een juiste werking van de Software. Onjuiste, onvolledige of verouderde invoer kan leiden tot fouten in de werking van de Software, waarvoor Dienstverlener niet aansprakelijk kan worden gesteld.

**7.8** De Gebruiker dient de Software te gebruiken in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, alsmede met de instructies en richtlijnen verstrekt door de Klant of Dienstverlener.

## **Artikel 8: Beveiliging en beschikbaarheid**

**8.1** Dienstverlener zorgt voor een passende beveiliging van de servers waarop de Software draait en neemt redelijke maatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van de door Klant ingevoerde gegevens te waarborgen.

**8.2** Dienstverlener streeft naar een maximale beschikbaarheid van de Software, maar garandeert geen ononderbroken toegang. Geplande onderhoudswerkzaamheden zullen, voor zover mogelijk, buiten kantooruren worden uitgevoerd en Klant zal hierover tijdig worden geïnformeerd.

**8.3** In geval van onvoorziene omstandigheden die de beschikbaarheid van de Software beïnvloeden, zal Dienstverlener zich inspannen om deze omstandigheden zo spoedig mogelijk te verhelpen, maar is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit deze onvoorziene omstandigheden.

## **Artikel 9: Gegevensbescherming**

**9.1** Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van Bellers in het kader van deze overeenkomst. Dienstverlener treedt daarbij op als verwerker en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van en in opdracht van Klant, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor zover Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt voor eigen doeleinden zoals beveiligingslogging, facturatie en naleving van wettelijke verplichtingen, is Dienstverlener zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

**9.2** Bij het gebruik van de Software worden Persoonsgegevens van de Beller verzameld en verwerkt. Welke Persoonsgegevens worden verzameld is afhankelijk van de configuratie die Klant via het Dashboard heeft ingesteld en kan onder andere, maar niet uitsluitend, omvatten: naam, contactgegevens en geboortedatum. Klant bepaalt zelf, binnen de grenzen van de AVG en het beginsel van dataminimalisatie, welke gegevens noodzakelijk zijn voor de werking van de dienst (bijvoorbeeld voor het afronden van een terugbelverzoek of het inplannen van een afspraak) en welke velden voor een Beller verplicht zijn. Dienstverlener verwerkt en verzamelt de door de Beller verstrekte Persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Persoonsgegevens die

worden verzameld en opgeslagen op grondslag van 'het verwerken van Persoonsgegevens om een overeenkomst uit te voeren' zijn enkel nodig voor onder andere, maar niet beperkt tot, administratieve doeleinden, de al eerder benoemde werking van de software, verbeteren en optimaliseren van de Software, het inzien van gegevens door Klant en haar gebruikers en voor de doeleinden zoals uiteengezet in deze Voorwaarden.

**9.3** Klant en Beller blijven verantwoordelijk voor de juistheid en wettigheid van de door de Beller ingevoerde gegevens. Klant is verantwoordelijk voor het beschikken over een geldige grondslag onder de AVG en voor het informeren van Bellers over de verwerking van hun persoonsgegevens. Klant vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de verwerking en het gebruiken van persoonsgegevens door en/of namens Klant, inclusief, maar niet beperkt tot, aanspraken wegens het ontbreken van een geldige grondslag of het niet naleven van de informatieplicht.

**9.4** Dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens van de Beller te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, vernietiging, of wijziging. Zoals maar niet beperkt tot het werken met beveiligde en gemonitorde servers zoals overeengekomen in Artikel 8.1 en een eigen database. Desalniettemin kan CallingBird niet volledig instaan voor de veiligheid van gegevens die via internet worden overgedragen.

**9.5** Dienstverlener draagt er zorg voor dat haar personeel en alle andere personen die onder haar verantwoordelijkheid toegang hebben tot persoonsgegevens van Klant of Bellers, zich hebben verbonden tot vertrouwelijkheid, hetzij op grond van een wettelijke geheimhoudingsplicht, hetzij op grond van een schriftelijke geheimhoudingsverklaring of een vergelijkbare bepaling in hun arbeids- of opdrachtovereenkomst. Deze geheimhoudingsplicht blijft van kracht na beëindiging van de werkzaamheden of van deze Overeenkomst.

**9.6** Voor het leveren van de Software maakt Dienstverlener gebruik van subverwerkers. Op het moment van het sluiten van deze Overeenkomst betreft dit de volgende subverwerkers:

- Vapi Inc.: leverancier van het voice-AI platform dat de telefonische gesprekken aanstuurt;
- Twilio Inc.: telecomprovider voor het routeren en afhandelen van inkomend en uitgaand telefoonverkeer;
- OpenAI, L.L.C.: taalmodel (ChatGPT) voor het begrijpen en formuleren van gesprekken;
- ElevenLabs, Inc.: synthetische stem voor het uitspreken van de antwoorden van de AI-assistent.

Dienstverlener sluit met deze subverwerkers passende overeenkomsten, of accepteert hun standaard Data Processing Addenda indien van toepassing. Dienstverlener blijft jegens Klant verantwoordelijk voor de selectie van subverwerkers en voor de contractuele afdekking van de AVG-eisen, en blijft jegens Klant aansprakelijk voor de naleving van de AVG-verplichtingen door subverwerkers, conform artikel 28 lid 4 AVG. De actuele lijst van

subverwerkers is op verzoek beschikbaar via Dienstverlener en kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt overeenkomstig artikel 9.7.

**9.7** Dienstverlener informeert Klant ten minste dertig (30) dagen vooraf, via het Dashboard of per e-mail, over voorgenomen wijzigingen in de lijst van subverwerkers (toevoeging of vervanging). Klant heeft het recht om binnen veertien (14) dagen na deze kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging op grond van een redelijk AVG-belang. Partijen treden in dat geval in overleg om tot een passende oplossing te komen. Indien partijen er niet in slagen om binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen, is Klant gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen tegen het moment waarop de wijziging effectief wordt, zonder dat Dienstverlener gehouden is tot enige schadevergoeding.

**9.8** Voor zover subverwerkers persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken, waarborgt Dienstverlener dat dit uitsluitend gebeurt op basis van door de Europese Commissie goedgekeurde Standard Contractual Clauses en, waar nodig, aanvullende maatregelen. Dienstverlener informeert Klant op verzoek over de toegepaste waarborgen.

**9.9** Dienstverlener stelt Klant onverwijld en waar mogelijk binnen 48 uur na ontdekking op de hoogte van iedere inbreuk in verband met persoonsgegevens (Datalek) die betrekking heeft op persoonsgegevens die Dienstverlener namens Klant verwerkt. De melding bevat in ieder geval de aard van het datalek, de (mogelijke) gevolgen daarvan, de getroffen of voorgestelde maatregelen, en contactgegevens voor verdere informatie. Dienstverlener zal Klant zo nodig aanvullend informeren zodra meer informatie beschikbaar komt en verleent redelijke medewerking bij het onderzoeken, beperken en melden van het datalek.

**9.10** Dienstverlener verleent, voor zover technisch en organisatorisch mogelijk, redelijke medewerking aan Klant bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen op grond van de AVG (waaronder recht op inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit en beperking van verwerking). Eventuele redelijke kosten die Dienstverlener hiervoor maakt, kunnen aan Klant worden doorbelast.

**9.11** Voor zover dit redelijkerwijs van Dienstverlener kan worden gevergd, verleent Dienstverlener Klant medewerking bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) als bedoeld in artikel 35 AVG en bij een eventuele voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 36 AVG, voor zover deze betrekking hebben op verwerkingen die Dienstverlener namens Klant uitvoert. Deze medewerking omvat het verstrekken van de informatie die in redelijkheid noodzakelijk is voor het opstellen of bijwerken van de DPIA. Eventuele redelijke kosten die Dienstverlener hiervoor maakt, kunnen aan Klant worden doorbelast.

**9.12** Dienstverlener stelt Klant op eerste verzoek alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat aan de verplichtingen uit artikel 28 AVG wordt voldaan. Klant heeft het recht om, maximaal eenmaal per kalenderjaar en op eigen kosten, een audit te (laten) uitvoeren door een onafhankelijke, gekwalificeerde en aan geheimhouding gebonden auditor, ter controle van de naleving door Dienstverlener van deze verwerkersbepalingen en de AVG. Het verzoek wordt ten minste dertig (30) dagen vooraf en schriftelijk ingediend en

de audit vindt plaats tijdens kantooruren en zonder onnodige verstoring van de bedrijfsvoering van Dienstverlener. Dienstverlener mag in plaats daarvan voldoen aan deze verplichting door overlegging van een actueel certificeringsrapport (zoals ISO 27001 of SOC 2 type II) van een onafhankelijke derde, voor zover dat rapport het onderwerp van de audit voldoende dekt. Bevindingen die aanleiding geven tot corrigerende maatregelen worden door Dienstverlener binnen een redelijke termijn opgevolgd.

**9.13** Dienstverlener bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het leveren van de Software, support, beveiliging en facturatie, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is. Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert of anonimiseert Dienstverlener de persoonsgegevens van Klant en haar Bellers uit de actieve systemen binnen 30 dagen, tenzij Klant vóór die datum schriftelijk om een export in een gangbaar formaat heeft verzocht. Back-ups worden volgens de reguliere retentiecycclus verwijderd.

**9.14** Indien Dienstverlener een materiële verplichting uit dit artikel 9 niet nakomt, is Klant gerechtigd Dienstverlener schriftelijk in gebreke te stellen. De ingebrekestelling bevat in ieder geval een duidelijke omschrijving van de tekortkoming en een redelijke hersteltermijn van ten minste dertig (30) dagen. Indien Dienstverlener binnen die termijn niet alsnog aan haar verplichtingen voldoet, is Klant gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder dat Dienstverlener gehouden is tot enige schadevergoeding. Reeds vooruitbetaalde maar nog niet verbruikte bedragen worden naar evenredigheid aan Klant terugbetaald.

Onder een materiële verplichting in de zin van dit artikel wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: het niet melden van een Datalek conform artikel 9.9, het structureel weigeren mee te werken aan verzoeken van betrokkenen conform artikel 9.10, het wijzigen van subverwerkers zonder de procedure van artikel 9.7 in acht te nemen, en het structureel niet voldoen aan de beveiligingsverplichtingen uit artikel 9.4.

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

**10.1** Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de Software, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Dienstverlener.

**10.2** De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in dat specifieke jaar door Klant aan Dienstverlener is betaald voor het gebruik van de Software met een maximum van **€ 1.000.000,- (zegge: één miljoen euro)** (die door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering gedekt wordt).

**10.3** Dienstverlener is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot, gevolgschade, verlies van gegevens, gederfde winst, of andere financiële verliezen, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van de Software.

**10.4** Dienstverlener is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de betrouwbaarheid en correctheid van de gegevens die door Beller, Klant of Gebruiker in de Software worden ingevoerd, noch voor enige schade die hieruit voortvloeit, daaronder begrepen een incorrecte weergave van die gegevens in de Software en eventuele fouten in rapportages

die hiervan het gevolg zijn. Klant is verantwoordelijk voor de juiste invoer van bedrijfsinformatie, doorschakel-instellingen en overige gegevens die in de Software worden gebruikt.

## **Artikel 11: Overmacht**

**11.1** Dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Klant indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

**11.2** Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van deze verplichtingen in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden verlangd.

## **Artikel 12: Intellectuele eigendom**

**12.1** Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de Software, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, merken, handelsnamen en octrooien, berusten uitsluitend bij Dienstverlener of diens licentiegevers.

**12.2** Het is Klant en haar Gebruikers niet toegestaan om enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen, andere rechten van intellectuele eigendom of overige beschermde informatie in of op de Software te verwijderen, te wijzigen of onleesbaar te maken.

## **Artikel 13: Vertrouwelijkheid**

**13.1** Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst van elkaar verkrijgen geheimhouden.

**13.2** Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan de Software, de inloggegevens, deze overeenkomst en alle gegevens die als zodanig zijn aangeduid door een der partijen.

## **Artikel 14: Wijziging van de voorwaarden**

**14.1** Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen, bijvoorbeeld om te voldoen aan gewijzigde wet- en regelgeving, ter verbetering of uitbreiding van de Software of om de dienstverlening aan te passen aan nieuwe inzichten of marktontwikkelingen.

**14.2** Niet-materiële wijzigingen, waaronder mede wordt verstaan correcties van taal- of tyfouten, verduidelijkingen zonder gevolgen voor de rechten en plichten van partijen en kleine procedurele aanpassingen, treden in werking op het moment van publicatie van de gewijzigde voorwaarden op de website van Dienstverlener of via het Dashboard. Klant wordt geacht hiermee akkoord te zijn gegaan.

**14.3** Voor materiële wijzigingen, waaronder wijzigingen die de rechten en plichten van Klant op een wezenlijke wijze beïnvloeden, wijzigingen in de aansprakelijkheidsbepalingen of een beperking van de dienstverlening, informeert Dienstverlener Klant ten minste dertig (30)

dagen vóór de beoogde ingangsdatum via het Dashboard en/of per e-mail aan het door Klant opgegeven correspondentieadres. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke wijziging, is Klant gerechtigd de Overeenkomst tegen de beoogde ingangsdatum schriftelijk op te zeggen, zonder inachtneming van een opzegtermijn. Indien Klant binnen de aankondigingstermijn geen bezwaar maakt en het gebruik van de Software voortzet na de ingangsdatum, wordt Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de gewijzigde voorwaarden. Tariefwijzigingen worden uitsluitend doorgevoerd overeenkomstig artikel 5.5.

## **Artikel 15: Faillissement**

**15.1** In geval van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, schuldsanering of een vergelijkbare insolventieprocedure van Dienstverlener heeft Klant het recht deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen. Het recht van de curator op grond van artikel 37 Faillissementswet om de Overeenkomst al dan niet gestand te doen blijft onverlet. Indien de curator binnen een redelijke termijn na een daartoe strekkend verzoek van Klant niet verklaart de Overeenkomst gestand te willen doen, eindigt de Overeenkomst van rechtswege.

**15.2** Beëindiging van de Overeenkomst op grond van dit artikel laat de op dat moment reeds opeisbare verplichtingen van partijen onverlet. Dienstverlener (of de curator) is na de datum van beëindiging niet gehouden tot het verlenen van enige verdere diensten aan Klant. Eventuele aanspraken van Klant op restitutie van vooruitbetaalde bedragen kunnen uitsluitend worden ingediend bij de curator in het kader van de afwikkeling van de boedel.

**15.3** Voor zover redelijkerwijs mogelijk verleent Dienstverlener Klant op verzoek een éénmalige export van de persoonsgegevens van Klant en haar Bellers in een gangbaar elektronisch formaat.

## **Artikel 16: Toepasselijk recht en geschillen**

**16.1** Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**16.2** Geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze overeenkomst zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

## **Artikel 17: Slotbepalingen**

**17.1** Wijzigingen van of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts bindend indien schriftelijk overeengekomen, behoudens het bepaalde in Artikel 14.

**17.2** Indien enige bepaling van deze overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst volledig van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling zoveel mogelijk in acht worden genomen.

**17.3** Indien u vragen heeft over deze voorwaarden of over uw rechten en plichten in het kader van deze voorwaarden, kunt u contact opnemen met Dienstverlener via de op de website vermelde contactgegevens.

*Versie 2.0: geldig vanaf 20-05-2026*