

Algemene Voorwaarden & Service Overeenkomst

Sileram B.V. — April 2026

Bij Sileram willen we zo transparant mogelijk zijn. Daarom beschrijven we hier duidelijk wat je van ons kunt verwachten — zonder kleine lettertjes. Wijzigingen worden via e-mail gecommuniceerd. Als je onze software gebruikt, gelden de meest recente Algemene Voorwaarden.

1. Definities

Term	Betekenis
Sileram	Sileram B.V., de aanbieder van de software
Klant	De organisatie of persoon die een overeenkomst aangaat met Sileram
Gebruiker	Een persoon die namens de klant gebruik maakt van de applicatie
Applicatie	De SaaS-software Sileram, beschikbaar via app.sileram.nl

2. Overeenkomst

De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. Als je deze aangaat, krijg je een licentie voor het gebruik van Sileram.

2.1 Licentie

Het aantal actieve gebruikers bepaalt de omvang van de licentie. Het type licentie is gelijk voor alle gebruikers binnen een organisatie.

2.2 Service

Zolang de overeenkomst duurt, heb je recht op ondersteuning en productupdates.

2.3 Prijsbepaling

De actuele prijs is beschikbaar via sileram.nl. Bij grote afname kunnen individuele afspraken worden gemaakt. Prijsverhogingen worden minimaal één maand van tevoren gecommuniceerd aan bestaande klanten.

2.4 Facturatie

Sileram factureert licenties vooraf, per maand.

2.5 Licenties aanpassen of beëindigen

Een verhoging of verlaging kan per direct via de applicatie worden geregeld. Beëindiging geschiedt door het aantal licenties naar nul te verlagen. Wij adviseren vóór beëindiging een data-export aan te vragen via info@sileram.nl. Na beëindiging is toegang tot de omgeving niet meer mogelijk. Wij archiveren je omgeving één jaar na beëindiging. Na één jaar worden alle gegevens definitief en onherstelbaar verwijderd. Op verzoek kunnen gegevens eerder worden verwijderd.

Beëindiging door Sileram

Wij kunnen de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één maand in de volgende gevallen: aanhoudende niet-betaling na aanmaning, grove schending van deze voorwaarden, of als de klant surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd. In deze gevallen kunnen wij de overeenkomst ook per direct beëindigen.

Staking dienstverlening

Als Sileram besluit de dienstverlening definitief te staken, worden klanten minimaal zes maanden van tevoren geïnformeerd. Gedurende deze periode kunnen klanten een data-export aanvragen via info@sileram.nl.

3. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot €500.000,- per gebeurtenis en nooit hoger dan €1.000.000,- per kalenderjaar. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade zoals gederfde omzet of gemiste kansen. Dit geldt ook als door de klant ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen aanbrengen in onze software. Wij zijn beide niet aansprakelijk bij overmacht in de zin van de wet, inclusief storingen bij toeleveranciers en internetproblemen die buiten onze invloed liggen. Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten. Bij een klacht of claim verzoeken wij je deze zo snel mogelijk te melden via info@sileram.nl.

4. Ondersteuning

Sileram wordt ontwikkeld en beheerd door één persoon, naast een fulltime functie. Ondersteuning wordt naar beste vermogen geboden.

Contact

Vragen en meldingen kun je sturen naar info@sileram.nl. Wij streven ernaar binnen 3 werkdagen te reageren. In uitzonderlijke gevallen zoals vakantie of ziekte kan dit langer duren. Wij communiceren dit waar mogelijk vooraf via onze website.

Wat valt onder ondersteuning?

Vragen over het gebruik van de applicatie, het melden van fouten en het doorgeven van verbeterwensen. Verbeterwensen worden meegenomen in de productontwikkeling — het is niet altijd mogelijk aan te geven of en wanneer deze worden opgepakt.

Toegang klantomgeving

Bij het oplossen van een melding kan het noodzakelijk zijn de klantomgeving in te zien. Dit gebeurt uitsluitend na melding aan de klant en alleen voor zover noodzakelijk om het probleem op te lossen. Zodra het incident is afgehandeld vervalt de toegang.

5. Product

Sileram is een SaaS-product dat continu wordt doorontwikkeld. Wij streven ernaar minimaal één keer per maand een update uit te leveren met verbeteringen en fixes.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij Sileram B.V. Als een derde anders beweert, zal Sileram de klant vrijwaren, mits de klant ons hierover zo spoedig mogelijk informeert en meewerkt aan onderzoek.

Fair use

Wij hanteren een fair use principe op het gebruik van Sileram. Als je in strijd met dit principe handelt, nemen we contact op om samen naar een oplossing te zoeken.

6. Infrastructuur & Beschikbaarheid

Sileram maakt gebruik van Supabase als cloudplatform, gehost in West-Europa (Frankfurt). Wij streven naar een hoge beschikbaarheid maar kunnen geen 24/7 monitoring of garantie op hersteltijden bieden. Storingen worden zo snel mogelijk opgepakt.

Back-up & Restore

Back-ups worden dagelijks uitgevoerd met een retentie van 30 dagen. Alle back-ups worden opgeslagen op een locatie met een gescheiden netwerk. Op verzoek via info@sileram.nl kan een restore worden uitgevoerd.

Onderhoud

Gepland onderhoud vindt waar mogelijk plaats buiten kantooruren. Als vooraf duidelijk is dat Sileram door onderhoud niet beschikbaar is, informeren wij je minimaal 48 uur van tevoren via onze website.

Subverwerkers

Wij verwerken klantdata via Supabase Inc., een Amerikaanse onderneming. De data wordt uitsluitend opgeslagen op servers in West-Europa (Frankfurt). Supabase voldoet aan de AVG-vereisten voor internationale gegevensoverdracht via de Standard Contractual Clauses (SCC). Nieuwe subverwerkers worden minimaal 4 weken van tevoren via e-mail aangekondigd. Je kunt bezwaar maken tegen een nieuwe subverwerker via info@sileram.nl — wij handelen dit af en informeren je over de uitkomst.

7. Verwerking Persoonsgegevens (AVG)

Sileram verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. Hierin zijn wij "verwerker" en is de klant de "verwerkingsverantwoordelijke". Wij verwerken alleen persoonsgegevens om de overeenkomst uit te voeren en de applicatie te laten functioneren.

Geheimhouding

Wij behandelen alle klantdata strikt vertrouwelijk. Toegang tot klantdata vindt uitsluitend plaats ten behoeve van technisch onderhoud, het oplossen van storingen of op verzoek van de klant.

Privacy rechten betrokkenen

De klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van en het voldoen aan de rechten van betrokkenen binnen zijn organisatie. Wij verwijzen verzoeken van betrokkenen altijd door naar de klant als verwerkingsverantwoordelijke.

Auditrecht

De klant heeft het recht om jaarlijks een audit aan te vragen naar onze naleving van deze voorwaarden. Dit geschiedt op eigen kosten en na voorafgaande afstemming via info@sileram.nl.

Meldplicht datalekken

Bij een beveiligingsincident streven wij ernaar de klant binnen 48 uur na ontdekking te informeren. De klant is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens binnen 72 uur.

Gegevens na beëindiging

Na afloop van de overeenkomst worden alle gegevens één jaar gearchiveerd en daarna definitief verwijderd. Op verzoek via info@sileram.nl kunnen gegevens eerder worden verwijderd of geëxporteerd. Zie ook ons Privacy Statement op sileram.nl/privacy.

8. Juridische Zaken

Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Partijen spannen zich in om geschillen onderling op te lossen. Indien dit niet lukt worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter — Rechtbank Den Haag. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.