

Algemene Voorwaarden – Manuel BV

1. Definities

- 1.1 **Manuel:** Manuel B.V., statutair gevestigd te Burgemeester Bosmastraat 3, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96013540 (hierna: “**Manuel**”).
- 1.2 **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Manuel een Overeenkomst sluit of anderszins gebruikmaakt van de Diensten.
- 1.3 **Diensten:** de via Software geleverde Software-as-a-Service-oplossing bestaande uit een digitale collega (AI-software) inclusief onboarding, updates en ondersteuning.
- 1.4 **Software:** de door Manuel ontwikkelde en geëxploiteerde applicatie(s) en onderliggende technologie.
- 1.5 **Offerte:** ieder schriftelijk (waaronder elektronisch) aanbod van Manuel.
- 1.6 **Overeenkomst:** de rechtsverhouding tussen Manuel en Klant die ontstaat door aanvaarding van de Offerte.
- 1.7 **Opdrachtbevestiging:** de bevestiging die automatisch tot stand komt door (i) ondertekening van de Offerte of (ii) schriftelijke (e-mail)acceptatie daarvan door Klant.
- 1.8 **Schriftelijk:** ook communicatie per e-mail of via een elektronisch ondertekenplatform.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden (“**Voorwaarden**”) zijn van toepassing op iedere offerte, overeenkomst en levering van diensten.
- 2.2 Afwijkingen op of aanvullingen van deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Manuel deze schriftelijk heeft aanvaard.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Klant de Offerte ondertekent of schriftelijk aanvaardt; deze handeling geldt tevens als Opdrachtbevestiging.
- 3.2 Indien Klant een inkooporder (“PO”) verstrekt, bevestigt Manuel die schriftelijk; de PO geldt dan als aanvullende administratieve referentie en doet niets af aan art. 3.1.
- 3.3 Manuel mag een aanvaarding weigeren of aanvullende voorwaarden stellen, bijvoorbeeld in geval van kredietrisico’s.

4. Toegang en Gebruik

- 4.1 Manuel verstrekt Klant gedurende de looptijd een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de software te gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden.
- 4.2 Inloggegevens zijn persoonlijk; het delen ervan met derden is verboden.
- 4.3 Klant zal (i) de Software niet reverse-engineeren, kopiëren of beschikbaar stellen aan derden en (ii) de Software niet gebruiken in strijd met wet- en regelgeving.
- 4.4 Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en lawful-use van data en voor de interpretatie van adviezen die de software genereert.

5. Dienstverlening, Beschikbaarheid & Onderhoud

- 5.1 Manuel spant zich in om de Software 24 × 7 beschikbaar te houden met een beoogde uptime van 99 % op jaarbasis (best-effort).
- 5.2 Manuel mag de software (gepland of ongepland) onderhouden of updaten. Manuel tracht gepland onderhoud minimaal 24 uur vooraf aan te kondigen.
- 5.3 Functies kunnen worden gewijzigd of toegevoegd zonder voorafgaande goedkeuring van Klant, mits de kernfunctionaliteit behouden blijft.

6. Vergoedingen & Betaling

- 6.1 Alle tarieven zijn exclusief btw en andere heffingen.
- 6.2 Manuel factureert maandelijks vooruit; betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum.
- 6.3 Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim. Manuel is dan gerechtigd (i) wettelijke (handels)rente ex art. 6:119a BW én (ii) buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen en (iii) de toegang tot de Software op te schorten.
- 6.4 Bezwaren tegen (onderdelen van) een factuur schort de betalingsverplichting niet op.

7. Duur & Opzegging

- 7.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 7.2 Partijen kunnen de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen, tegen het einde van de lopende factuurperiode.
- 7.3 Manuel mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien Klant wezenlijk tekortschiet of de software misbruikt.
- 7.4 Na beëindiging van de Overeenkomst vervalt het gebruiksrecht op de Software. Persoonsgegevens en Klant-specifieke Content worden verwijderd of geanonimiseerd binnen een redelijke termijn, conform het privacybeleid van Manuel en toepasselijke wetgeving. Gegevens die na anonimisering niet meer herleidbaar zijn tot Klant of gebruikers, mogen door Manuel worden behouden en gebruikt conform het privacybeleid.

8. Vertrouwelijkheid & Gegevensbescherming

8.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

8.2 Manuel verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het privacybeleid is te vinden op [de link](#).

8.3 Indien Manuel als verwerker optreedt, sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst.

8.4 Manuel verstrekt geen data aan derden tenzij daartoe wettelijk verplicht.

9. Intellectuele Eigendom

9.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op de Software en documentatie berusten bij Manuel of diens licentiegevers.

9.2 Klant verkrijgt uitsluitend de in art. 4.1 genoemde gebruiksrechten.

9.3 Feedback van Klant mag door Manuel vrij worden gebruikt ter verbetering van de Diensten.

9.4 Klant behoudt alle rechten op door hem ingevoerde data en content. Klant verleent Manuel een niet-exclusieve, royalty-vrije licentie om deze data en content te gebruiken voor het leveren, onderhouden, beveiligen en verbeteren van de Diensten. Voor zover data na beëindiging van de Overeenkomst wordt geanonimiseerd en niet herleidbaar is tot Klant of gebruikers, mag Manuel deze data blijvend gebruiken voor analytische en technische doeleinden, waaronder AI-functionnalité.

10. Garanties & Aansprakelijkheid

10.1 De software wordt geleverd "as-is"; Manuel geeft geen garanties op juistheid of geschiktheid voor een specifiek doel.

10.2 Manuel is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving of verlies van data.

10.3 Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste interpretatie en toepassing van gegenereerde adviezen.

11. Vrijwaring

11.1 Klant vrijwaart Manuel tegen alle aanspraken van derden voortvloeiend uit (i) het gebruik van de software door Klant en (ii) data of content die Klant invoert of genereert.

12. Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke buiten de macht van Manuel gelegen omstandigheid die nakoming blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder storingen in internet- of telecommunicatieinfrastructuur, pandemieën, stroomstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort. Indien de overmacht langer dan 30 dagen duurt, mogen beide partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden zonder schadeplichtigheid.

13. Wijzigingen van de Voorwaarden

13.1 Manuel mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen treden in werking één (1) maand na schriftelijke kennisgeving.

13.2 Indien Klant niet akkoord gaat, kan hij de overeenkomst opzeggen tot de datum waarop de wijziging ingaat.

14. Toepasselijk Recht

14.1 Op de Overeenkomst en deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.2 Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

15. Slotbepalingen

15.1 Indien een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht; partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk hetzelfde economische en juridische effect sorteert.

15.2 Klant mag rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Manuel. Manuel mag de overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of opvolger bij fusie of overname.

15.3 Deze Voorwaarden, samen met de Offerte en eventuele Verwerkersovereenkomst, vormen de volledige overeenkomst en vervangen alle eerdere afspraken.

16. Fair Use Policy (Documentuploads & Pagina-gebruik)

16.1 Doel. Manuel biedt ruimhartige upload- en gebruiksmogelijkheden voor normaal zakelijk gebruik. Deze Fair Use Policy ("FUP") waarborgt eerlijke verdeling van capaciteit en kosten en voorkomt onevenredig gebruik.

16.2 Definities.

- a) **Document:** elk bestand dat Klant uploadt (o.a. PDF, DOCX, TXT, afbeeldingen).
- b) **Pagina:**
 - Bij paginabaseerde bestanden (zoals PDF/DOCX): het aantal daadwerkelijke pagina's.
 - Bij niet-paginabaseerde bestanden (zoals TXT/afbeelding): 1 pagina-equivalent per 1.500 woorden tekst of per 2 MB verwerkte data (hetgeen hoger uitvalt). Elke aangevangen eenheid telt als 1 pagina.
- c) **Actieve seat:** een aan Klant toegewezen, actieve gebruikerslicentie binnen de maand.

- d) **Query:** Elke afzonderlijke tekstinput door de Klant aan de AI-software ("digitale collega") die een reactie van de Dienst genereert.
- e) **Starter Plan:** Het seat-gebaseerde abonnement van Klant, zonder de mogelijkheid tot upload van eigen documenten en opslaan van kennis.
- f) **Professional Plan:** Het seat-gebaseerde abonnement van Klant inclusief de mogelijkheid tot upload van eigen documenten en opslaan van kennis.

16.3 Maandelijks inbegrepen pagina's.

- a) **Starter Plan:** Het uploaden van documenten (Company-KB) is uitgesloten.
- b) **Professional Plan (Company-KB):** maximaal **750 documenten per omgeving**.
- Zodra deze limiet is bereikt, kunnen geen aanvullende documenten worden geüpload, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

16.4 Limiet op Queries (Vragen).

- a) Zowel het Starter Plan als het Professional Plan zijn beperkt tot **maximaal 100 Queries per Actieve Seat per kalenderweek**. Deze limiet is van toepassing op alle interacties met de AI-software (inclusief in de Field-app en Desk).
- b) Delen inloggegevens persoonlijk zijn en het delen ervan verboden is. Indien blijkt dat een account door meerdere personen wordt gebruikt, zal Manuel het verschil tussen de gebruikte accounts **factureren tegen het geldende tarief**.

16.5 Throttling/pauze bij excessief gebruik. Bij aanhoudend meerbruik van pagina's zonder (i) upgrade of (ii) tijdige betaling van overage, **of** bij het structureel overschrijden van de wekelijkse Query-limiet (100 per Actieve Seat), mag Manuel, na schriftelijke aankondiging, de verwerkingssnelheid *throttle* of uploads/Queries tijdelijk pauzeren. Manuel past dit redelijk en niet-discriminerend toe.

16.6 Verboden/oneerlijk gebruik. Het is niet toegestaan om (i) massale, niet-zakelijke archivering uit te voeren, (ii) redundante/duplicatieve uploads te verrichten om grenzen te omzeilen, (iii) geautomatiseerde stromen zonder zakelijk doel te laten draaien die onevenredig veel capaciteit verbruiken, of (iv) de Diensten te gebruiken op een wijze die de prestaties voor andere klanten wezenlijk schaadt.

16.7 Wijzigingen. Manuel mag deze FUP (inclusief inbegrepen hoeveelheden en tarieven) wijzigen conform artikel 13. Wijzigingen die resulteren in hogere overage-kosten of lagere inbegrepen pagina's/Queries worden minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd.

16.8 Relatie met overige voorwaarden. Deze FUP maakt onderdeel uit van de Voorwaarden en geldt naast artikel 4 (Toegang en Gebruik), artikel 5 (Dienstverlening), artikel 6 (Vergoedingen & Betaling) en artikel 7 (Duur & Opzegging). Bij strijdigheid prevaleert de FUP voor zover het upload- en paginagebruik en Query-gebruik betreft.

Contact

E-mail: info@manuel.chat

Website: www.mmanuel.chat