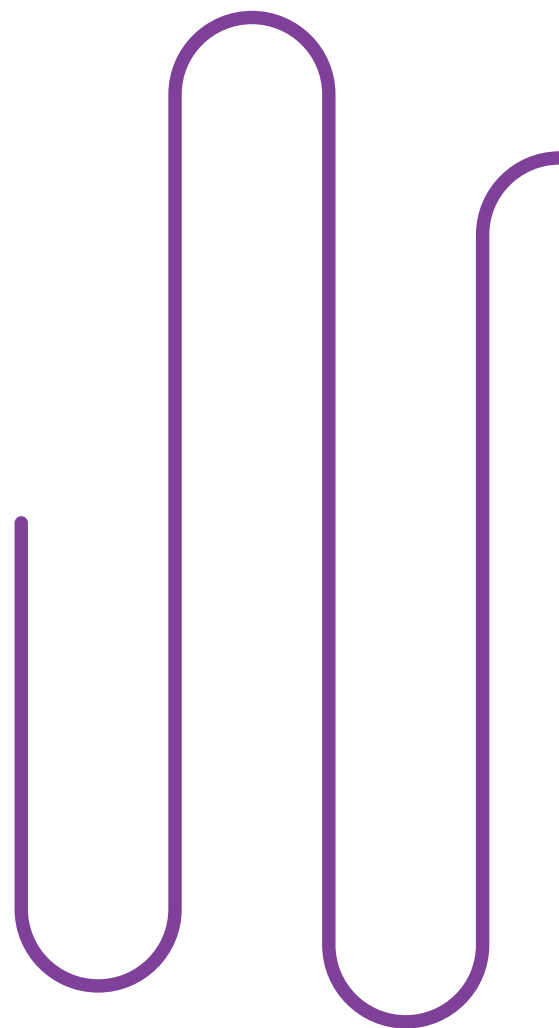


altijd tijd.

voor de kleine lettertjes



grote plannen, kleine letters.

De algemene voorwaarden zijn misschien niet het meest inspirerende onderdeel van een onderneming, maar wel erg belangrijk. Je kunt alleen grote plannen maken als je duidelijk bent over de afspraken.

In dit document vind je alle afspraken die we met jou willen maken, de kleine lettertjes. We begrijpen dat je wellicht vragen, opmerkingen of aanvullingen hebt, laat het ons in dat geval gerust weten.

Wij maken altijd tijd voor jou.



Algemene Voorwaarden Aiono / Bepromptly B.V.

Artikel 1: Toepasselijkheid en Definities

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst van de dienstverlener BePromptly B.V. h.o.d.n. Aiono hierna te noemen: Aiono, gevestigd te Groningen, waarin naar deze algemene voorwaarden wordt verwezen en op ieder gebruik van de applicatie(s) die door de dienstverlener als SaaS-dienst / oplossing beschikbaar wordt gesteld.
- Indien ten aanzien van bepaalde bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige algemene voorwaarden voor het overige op de overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan een dienstverlening tenzij telkens schriftelijk bevestigd.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is/vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. De leverancier zal dan met de afnemer in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling overeen te komen waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Afnemer: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met de leverancier is aangegaan.
Applicatiebeheerder: de medewerker van Aiono die zich heeft gespecialiseerd in de toepassingsmogelijkheden en werkwijze van de applicatie.
De Aiono-dienst: software en programma's in samengevoegde of solitaire vorm ten behoeve van een vooraf vastgesteld systeem.
Gebruiker: afnemer en/of een medewerker van een afnemer.
Overeenkomst: de overeenkomst tussen leverancier en afnemer met betrekking tot de SaaS-diensten / oplossing. Op de overeenkomst zijn te allen tijde deze algemene voorwaarden van toepassing.
Leverancier: Aiono, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
Log-in procedure: de door de leverancier voorgeschreven procedure die gebruiker dient te volgen, teneinde toegang te verkrijgen tot de Dashboard omgeving van de applicatie.
Log-in gegevens: uitsluitend voor gebruiker bestemde code(s), waarmee toegang kan worden verkregen tot de Aiono applicatie.
SaaS: Software as a Service. Kenmerk van SaaS is dat de gebruiker gebruikmaakt van geheel op het internet gebaseerde techniek. Het voordeel is dat geen software op lokale computers of servers hoeft te worden geïnstalleerd, de software vanaf iedere werkplek van de afnemer met internettoegang bereikt kan worden en vanaf een centrale plek met een handeling updates (verbeteringen) en zelfs upgrades (nieuwe versies) kunnen worden doorgevoerd.
SaaS-diensten: Het geheel van de door de leverancier aan de afnemer te leveren diensten, zoals nader beschreven in de overeenkomst.
Systeemeisen: de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van de afnemer voor het deugdelijk gebruik kunnen maken van de SaaS-diensten.
Werkdagen: een dag niet zijnde een algemene of ter plaatse van het werk erkende of door de overheid dan wel bij of krachtens de voor de opdrachtgever geldende CAO voorgeschreven rust- of feestdag, vakantiedag of andere niet individuele vrije dag.

Artikel 2. Overeenkomst

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst waaronder begrepen: op maat gemaakte software-oplossingen, bij-bestellingen van modules, gespecialiseerde diensten in data-analyse, consultancy en begeleiding in digitale transformatie en innovatie beheer, technologie gerichte trainingen en educatieve workshops, het leveren van diensten betreffende de opzet, onderhoud en beveiliging van IT-infrastructuren en andere overeenkomsten met de leverancier die betrekking hebben op SaaS-diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- De leverancier behoudt het recht om de algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen. Twee maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen zal de leverancier de afnemer zo volledig mogelijk informeren over de beoogde veranderingen. Als de afnemer niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen, heeft deze het recht om de overeenkomst op te zeggen, met ingang van de datum waarop de wijzigingen van kracht worden. Als de afnemer niet binnen veertien dagen na ontvangst van de mededeling van de leverancier en voor het in werking treden van de aangekondigde wijzigingen schriftelijk en uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen de voorgestelde wijzigingen, wordt de afnemer geacht in te stemmen met de wijzigingen.
- Elke aanbieding of prijsopgave met betrekking tot de SaaS-diensten is vrijblijvend en herroepbaar, tenzij expliciet anders vermeld of schriftelijk vooraf anders overeengekomen.
- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de leverancier de door de afnemer ondertekende offerte van de afnemer op welke manier dan ook heeft ontvangen.

Artikel 3. Gebruiksrecht

- De leverancier verleent de afnemer vanaf de datum van de overeenkomst het niet-exclusieve recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst de Aiono- applicatie te gebruiken voor de interne bedrijfsvoering van de afnemer. Onder interne bedrijfsvoering wordt verstaan het gebruik van de Aiono-applicatie door de gebruikers ten behoeve van de dashboard omgeving. Het gebruiksrecht omvat ook het recht om de bij de Aiono-applicatie behorende documentatie voor dat doel te gebruiken.
- De afnemer dient de Aiono-applicatie uitsluitend te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden en staat in voor het gebruik door haar medewerkers.
- De leverancier behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht vernieuwingen aan te brengen in de Aiono-applicatie. De leverancier zal de afnemer tijdig informeren over updates en/of upgrades, voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de Aiono-applicatie, naar het oordeel van de leverancier.
- De afnemer mag niet toestaan dat de Aiono-applicatie wordt gebruikt ten behoeve van cliënten van enige andere (rechts)persoon dan de afnemer en haar medewerkers. Voor een rechtspersoon binnen een groep (bijvoorbeeld een dochter-/ zustermaatschappijen) wordt een aparte overeenkomst gesloten.
- Het is de afnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen voortvloeien uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden over te dragen aan

derden.

Artikel 4. Duur en einde overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in op de dag van de totstandkoming en wordt aangegaan voor de periode van een kalenderjaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de overeenkomst.

2. Na het verstrijken van de termijn bedoeld in artikel 4.1 wordt de overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van een kalenderjaar, tenzij een van de partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt ten minste een maand voor het einde van de dan lopende periode en tenzij expliciet anders overeengekomen in de offerte of overeenkomst.

Schriftelijke opzegging dient te geschieden per aangetekende post met bewijs van ontvangst.

3. De leverancier heeft het recht om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen als de afnemer de mededeling heeft gedaan niet langer in staat te zijn om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, dan wel als de leverancier uit de omstandigheden moet afleiden dat de afnemer niet meer aan zijn

betalingsverplichtingen kan voldoen, dan wel als (de onderneming van) de afnemer zijn activiteiten staakt. De overeenkomst eindigt van rechtswege en onmiddellijk als de onderneming van afnemer geliquideerd wordt of in een insolventie situatie belandt.

4. De overeenkomst kan schriftelijk, zonder tussenkomst van de rechter, worden ontbonden als de andere partij, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de overeenkomst na te komen binnen dertig kalenderdagen na de ingebrekestelling.

5. In geen geval is de leverancier verplicht tot betaling van enige schadevergoeding als gevolg van beëindiging zoals beschreven in artikel 4.2, 4.3 en 4.4.

6. Bij beëindiging van de overeenkomst moet de afnemer direct het gebruik van de Aiono-applicatie staken en gestaakt houden. Tevens hebben de afnemer en haar medewerkers na beëindiging van de overeenkomst geen toegang meer tot de Aiono-applicatie en de bijbehorende gegevens. De leverancier zal bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, geen reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen aan de afnemer restitueren.

7. Het plaatsen van bij-bestellingen door de afnemer tijdens de overeenkomst heeft geen invloed op de looptijd van de overeenkomst.

Artikel 5. Prijs en betaling

1. De afnemer is uit hoofde van de overeenkomst het maandelijks of jaarlijkse bedrag verschuldigd van het door de afnemer gekozen (maatwerk-) pakket, dit maandelijks of jaarlijkse bedrag staat vermeld in de SaaS-overeenkomst. Dit bedrag wordt afgeschreven aan de hand van automatische incasso of op basis van een factuur betaald. Maandelijks of jaarlijks vooraf, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. De leverancier is gerechtigd te factureren naar de stand van het werk indien geen maandelijks vast bedrag is overeengekomen. Betaling van het volledige factuurbedrag dient binnen 30 dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk (o.a. in de offerte of het contract) anders is overeengekomen.

3. De leverancier hanteert prijzen in euro's, exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

4. De leverancier mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen. Eventuele prijswijzigingen worden tijdig schriftelijk of digitaal meegedeeld.

Jaarlijks zal leverancier een indexering doorvoeren aan het begin van het jaar.

De afnemer verklaart zich met eventuele prijsstijgingen akkoord indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumentenprijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens 2008 = 100), tenzij contractueel anders overeengekomen.

Bij prijsstijgingen boven dit genoemde prijsindexcijfer met meer dan 5%, kan de afnemer de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van prijswijziging.

5. Als de afnemer niet binnen een maand na kennisgeving van de prijsverhoging de overeenkomst opzegt, wordt hij geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.

6. De afnemer kan een machtiging voor automatische incasso verstrekken aan de leverancier voor de verschuldigde vergoeding(en), zoals vermeld op een door de leverancier verzonden factuur. Indien er niet gekozen wordt voor een automatische incasso, dan zal er periodiek vooraf een factuur verzonden worden.

7. Indien de afnemer zonder geldige reden de machtiging voor automatische incasso intrekt, of als om andere redenen die niet aan de leverancier kunnen worden toegeschreven, de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, behoudt de leverancier zich het recht voor om de functionaliteit van de Aiono-applicatie, na herhaaldelijk verzoek tot betaling, te beperken. Indien de automatische incasso niet succesvol uitgevoerd kan worden, zal de leverancier de afnemer daarvan op de hoogte stellen en zal de leverancier hem verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien daarop geen (tijdige) betaling volgt, zal de leverancier gerechtigd zijn de functionaliteit van de Aiono-applicatie te beperken tot view only en zal de leverancier de afnemer wederom verzoeken om de verschuldigde vergoeding alsnog over te maken. Indien ook daarop geen (tijdige) betaling volgt, zal de leverancier gerechtigd zijn de toegang tot de Aiono-applicatie te blokkeren. De afnemer blijft de leverancier de overeengekomen vergoeding verschuldigd gedurende de periode van view only en gedurende de periode dat toegang tot de Aiono-applicatie is geblokkeerd. Met blokkade wordt bedoeld de toegang tot ons Dashboard omgeving, de Voice agent is nog wel operationeel.

8. Op verzoek van de afnemer kan de geblokkeerde toegang tot de Aiono-applicatie binnen twee maanden worden hersteld tegen betaling van de openstaande vergoedingen, vermeerderd met een extra vergoeding.

9. Als de afnemer zijn betalingsverplichtingen volgens artikel 5 niet of niet tijdig nakomt, bevindt hij zich in verzuim na een officiële ingebrekestelling. Voordat deze ingebrekestelling plaats zal vinden, zal leverancier minimaal een herinnering verzenden met het vriendelijke verzoek de betaling alsnog te voldoen. Aan de hand van dit verzoek zal er een contactmoment plaatsvinden tussen leverancier en afnemer. Vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd werd (datum ingebrekestelling), is de afnemer een rente van 1,5% per maand of een gedeelte van een maand verschuldigd.

10. Alle kosten die de leverancier zowel in als buiten rechte maakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de afnemer komen voor rekening van de afnemer. De buitengerechtelijke (incasso)kosten van de leverancier worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom van de vordering.

11. Onverminderd het bepaalde in dit artikel 5 en artikel 4, heeft de leverancier het recht om in de in artikel 4.3 genoemde gevallen onmiddellijke

vooruitbetaling van de afnemer te verlangen tot het einde van de (beoogde) looptijd van de overeenkomst. Deze totaalvergoeding is onmiddellijk opeisbaar.

12. Artikel 5.11 is van overeenkomstige toepassing op het geval waarbij betaling door de afnemer uitblijft nadat de leverancier de in artikel 5.7 omschreven procedure heeft gevolgd.

Artikel 6. Verplichtingen leverancier

1. De leverancier zorgt, via haar toeleveranciers, voor de beschikbaarheid van de Aiono-applicatie en is verplicht om de SaaS-diensten minimaal uit te voeren op een niveau dat redelijkerwijs mag worden verwacht van een vakbekwame dienstverlener.

2. De leverancier waarborgt regelmatige back-ups van de gegevens die door de afnemer in de Aiono-applicatie zijn ingevoerd. Deze back-ups worden uitsluitend gemaakt als interne beveiligingsmaatregel bij de leverancier en ter waarborging van beschikbaarheid zoals beschreven in artikel 11, met name in geval van calamiteiten zoals grote stroomstoringen of brand. Deze back-ups worden niet aan de afnemer verstrekt.

3. De leverancier staat ervoor in dat de gegevens die door de afnemer in de Aiono-applicatie zijn ingevoerd, zo goed als redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang en wijzigingen door niet-gebruikers.

4. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 10.6 onthoudt de leverancier zich van het inzien van de gegevens die de afnemer via de Aiono-applicatie bij de leverancier heeft geplaatst. De leverancier verstrekt geen gegevens aan derden, tenzij de leverancier hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of de leverancier en de afnemer anderszins zijn overeengekomen.

Artikel 7. Verplichtingen en medewerking afnemer

1.. De afnemer moet een bankrekening hebben bij een bank die geregistreerd is bij de Nederlandse Vereniging van Banken.

2. De afnemer moet eventuele wijzigingen in haar adres- en/of betalingsgegevens onverwijld schriftelijk aan de leverancier doorgeven.

3. De afnemer is verplicht zich te houden aan de gebruiksregels zoals beschreven in artikel 9.

4. Als de afnemer zijn verplichtingen volgens deze algemene voorwaarden niet nakomt, behoudt de leverancier zich het recht voor om, na de ingebrekestelling of na herhaaldelijke pogingen tot het verkrijgen van contact met afnemer, bij geen gehoor of geen overeenkomst, het gebruik van de Aiono-applicatie door de afnemer te beperken tot view-only of blokkade van toegang tot de dashboard omgeving, conform artikel 5.7 en 5.9.

5. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de SaaS-diensten.

6. De afnemer garandeert dat de apparatuur en software die hij gebruikt voor de SaaS-diensten voldoen aan de systeemeisen. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om zijn apparatuur, software en communicatieverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.

7. Alle benodigde informatie en medewerking, inclusief het verstrekken van correcte en actuele NAW-gegevens aan de leverancier, moeten door de afnemer worden verstrekt voor het behoud van de SaaS-diensten.

8. Het is de verantwoordelijkheid van de afnemer om haar medewerkers en/of gebruikers op de hoogte te stellen van deze algemene voorwaarden en ervoor te zorgen dat zij zich hieraan houden, waarbij de afnemer jegens de leverancier hiervoor instaat.

Artikel 8. Gegevens

1. De informatie die de afnemer in de Aiono-applicatie invoert, wordt opgeslagen in een database die wordt beheerd door de leverancier of een door de leverancier aangewezen derde partij.

2. De afnemer behoudt het eigendom van de gegevens die haar afnemers invoeren en de gegevens die via de Aiono-applicatie worden verwerkt. Voor het gebruik van deze gegevens voor onderzoeksdoeleinden en/of benchmarking door de leverancier of een door de afnemer aangewezen derde partij, zullen de leverancier en de afnemer een aparte overeenkomst sluiten.

3. Binnen 30 dagen na het beëindigen van de overeenkomst kan de afnemer de leverancier verzoeken, tegen betaling, om de 'export' gegevens van de afnemer digitaal te verstrekken. In dat geval verleent de afnemer de leverancier toegang tot de gegevens, behalve bij een proefabonnement.

4. De leverancier is niet verplicht om te voldoen aan het verzoek zoals beschreven in artikel 8.3 indien de leverancier nooit een betaling van de afnemer heeft ontvangen.

5. De leverancier houdt zich aan de wettelijke bewaartermijnen voor het bewaren van gegevens.

6. Na beëindiging van de overeenkomst bewaart de leverancier de in de Aiono- applicatie ingevoerde gegevens minimaal 28 dagen. Na deze periode is de leverancier verplicht deze gegevens te verwijderen, tenzij een aparte overeenkomst is gesloten zoals beschreven in artikel 8.2.

Artikel 9. Gebruiksregels

1. De gebruiker mag op geen enkele manier hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) de leverancier tijdens het gebruik van de SaaS-diensten, zoals beoordeeld door de leverancier. Het is de gebruiker niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan kan worden aangenomen dat deze schade kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) de leverancier.

2. Het is de gebruiker niet toegestaan de SaaS-diensten te gebruiken op een wijze die in strijd is met wettelijke bepalingen of de algemene voorwaarden.

3. De afnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de inhoud en nauwkeurigheid van de gegevens die worden ingevoerd in de Aiono-applicatie.

4. De afnemer verbindt zich ertoe de SaaS-diensten zo te gebruiken dat de hoeveelheid opgeslagen informatie en het volume van het datatransport niet significant verschillen van het door de leverancier aangegeven gemiddelde gebruik van de SaaS-diensten door andere afnemers. Als het gebruik door de afnemer naar het oordeel van de leverancier significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal de leverancier contact opnemen

met de afnemer om specifieke voorwaarden voor het extra gebruik overeen te komen.

5. Gemiddeld gebruik van datatransport en dataopslag zoals genoemd in artikel 9.4 voor een gemiddelde Voice-agent klant met 1.000 gesprekken per maand ligt het totale opslagverbruik tussen 2 en 5 GB per maand, afhankelijk van audiokwaliteit en bewaartermijn. Indien het gebruik van afnemer boven de 50 GB per maand terechtkomt en een totale dataopslag van historie boven de 1 TB, dan zal leverancier contact opnemen conform artikel 9.4.

Artikel 10. Support

1. Tijdens de looptijd van de SaaS-overeenkomst heeft de afnemer recht op support behorende bij de gekozen module of pakket.

2. Support omvat het recht om documentatie te raadplegen en naar eigen inzicht te gebruiken. Daarnaast heeft de gebruiker recht op gebruiker-sondersteuning via de helpdesk, behorende bij de gekozen module of pakket.

3. Support omvat niet:

- a) diensten met betrekking tot systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, inrichting van rollen en rechten schema's, importdefinities en koppelingen met software van derden;
- c) ondersteuning op locatie anders dan staat vermeld in de overeenkomst en/of in het geval van afname van aanvullende begeleidingsdiensten;
- d) het op verzoek van de afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Aiono-applicatie;
- e) het converteren van bestanden;
- f) diensten met betrekking tot externe databases van andere producenten dan de leverancier;
- g) installatie, configuratie, training of andere niet expliciet omschreven diensten in de SaaS-overeenkomst;
- h) ondersteuning voor (bedienings-) software van andere producenten dan de leverancier;
- i) bestandsreparaties waarvan de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Aiono-applicatie;
- j) het verstrekken van nieuw beschikbaar gekomen producten;
- k) ondersteuning voor de internetverbinding;
- l) ondersteuning in een omgeving die volgens de systeemvereisten niet wordt ondersteund.

4. Support kan alleen worden aangevraagd door een afnemer.

5. In het kader van het bieden van support is de leverancier of haar toeleverancier gemachtigd om de gegevens van de afnemer, zoals beschreven in artikel 8, in te zien.

6. Als de leverancier op verzoek van de afnemer werkzaamheden verricht met betrekking tot de onderwerpen genoemd in 10.3 (a tot en met l), zal de leverancier deze werkzaamheden apart in rekening brengen naast de vergoeding zoals vermeld in artikel 5, conform de op dat moment geldende prijzen en gemaakte kosten bij de leverancier.

Artikel 11. Beschikbaarheid

1. De leverancier zet zich in voor een optimale beschikbaarheid en toegang tot de Aiono-applicatie. Deze verplichting heeft de leverancier ook aan haar toeleveranciers opgelegd.

2. De leverancier heeft het recht om zonder voorafgaande bekendmaking de toegang tot de Aiono-applicatie, specifiek doelend op de Dashboard Omgeving van Aiono, (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, indien noodzakelijk voor onderhoud of aanpassingen voor de correcte werking van een of meer SaaS-diensten. Dit geeft de afnemer geen recht op schadevergoeding jegens de leverancier. De leverancier streeft ernaar dit tot een minimum te beperken en zal indien mogelijk de afnemer tijdig informeren.

Indien het de Voice-agent van Aiono betreft, dan zal de leverancier de agent (op de achtergrond) laten draaien op een tijdelijk nummer. Hierdoor blijft de Voice-agent beschikbaar. De leverancier streeft ernaar de afnemer ruim van tevoren op de hoogte te stellen van deze tijdelijke wijziging.

Artikel 12. Log-in procedure

1. De afnemer is verplicht de Log-in procedure te volgen.

2. De leverancier heeft het recht om de Log-in procedure naar eigen inzicht aan te passen. De leverancier zal de afnemer tijdig op de hoogte stellen van dergelijke aanpassingen.

3. De afnemer en/of de afnemer dient zorgvuldig om te gaan met en is verantwoordelijk voor de inloggegevens. Deze inloggegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet buiten de organisatie van de afnemer worden gebruikt. De afnemer en de afnemers zijn verplicht tot volstrekte geheimhouding met betrekking tot de inloggegevens ten opzichte van anderen. De afnemer en/of gebruiker zijn aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Log-in gegevens. Alle handelingen van de gebruikers zijn voor rekening en risico van de afnemer.

Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking tot de Aiono-applicatie en documentatie, zijn het exclusieve eigendom van de leverancier of diens licentiegever(s). Geen van de in de overeenkomst of de algemene voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan de afnemer.

2. Het is de afnemer niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten van de leverancier op of in de Aiono-applicatie of documentatie te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is de afnemer niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van de leverancier of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.

3. De leverancier vrijwaart de afnemer voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe de afnemer ingevolge een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door de afnemer, overeenkomstig de overeenkomst en de documentatie, van de Aiono-applicatie of enig deel daarvan, mits de afnemer de leverancier onmiddellijk schriftelijk van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan hem wordt aangekondigd, de afnemer aan de leverancier toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en mits de afnemer daarbij op eerste verzoek van de leverancier alle relevante informatie en andere medewerking aan de leverancier verstrekt.

4. Indien een gerechtelijk verbod op het gebruik door de afnemer van de Aiono-applicatie is opgelegd vanwege een inbreuk makende handeling als bedoeld in artikel 13.3, dan wel, naar het oordeel van de leverancier, de kans bestaat dat de Aiono-applicatie het onderwerp zal zijn van een

succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft de leverancier het recht om naar eigen keuze en voor eigen rekening:

- a. voor de afnemer het recht te verkrijgen de Aiono-applicatie te blijven gebruiken zoals bepaald in deze algemene voorwaarden;
- b. de Aiono-applicatie te vervangen of zodanig aan te passen, dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft;
- c. of indien de voorgaande opties (a) en (b) redelijkerwijs niet haalbaar zijn, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden, evenals de uit hoofde van de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden toegekende rechten met betrekking tot die inbreuk makende Aiono-applicatie, te beëindigen.

5. Onverminderd het in artikel 13.3 bepaalde, is de leverancier uit hoofde van dit artikel niet aansprakelijk jegens de afnemer voor zover een vordering verband houdt met het:

- a. gebruik van de Aiono-applicatie in samenhang met niet door de leverancier geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de Aiono-applicatie op zichzelf geen inbreuk zou maken of anderszins onderwerp van de vordering zou zijn;
- b. onjuist gebruik van de Aiono-applicatie of gebruik op een niet in de documentatie omschreven wijze;
- c. een aanpassing van de Aiono-applicatie die door een andere (rechts)persoon dan de leverancier is doorgevoerd;
- d. of het opvolgen door de leverancier van de uitdrukkelijke instructies van de afnemer. De afnemer vrijwaart de leverancier tegen vorderingen als omschreven in de punten a. tot en met d. van dit artikel.

6. De afnemer erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van de leverancier voor inbreuk op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 13 alsmede in artikel 14.

7. De leverancier is bevoegd technische voorzieningen te treffen en in stand te houden ter bescherming van de Aiono-applicatie en de documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Aiono-applicatie. Het is de afnemer niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of te verwijderen.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Partijen zijn slechts aansprakelijk voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van hun verplichtingen uit de overeenkomst, behoudens voor zover dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

2. Geen der partijen is aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens of gevolgschade van welke aard ook, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van de betreffende partij.

3. De leverancier en afnemer erkennen dat tijdelijke onderbrekingen, beperkte beschikbaarheid of verminderde functionaliteit van de Aiono-applicatie in redelijke mate kunnen voorkomen bij onderhoud, updates of storingen. De leverancier spant zich in om deze onderbrekingen te beperken en is alleen aansprakelijk indien sprake is van nalatigheid of onvoldoende herstelmaatregelen.

4. De leverancier is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet of niet juist functioneren van programmatuur, apparatuur of internetverbindingen van de afnemer of derden, tenzij de leverancier hiervoor aantoonbaar verantwoordelijk is.

5. Partijen treffen redelijke maatregelen om verlies of onvolledige overdracht van gegevens te voorkomen. De leverancier is slechts aansprakelijk voor schade als gevolg van dataverlies indien dit het directe gevolg is van verwijtbare tekortkoming in zijn beveiligings- of opslagmaatregelen.

6. Indien een partij aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag van 50% van de in de zes maanden voorafgaand aan de gebeurtenis gefactureerde bedragen exclusief btw, met een maximum van € 10.000,- per jaar.

7. Partijen erkennen dat de overeengekomen vergoeding voor de SaaS-diensten is vastgesteld met inachtneming van deze aansprakelijkheidsbeperkingen.

8. De afnemer aanvaardt dat software niet volledig vrij van onvolkomenheden kan zijn en dat niet alle onvolkomenheden altijd kunnen worden verholpen. De leverancier spant zich in redelijke mate in om gemelde gebreken te verhelpen.

9. Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden voor zover de betreffende schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of nalatigheid van de andere partij.

10. Aansprakelijkheid ontstaat pas nadat de benadeelde partij de andere partij schriftelijk en deugdelijk in gebreke heeft gesteld, met een redelijke termijn voor herstel, en de tekortkoming daarna voortduurt.

11. Het recht op schadevergoeding vervalt indien de benadeelde partij nalaat binnen redelijke termijn maatregelen te nemen ter beperking van de schade of om de schade tijdig te melden.

12. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door verloop van 24 maanden na het ontstaan daarvan.

Artikel 15. Privacy

1. Indien de afnemer en/of de gebruiker persoonsgegevens verwerkt met behulp van de Aiono-applicatie, is de afnemer verantwoordelijk in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'). De afnemer garandeert jegens de leverancier en haar toeleveranciers dat zij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt. De leverancier zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van de afnemer en in overeenstemming met de instructies van de afnemer, zoals ook bepaald in de overeenkomst.

2. Als bewerker van persoonsgegevens zal de leverancier voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Dit houdt met name in dat zij redelijke technische, organisatorische en juridische maatregelen zal nemen ter bescherming van de persoonsgegevens. Hierdoor kan de afnemer voldoen aan haar verplichtingen als verantwoordelijke onder de AVG.

3. De afnemer vrijwaart de leverancier van alle aanspraken van derden met betrekking tot de overeenkomst tussen de leverancier en de afnemer en/of de gegevens die de afnemer in het kader van de overeenkomst verwerkt. Deze aanspraken kunnen worden ingesteld wegens een schending van de AVG en/of andere wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, voor zover deze schending niet aan de leverancier kan worden toegerekend.

Artikel 16. Geheimhouding

1. Behoudens in de gevallen zoals geregeld in deze algemene voorwaarden en tenzij anders is overeengekomen, zullen partijen vertrouwelijke

informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de vertrouwelijke informatie is verkregen.

2. Elk van beide partijen neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen teneinde zijn geheimhoudingsverplichtingen na te komen. Geen van de in dit artikel opgenomen bepalingen legt de ontvangende partij enige beperking op ten aanzien van informatie of gegevens, al dan niet gelijk of gelijksoortig aan de informatie of gegevens vervat in de vertrouwelijke informatie, indien die informatie of gegevens:

- a. reeds het rechtmatig bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werden verkregen;
- b. onafhankelijk door de ontvangende partij zijn ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij;
- c. algemeen bekend zijn of worden of algemeen toegankelijk worden gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij;
- d. of door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting jegens de betrokken partij wordt geschonden.

3. De geheimhoudingsverplichtingen ingevolge dit artikel gelden niet voor zover vertrouwelijke informatie van de andere partij openbaar dient te worden gemaakt krachtens de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspanst om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.

4. Partijen staan ervoor in dat hun medewerkers alsmede door partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.

Artikel 17. (Leverings-)termijnen

1. Alle (leverings-) termijnen worden door de leverancier naar beste weten vastgesteld en worden zo veel als mogelijk nageleefd. Zodra de leverancier op de hoogte is van omstandigheden die mogelijk vertraging in de levering veroorzaken, zal hij in overleg treden met de afnemer. In geen geval heeft de afnemer recht op schadevergoeding als gevolg van een vertraagde levering.

Met een levering wordt bedoeld: het activeren / "live" zetten van de start-agent aan het begin van de samenwerking tussen leverancier en afnemer.

De leverancier behoudt te allen tijde het recht om deelleveringen uit te voeren. Een deel levering kan bijvoorbeeld eerst het activeren van een basis-agent zijn die enkel een notitie achterlaat en een samenvatting mailt. Daarna zou de agent bijvoorbeeld de veelgestelde vragen kunnen beantwoorden, vervolgens worden de scenario's toegevoegd aan de agent etc.

Een ander voorbeeld is het leveren van eerst een "standaard" Dashboard, om deze vervolgens op een later overeengekomen tijdstip uit te breiden met een "maatwerk" onderdeel.

2. Indien de agent structureel operationeel is, dan vallen alle werkzaamheden onder (door-) ontwikkeling, training en beheer. In deze fase heeft leverancier geen levertermijnen.

Artikel 18. Uitsluiting

Tenzij uitdrukkelijk vermeld in de overeenkomst, verstrekt de leverancier geen andere of aanvullende garanties, toezeggingen of voorwaarden met betrekking tot de SaaS-diensten. De leverancier wijst hierbij alle andere garanties, toezeggingen of voorwaarden af, hetzij expliciet, impliciet of op grond van de wet (inclusief, maar niet beperkt tot garanties of voorwaarden met betrekking tot verkoopbaarheid, het niet schenden van andere rechten of geschiktheid voor een bepaald doel) met betrekking tot de SaaS-diensten.

Artikel 19. Overmacht

1. Een partij is niet verplicht om een contractuele verplichting na te komen, inclusief de verplichting tot betaling, die voortvloeit uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden, indien de nakoming ervan wordt belemmerd door overmacht.

Onder overmacht wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan: militaire acties (waaronder cyberaanvallen), overheidsingrijpen, weersomstandigheden (enkel bij extreem weer en indien dit een buitengewone, onvoorziene situatie betreft). Bijvoorbeeld het uitvallen van het elektriciteitsnet bij overstromingen/storm), uitval of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertragingen of tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van de leverancier en dan in het bijzonder in, door leverancier, onvoorziene en onvermijdbare situaties als een faillissement, sancties of stakingen bij toeleveranciers.

2. Als de leverancier bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of als ze door de overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, heeft ze het recht om de reeds geleverde prestatie of het leverbare deel van de prestatie afzonderlijk te factureren. De wederpartij of de afnemer is dan verplicht deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

3. Zodra duidelijk is dat de situatie van overmacht langer dan 30 dagen zal duren, heeft de andere partij het recht om de overeenkomst te beëindigen, zonder enige verplichting tot het vergoeden van schade.

Artikel 20. Slotbepalingen, toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Deze algemene voorwaarden blijven van kracht indien de leverancier van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

2. De leverancier is bevoegd om wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende overeenkomsten, tenzij partijen anders overeenkomen.

3. Indien enige bepaling uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is, wordt deze geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn. De partijen zullen in een dergelijk geval in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling van gelijke strekking welke niet geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is. De overige bepalingen van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden blijven onverminderd van kracht.

4. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de leverancier partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

5. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de leverancier is gevestigd, zij het dat de leverancier altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de afnemer is gevestigd.

6. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg op te lossen.

