

Algemene Voorwaarden DGTL Assist

Gevestigd te Schweitzerlaan 24, 5644 DL, Eindhoven, Nederland.
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82230528.

Beschrijving van onze diensten:

DGTL Assist's diensten omvatten het ontwerp, hosting, implementatie en onderhoud van spraakgestuurde Software en gerelateerde diensten. Ten behoeve van haar klanten heeft DGTL Assist hiertoe de "Assistant" ontwikkeld, welke telefonisch klantcontact automatisch af kan handelen. Ook heeft DGTL Assist "Brain" ontwikkeld, een platform waarbij haar klanten zelf de antwoorden die de assistent geeft kunnen beheren.

Artikel 1 - Definities

- 1.1 **DGTL Assist:** de aanbieder van de spraakgedreven software, wederpartij bij de Overeenkomst met de Opdrachtgever en gebruiker van deze Algemene Voorwaarden in de zin van artikel 6:231 sub b BW.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijk of rechtspersoon, die gebruik maakt c.q. wenst te maken van de spraakgedreven software van DGTL Assist en daartoe een Overeenkomst met DGTL Assist heeft gesloten, dan wel onderhandelt over het sluiten daarvan, en wederpartij bij de Overeenkomst.
- 1.3 **Dienstverlening:** het geheel van werkzaamheden van DGTL Assist ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 1.4 **Gebrek:** een fout in de Programmatuur die ertoe leidt dat de Programmatuur niet functioneert in overeenstemming met de overeengekomen Specificaties of het anderszins niet voldoen van de Programmatuur aan de Overeenkomst.
- 1.5 **Geplande Niet-Beschikbaarheid:** de periodes buiten Kantoortijden waarbij de Programmatuur met instemming van Opdrachtgever niet beschikbaar mag zijn (ook wel het onderhoudswindow genoemd).
- 1.6 **Incident:** een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Programmatuur niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties of niet voor het gebruik beschikbaar is.
- 1.7 **Kantoortijden:** maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur, Nederlandse tijd, met uitzondering van nationale feestdagen.
- 1.8 **Nieuwe Versie:** een opvolgende versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.9 **Overeenkomst:** deze overeenkomst, op grond waarvan Opdrachtgever gebruiksrechten voor de Programmatuur verkrijgt.
- 1.10 **Programmatuur:** de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde computerprogrammatuur behorende tot de "Assistant" als gespecificeerd in de aanhangige offerte.
- 1.11 **Startdatum:** het moment waarop de overeenkomst in werking treedt zijnde het moment waarop Opdrachtgever de Programmatuur in gebruik neemt door het bijbehorende telefoonnummer te delen of door vanuit een bestaand telefoonnummer of keuzemenu

(IVR) naar de “Assistant” te verwijzen (waarmee het aanbod van DGTL Assist wordt geaccepteerd).

- 1.12 **Update(s)**: een nieuwe release van de Programmatuur, waarin tot dan toe bekende Gebreken zijn verwijderd en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden.

Artikel 2 – Dienstverlening

- 2.1 Opdrachtgever verstrekt DGTL Assist hierbij opdracht, welke DGTL Assist aanvaardt, om in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst de Programmatuur als dienst aan Opdrachtgever beschikbaar stellen.
- 2.2 Vanaf de Startdatum tot aan het einde van de Overeenkomst zal DGTL Assist de Programmatuur beschikbaar stellen en beschikbaar houden met inachtneming van het in deze Overeenkomst bepaalde.
- 2.3 DGTL Assist zal aan Opdrachtgever vrijblijvend telefonische ondersteuning leveren voor het in gebruik nemen van de Programmatuur tot een maximum van twee uren. Bij overschrijding van dit aantal uur zullen de werkzaamheden van DGTL Assist op basis van nacalculatie en de geldende uurtarieven van DGTL Assist bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, bovenop de periodieke abonnementskosten.
- 2.4 Het recht op gebruik van “Assistant” en “Brain” en de diensten daarmee verbonden door Opdrachtgever wordt verleend op voorwaarde dat Opdrachtgever het bepaalde in deze Overeenkomst (daaronder begrepen de Algemene Voorwaarden) naleeft en gebruikt voor persoonlijk gebruik dan wel gebruikt in de normale bedrijfsuitoefening en voor het aantal en/of type geautoriseerde gebruikers bij Opdrachtgever zoals overeengekomen en betaald.

Artikel 3 - Beschikbaarheid

- 3.1 Tenzij anders door DGTL Assist aangegeven is de Programmatuur ook buiten Kantoortijden voor Opdrachtgever beschikbaar. Opdrachtgever kan echter geen beschikbaarheidsgraad worden gegarandeerd.
- 3.2 Werkzaamheden aan de Programmatuur worden zoveel mogelijk uitgevoerd buiten Kantoortijden. DGTL Assist zal Opdrachtgever indien mogelijk informeren over de Geplande Niet-Beschikbaarheid.
- 3.3 Als gevolg van beëindiging van de overeenkomst eindigt ook de beschikbaarheid van de Programmatuur voor Opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen zullen gegevens die door of namens Opdrachtgever zijn verwerkt na einde van de overeenkomst worden vernietigd.

Artikel 4 - Gebreken

- 4.1 DGTL Assist staat er niet voor in dat de ter beschikking staande Programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen (correct, nauwkeurig, betrouwbaar, etc.) functioneert. Dit geldt ook voor door DGTL Assist ter hand gestelde documenten. De Programmatuur wordt ‘als zodanig’ beschikbaar gesteld.
- 4.2 Opdrachtgever zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde DGTL Assist in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit artikel. Indien er sprake is van een Gebrek, zal Opdrachtgever dit onverwijld na constatering aan DGTL Assist melden.
- 4.3 DGTL Assist is niet aansprakelijk voor schade (direct of indirect) van Opdrachtgever en/of derden die voortvloeit uit een Gebrek.

Artikel 6 - Updates en nieuwe versies

- 6.1 DGTL Assist zal van tijd tot tijd Updates uitbrengen in verband met het onderhoud aan of het optimaliseren van de Programmatuur. Hiertoe behoeft DGTL Assist geen toestemming van Opdrachtgever. DGTL Assist streeft ernaar Opdrachtgever zoveel mogelijk voorafgaand aan het uitbrengen van Updates te informeren indien het uitbrengen daarvan tot Geplande Niet-Beschikbaarheid kan leiden.
- 6.2 Indien DGTL Assist Nieuwe Versie uitbrengt zal deze ook automatisch voor Opdrachtgever beschikbaar zijn en zijn de bepalingen van de Overeenkomst ook op die Nieuwe Versie van toepassing.
- 6.3 DGTL Assist tracht in een nieuwe versie bestaande functionaliteit zoveel mogelijk te behouden maar garandeert dit niet. DGTL Assist is gerechtigd om bestaande functionaliteit op een andere wijze te realiseren.

Artikel 7 - Klantbewustheid

- 7.1 De verplichtingen van DGTL Assist op grond van deze Overeenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Dienstverlening, laten onverlet de verplichting van Opdrachtgever tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in de Dienstverlening, te voorkomen of te beperken. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de Dienstverlening/Programmatuur.
- 7.2 Opdrachtgever zal in het bijzonder zorgdragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met externe gebruikers die, bijvoorbeeld via internet, zonder feitelijke tussenkomst van een medewerker van Opdrachtgever, handelingen verrichten waarbij tevens gebruik wordt gemaakt van de Programmatuur, over de risico's verbonden aan het gebruik van een geautomatiseerd systeem voor het maken van afspraken en daarmee samenhangende diensten.
- 7.3 Opdrachtgever is zich bewust van het feit dat Opdrachtgever met behulp van de Programmatuur gegevens kan verwerken die onder de werking van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere wetgeving valt. Door Opdrachtgever zal te allen tijde de toepasselijke wetgeving nageleefd worden. DGTL Assist is niet aansprakelijk voor een gebruik van de Programmatuur in strijd met wet- en/of regelgeving en de gevolgen die daaruit voor Partijen of derden kunnen voortvloeien.

Artikel 8 - Intellectuele eigendom

- 8.1 Met deze overeenkomst wordt Opdrachtgever tevens een tijdelijk, niet exclusief, beperkt gebruiksrecht gegeven op de Programmatuur van DGTL Assist. Dat recht is niet verhandelbaar of overdraagbaar.
- 8.2 De rechten op de Programmatuur, waaronder de Updates, en de daarop betrekking hebbende documenten, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot handleidingen, rapporten, ontwerpen, offertes, instructies schema's, alsook de merkrechten van daarin gebruikte logo's en afbeeldingen behoren volledig toe aan DGTL Assist.

Artikel 9 - Garanties

- 9.1 DGTL Assist zal zich naar beste kunnen inspannen teneinde de dienst als overeengekomen te leveren.

- 9.2 DGTL Assist zal zich ervoor inspannen Incidenten en Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 9.3 Opdrachtgever garandeert dat hij zorgvuldig zal omgaan met de zaken, die in eigendom van DGTL Assist of zijn toeleverancier, op locatie worden geplaatst of in beheer van Opdrachtgever worden gegeven, en deze zal behandelen en bewaren als goed huisvader.

Artikel 10 - Regelgeving

- 10.1 De Programmatuur waarop DGTL Assist een gebruiksrecht verleend is standaard software en geen maatwerk software. DGTL Assist is dan ook niet verplicht om veranderingen in of aan de Programmatuur door te voeren teneinde Opdrachtgever aan specifieke, voor haar geldende regelgeving te laten voldoen.
- 10.2 Indien Opdrachtgever aan DGTL Assist opdracht geeft om aanpassingen in de Dienstverlening door te voeren, bijvoorbeeld om de Dienstverlening aan te passen aan specifiek voor Opdrachtgever geldende regelgeving, is het aan DGTL Assist om die opdracht te accepteren dan wel te weigeren. Indien DGTL Assist de opdracht accepteert zal Opdrachtgever een dergelijke opdracht uitvoeren tegen het (alsdan) overeengekomen tarief. Met de uitvoering van de opdracht zal niet worden aangevangen dan nadat Opdrachtgever een door DGTL Assist opgestelde Schriftelijke offerte voor de uit hoofde van de opdracht te verrichten werkzaamheden heeft geaccepteerd.
- 10.3 Voor zover regelgeving Opdrachtgever verplicht tot het informeren van toezichthouders over het verkrijgen van toestemming voor de uitbesteding van activiteiten en processen, zoals geregeld in deze Overeenkomst, berust de uitvoering daarvan alleen bij Opdrachtgever. DGTL Assist zal de daarvoor benodigde informatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen en verder zijn medewerking verlenen voor zover dat redelijkerwijs uit hoofde van deze Overeenkomst van hem mag worden verwacht en noodzakelijk is.

Artikel 12 - Beveiliging

- 12.1 Ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening hebben medewerkers van DGTL Assist toegang tot systemen met betrekking tot de Programmatuur. Onder omstandigheden kunnen die medewerkers ook bij gegevens van Opdrachtgever. Indien mogelijk wordt Opdrachtgever vooraf in kennis gesteld van de noodzaak tot toegang. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het weigeren of intrekken van die toestemming ertoe kan leiden dat DGTL Assist de dienstverlening niet kan verrichten c.q. toegang tot de Programmatuur en/of gegevens niet hersteld kan worden. Dit komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 12.2 Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.

Artikel 13 - Duur en beëindiging

- 13.1 Deze Overeenkomst vangt aan op de Startdatum en geldt voor onbepaalde duur, doch met een minimum van 12 maanden.
- 13.2 Na deze eerste termijn zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. De opzegging dient Schriftelijk te

geschieden. Voor zover Opdrachtgever opzegt is die opzegging eerst ontvangen nadat dit door DGTL Assist aan Opdrachtgever Schriftelijk is bevestigd.

- 13.3 Een Partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een Schriftelijke kennisgeving, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid jegens de andere Partij ontstaat en onverminderd enig ander recht van de Partij die de ontbinding inroept, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- A. tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting uit hoofde van deze Overeenkomst en de betreffende Partij ook na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog na te komen, in gebreke blijft;
 - B. het (eigen) faillissement aanvraagt dan wel in staat van faillissement wordt verklaard, of surseance van betaling aanvraagt dan wel aan haar (al dan niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend;
 - C. anderszins de vrije beschikking over zijn vermogen of een deel daarvan verliest. In dat geval heeft de andere Partij het recht haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten dan wel deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 13.4 Een partij komt slechts een bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming door de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van [wezenlijke] verplichtingen op grond van deze Overeenkomst.

Artikel 14 - Exit procedure

- 14.1 In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever komen partijen overeen, dat in het geval van einde of beëindiging van de overeenkomst partijen per omgaande in overleg zullen treden omtrent de voortzetting van de dienstverlening door derden.
- 14.2 DGTL Assist zal Opdrachtgever ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij en omgeving. DGTL Assist kan alleen de overgang mogelijk maken naar een partij die een infrastructuur heeft of kan bieden die identiek is aan de dienstverlening. DGTL Assist is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een dergelijke overgang.
- 14.3 Alle kosten die samenhangen met de voortzetting van de dienstverlening door een derde zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van de Opdrachtgever.

Artikel 15 - Vergoedingen

- 15.1 De hoogte van de verschuldigde vergoeding voor de Dienstverlening is vastgelegd in de aanhangige offerte.
- 15.2 De vergoeding voor de dienstverlening wordt maandelijks of per jaar vooraf gefactureerd.
- 15.3 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (btw).
- 15.4 Onderhoud aan de software zoals gebruikt voor de dienstverlening is begrepen in de vergoeding.
- 15.5 DGTL Assist is gerechtigd de hoogte van de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever aan te passen, en met maximaal met 10% per jaar. Voor het bepalen van de indexering wordt het CPI alle huishoudens, zoals jaarlijks gepubliceerd door het CBS gehanteerd.
- 15.6 DGTL Assist is gerechtigd tot een aanvullende vergoeding:

- indien Opdrachtgever redelijke instructies heeft gegeven die DGTL Assist heeft opgevolgd
- indien Opdrachtgever de overeengekomen medewerking niet tijdig of niet volledig verleent
- Opdrachtgever wijzigingen of gebeurtenissen meldt waardoor DGTL Assist aantoonbaar meer werkzaamheden heeft moeten verrichten

15.7 DGTL Assist zal de door Opdrachtgever op basis van deze overeenkomst te betalen bedragen die buiten het overeengekomen vaste bedrag aan vergoeding vallen, op grond van nacalculatie gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen.

15.8 Opdrachtgever zal facturen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur aan DGTL Assist voldoen.

15.9 Indien Opdrachtgever van oordeel is dat een factuur niet correct is en om die reden de betaling van de gehele factuur of een gedeelte daarvan opschort, is DGTL Assist niet gerechtigd zijn eigen prestaties onder deze overeenkomst op te schorten indien Opdrachtgever:

- het onbetwiste deel van de factuur en overige onbetwiste facturen voldoet
- het betwiste deel van de factuur bij een in Nederland gevestigde notaris in escrow stort
- binnen twee maanden na betwisting een gerechtelijke procedure start ter afhandeling van het geschil

15.10 Indien Opdrachtgever de verschuldigde factuurbedragen niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, behoudens indien hij zich binnen 10 dagen heeft beroepen op inhoudelijke onjuistheid van de factuur, zal Opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is DGTL Assist gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 16 - Overdracht

16.1 Het is partijen niet toegestaan de rechten uit deze overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Artikel 17 - Geheimhouding

17.1 Partijen leggen elkaar over en weer de verplichting op om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van een van de partijen ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmakende partij aantoont dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is of in zijn bezit was, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting.

17.2 Het is DGTL Assist toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, of anderszins binnen het kader van zijn marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Opdrachtgever één van zijn cliënten is.

17.3 Ieder der Partijen draagt er zorg voor dat zijn bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding met betrekking tot hetgeen in dit artikel is gesteld zullen zijn verplicht.

Artikel 18 - Overige bepalingen

18.1 Op deze overeenkomst zijn algemene voorwaarden van DGTL Assist van toepassing. Opdrachtgever verklaart dat hij van die algemene voorwaarden kennis heeft kunnen

nemen. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever of enige derden zijn niet van toepassing.

18.2 Kennisgevingen die partijen op grond van deze overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.

18.3 Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door een partij zijn bevestigd.

18.4 Het door een partij niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.

18.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen of beëindigen van de overeenkomst voort te duren, blijven bestaan.

Artikel 19 - Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid

19.1 Indien een deel van de overeenkomst nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de overeenkomst niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de overeenkomst op dat punt voor ogen hadden.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 De rechter van het arrondissement Oost-Brabant in Nederland is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen partijen dat verband houdt met de onderhavige Overeenkomst.

20.2 Partijen verplichten zich om op eerste Schriftelijk verzoek van de andere partij onverwijld actief, constructief en onvoorwaardelijk deel te nemen aan een overleg tussen partijen op managementniveau teneinde een gerezen geschil te bespreken voordat zij dat geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

20.3 Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.