

## **ALGEMENE VOORWAARDEN 'VOICE BUDDY'**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten rondom de applicatie 'Voice Buddy', die geleverd wordt door Voice Buddy, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 60764953 en gevestigd te Utrecht (hierna: "Leverancier").

### **1. Algemeen**

- 1.1 Leverancier levert Diensten die het beschikbaar stellen van een 'Voice Buddy' app voor logopedisten en hun Stemcliënten, die wordt gebruikt als ondersteuning in de behandelingen van Stemcliënten (hierna "Programma") behelzen. Het Programma helpt en motiveert Stemcliënten van Afnemer bij het doen van hun dagelijkse, logopedische oefeningen.
- 1.2 In deze voorwaarden worden dezelfde begrippen gebruikt als in de dienstverleningsovereenkomst of offerte, maar in aanvulling daarop gelden ook de volgende definities:
  - *Afnemer*: de contractuele wederpartij van Leverancier, die het Programma en bijbehorende dienstverlening afneemt van Leverancier;
  - *Diensten*: het implementeren en het beschikbaar stellen van het Programma, het bieden van eventuele ondersteuning, het leveren van eventueel maatwerksoftware, algemene consultancy diensten en het geven van trainingen en eventuele andere werkzaamheden voor Afnemer.
  - *Fout*: het na een gedetailleerde melding door Afnemer substantieel niet voldoen van het Programma aan de door Leverancier uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties.
  - *Gebruiksvoorwaarden*: de regels voor gebruik van het Programma door Users.
  - *Stemcliënt*: de logopedische klant van Afnemer, die ook User is.
  - *Users*: de eindgebruikers van het Programma, die zowel de rol van logopedist of Stemcliënt kunnen hebben.
- 1.3 Leverancier behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Voortgezet gebruik door Afnemer, nadat de algemene voorwaarden zijn gewijzigd of zijn aangevuld, geldt als acceptatie van de nieuwe algemene voorwaarden. Partijen kunnen slechts schriftelijk afwijken van deze algemene voorwaarden.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de offertes en andere werkzaamheden, waaronder meerwerk, van Leverancier.

### **2. Diensten en duur**

- 2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen haar Diensten met zorg uit te voeren. Dit gebeurt altijd op basis van een inspanningsverbintenis. Omdat de Diensten van Leverancier in grote mate afhankelijk zijn van netwerken, apparatuur en keuzes daartoe en handelingen van eindgebruikers die buiten haar invloedssfeer liggen, kan Leverancier nimmer instaan voor een foutloze levering van haar Diensten zonder enige onderbreking. Slechts voor zover onderdelen van deze overeenkomst schriftelijk aan een uitdrukkelijk toegezegd en voldoende bepaalbaar en concreet resultaat zijn gekoppeld, gelden uitsluitend deze specifieke onderdelen als resultaatverbintenis.
- 2.2 Leverancier is enkel gehouden tot het nakomen van haar verbintenissen als Afnemer steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier gewenste medewerking verleent, zoals het

- verlenen van toegang tot de locatie en/of systemen en het verstrekken van benodigde en juist gegevens alsmede het ter beschikking stellen van voldoende gekwalificeerd personeel bij de implementatie van de Diensten.
- 2.3 Afnemer blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de invoer en de verwerking en het beheer van de gegevens in het Programma en voor een adequaat, deskundig, doelmatig en veilig gebruik van het Programma door haar Users. Afnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de behandelingen en het behandelplan van de Stemcliënten en beseft dat het Programma daarbij enkel als hulpmiddel fungeert.
- 2.4 De acceptatie van de levering van de Diensten van Leverancier is nadrukkelijk niet afhankelijk van een acceptatieprocedure, tenzij Partijen uitdrukkelijk en inhoudelijk een helder uitgewerkte acceptatieprocedure en concreet implementatieplan zijn overeengekomen en niet enkel de plicht tot het hebben van zo'n procedure of het maken van een dergelijk plan. Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien er geen sprake is van de situatie als bedoeld in de vorige bijzin en Afnemer de Diensten voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen haar organisatie.
- 2.5 De Diensten worden aangeboden voor de in de dienstverleningsovereenkomst aangegeven bepaalde duur of, bij gebreke daaraan, duren tot voltooiing van de betreffende Diensten of zijn van onbepaalde tijd als geen sprake kan zijn van voltooiing.
- 2.6 Het is Leverancier toegestaan Gebruiksvoorwaarden op te leggen aan haar Users.

### **3. Offertes en meerwerk**

- 3.1 Alle offertes van Leverancier zijn vrijblijvend en indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens op basis waarvan Leverancier de offerte heeft uitgebracht.
- 3.3 Leverancier is niet verplicht om werkzaamheden uit te voeren die de reikwijdte van de overeenkomst overschrijden. Wanneer Leverancier op verzoek of met voorafgaande toestemming van Afnemer andere of meer werkzaamheden verricht dan is overeengekomen, zullen deze werkzaamheden door Afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven of tegen gereduceerd tarief of gratis verricht, waarbij de vruchten van de werkzaamheden ook ten goede komen aan andere afnemers van Leverancier, dit ter keuze van Leverancier. Bij gebreke aan overeengekomen tarieven zal Afnemer de uren vergoeden volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- 3.4 Leverancier kan verlangen dat er voor de extra werkzaamheden een aparte overeenkomst wordt gesloten.

### **4. Vergoeding en betaling**

- 4.1 Afnemer is aan Leverancier de overeengekomen vergoedingen verschuldigd, bij gebreke waarvan de vergoeding volgt uit de actuele Prijslijst van Leverancier. De verschuldigde vergoedingen kunnen gebaseerd worden op eenmalige kosten en/of op periodieke kosten. Indien Leverancier haar diensten met een gratis proefperiode aanbiedt, dan geldt dat Afnemer daar uitsluitend eenmalig gebruik van mag maken.
- 4.2 Alle prijzen zijn in de aangegeven valuta en exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld. Leverancier accepteert geen betalingen in andere valuta dan die is aangegeven. Bij gebreke van een aangegeven valuta

zijn alle prijzen in Euro's. Alle aanbiedingen of prijsopgaven met betrekking tot het Programma of de Diensten van Leverancier zijn vrijblijvend en herroepbaar tot het moment dat Leverancier langs elektronische of schriftelijke weg bevestigt dat de overeenkomst met Afnemer tot stand komt of een aanvang heeft genomen met de uitvoering van de overeenkomst.

- 4.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zullen de te betalen periodieke vergoedingen periodiek vooraf, aan het begin van de betreffende door Afnemer gekozen periode, aan Afnemer in rekening worden gebracht conform Prijslijst.
- 4.4 Betaling van de factuur dient binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Bij betalingen vooraf dient de betaling door Leverancier te zijn ontvangen voordat Afnemer van de Diensten gebruik kan maken. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Afnemer zonder enige aanmaning of ingebrekestelling in verzuim en maakt Leverancier aanspraak op wettelijke handelsrente. Indien Afnemer na schriftelijke of elektronische aanmaning de opeisbare bedragen en verschuldigde rente niet binnen drie (3) werkdagen heeft betaald, dan is Leverancier gerechtigd haar Diensten op te schorten en – indien er reeds geleverd wordt – Afnemer toegang tot het Programma te ontzeggen tot het moment van algehele voldoening en nadrukkelijk zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die daaruit voortvloeit.
- 4.5 Afnemer is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen. De vergoeding is ook verschuldigd als Afnemer geen gebruik maakt van de Diensten of als Afnemer fouten constateert.
- 4.6 Leverancier is gerechtigd om van tijd tot tijd haar tarieven en Prijslijst aan te passen. Indien een prijswijziging een indexering conform het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening' (2010=100) overstijgt, is Afnemer gerechtigd de overeenkomst met Leverancier schriftelijk op te zeggen met een opzeggingstermijn van één (1) maand in plaats van met de reguliere opzeggingstermijn.
- 4.7 Leverancier is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## **5. Beëindiging van de overeenkomst**

- 5.1 Overeenkomsten voor bepaalde duur zullen na de door Afnemer gekozen periode automatisch eindigen, tenzij Afnemer van tevoren de looptijd zelf verlengt. Indien er sprake is van een overeenkomst van onbepaalde duur, dan is ieder van beide partijen gerechtigd de overeenkomst zonder opgave van redenen op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging dient in dergelijke gevallen hetzij elektronisch op een door Leverancier aangegeven wijze plaats te vinden of schriftelijk per brief.
- 5.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst bij aangetekende brief met onmiddellijke werking, geheel of gedeeltelijk, ontbinden in de volgende uitzonderingsgevallen:
  - a. de andere partij is in staat van faillissement verklaard, aan haar is, al dan niet voorlopig, surseance van betaling verleend, op de andere partij is een andere gelijksoortige regeling van toepassing geworden of de andere partij heeft anderszins geheel of gedeeltelijk het vrije beheer of de vrije beschikking over haar vermogen verloren, een en ander ongeacht of die toestand onherroepelijk is;
  - b. de andere partij heeft buiten faillissement, surseance of een andere gelijksoortige regeling haar schuldeisers een akkoord aangeboden; of

- c. bij de andere partij wijzigt direct of indirect de beslissende zeggenschap over de onderneming van die partij.
- 5.3 Leverancier kan de overeenkomst bij aangetekende brief met onmiddellijke werking, geheel of gedeeltelijk, ontbinden indien Afnemer zich niet aan de regels van deze voorwaarden houdt of als de Users van Afnemer zich niet aan de Gebruiksvoorwaarden houden. Een ontbinding op deze grond mag pas plaatsvinden wanneer Leverancier Afnemer daartoe eerst een waarschuwing heeft gestuurd, die niet terstond tot verbetering heeft geleid.
- 5.4 Leverancier is wegens beëindiging van de overeenkomst nooit gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden of tot vergoeding van enige schade.

## **6. Beveiliging**

- 6.1 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van de inloggegevens van haarzelf en haar medewerkers jegens onbevoegden.
- 6.2 Leverancier is te allen tijde bevoegd om toegangs- of identificatiecodes van Afnemer voor computer-, data-, of telecommunicatiefaciliteiten te wijzigen of al dan niet tijdelijk te blokkeren in gevallen van vermoedelijk misbruik.
- 6.3 Afnemer is zelf aansprakelijk voor alle gevolgen en schade die voortvloeit uit het ongeoorloofde gebruik door derden van het Programma, zelfs als dit zonder de wetenschap of toestemming van Afnemer gebeurt, wanneer Leverancier passende maatregelen heeft genomen om het Programma te beveiligen.
- 6.4 Afnemer draagt er zorg voor dat haar systemen en infrastructuur adequaat zijn beveiligd tegen computervirussen, schadelijke software en onbevoegde toegang tot het Programma.

## **7. Dataportabiliteit en gevolgen van beëindiging**

- 7.1 Om de continuïteit en onafhankelijkheid van het gegevensbeheer van Afnemer te waarborgen biedt Leverancier haar Programma dusdanig aan dat Afnemer in staat wordt gesteld om de zelf ingevoerde data over Stemcliënten te exporteren dan wel te downloaden, bij voorbeeld in het kader van het maken van back-ups of een gegevensexport.
- 7.2 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van eventuele back-ups en het bijhouden van behandelingen en uitgevoerde oefeningen door Stemcliënten en informatie van of over Users. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor de import van de geëxporteerde data van Afnemer in diensten of systemen van derden.
- 7.3 De facturering van periodieke kosten kan ook na beëindiging doorlopen wanneer Afnemer gegevens via de Diensten of het Programma van Leverancier laat verwerken, bijvoorbeeld als Stemcliënten nog door Afnemer voorgeschreven oefeningen via het Programma doen. Afnemer kan zelf zorgdragen voor het verwijderen van de betreffende Stemcliënten of voorgeschreven oefeningen. Desgevraagd kan Leverancier Afnemer hierbij assisteren.

## **8. Persoonsgegevens**

- 8.1 Leverancier verwerkt persoonsgegevens conform de in Nederland geldende regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 8.2 Leverancier is in het kader van voornoemde regelgeving te beschouwen als een verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens die zij verwerkt van Users.
- 8.3 Leverancier zal altijd toestemming vragen aan de Users voor het verwerken van eventuele persoonsgegevens met het Programma.

## **9. Intellectueel eigendom**

- 9.1 Het intellectueel eigendom van het Programma, de daarin opgenomen inhoud (oefeningen), de Diensten, de ontwerpen, ideeën, schetsen, databestanden, rapporten, analyses, offertes, en dergelijke berusten bij Leverancier. Afnemer verkrijgt de gebruiksrechten op het Programma, de documenten en bestanden die ter beschikking worden gesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Het aan de Afnemer toekomende gebruiksrecht is tijdelijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. De door Afnemer in het Programma ingevoerde gegevens komen niet aan Leverancier toe.
- 9.2 Afnemer zal geen wijzigingen aanbrengen in de programmatuur, databestanden, broncodes van het Programma zonder daarvoor schriftelijk uitdrukkelijk toestemming voor te hebben gekregen door Leverancier.
- 9.3 Leverancier vrijwaart Afnemer tegen elke aanspraak van een derde, die gebaseerd is op de bewering dat het Programma inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van deze derde, tenzij het wijzigingen of aanpassingen van het Programma betreffen waaraan Leverancier geen bijdrage heeft geleverd of geen goedkeuring voor heeft gegeven.
- 9.4 Afnemer zal geen naamsvermeldingen, logo's of andere verwijzingen naar Leverancier verwijderen van het Programma, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 9.5 Indien Afnemer zelf content, aanwijzingen of andere input levert op de inhoud van het Programma, dan worden dergelijke bijdragen auteursrechtenvrij beschouwd dan wel als verstrekt onder een eeuwigdurende, niet-herroepbare, wereldwijde licentie aan Leverancier om dergelijke bijdragen te gebruiken in de ruimste zin van het woord, waaronder deze te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen en aan anderen te leveren.

## **10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst of op welke andere rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor deze overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) gerekend voor de looptijd van één (1) jaar. Handelen of nalaten door Afnemer, diens Users of ingeschakelde derden kunnen niet aan Leverancier worden toegerekend. Nimmer zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade meer bedragen dan haar verzekeraar aan haar zal uitkeren in dat geval.
- 10.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder schade door gederfde winst, bedrijfsstagnatie, gemiste besparingen, aantasting van de reputatie of goodwill.
- 10.3 Voorwaarden voor het ontstaan van enige aansprakelijkheid zijn steeds dat zowel er sprake is van verzuim van Leverancier als voorts dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één (1) jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier heeft gemeld. Het uitgangspunt is steeds dat Leverancier via een gedetailleerde ingebrekestelling een redelijke termijn krijgt om alsnog correct te presteren.
- 10.4 De in deze overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook voor door Leverancier ingeschakeld personeel en ingeschakelde derden, maar komen te vervallen wanneer er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

- 10.5 Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken die voortvloeien uit het gebruik van Afnemer of diens Users van de diensten, onder andere voor via de diensten verwerkte onrechtmatige Content of wanneer de Content inbreuk maakt op rechten van derden in de breedste zin van het woord.

## **11. Overmacht**

- 11.1 Geen van beide Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit deze overeenkomst indien overmacht die Partij daartoe verhindert. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder andere verstaan: a) overmacht van toeleveranciers, b) tekortkomingen in de nakoming van toeleveranciers, c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, netwerken of derden die Afnemer heeft gekozen of voorgeschreven, d) overheidsmaatregelen, e) storingen van stroomvoorziening of van internet- of andere communicatieverbindingen of f) oorlog.
- 11.2 Ieder van beide Partijen mag deze overeenkomst schriftelijk ontbinden als de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt zonder daarvoor tot enige schadevergoeding verplicht te zijn. Hetgeen reeds onder deze overeenkomst is geleverd wordt naar verhouding onderling afgerekend.

## **12. Overige bepalingen**

- 12.1 Partijen onthouden zich ervan zich zodanig te gedragen dat dit de andere partij schade oplevert, waaronder imago- en financiële schade.
- 12.2 Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, dan gelden de overige bepalingen onverkort. Partijen zullen in dat geval in overleg treden en nieuwe bepalingen overeenkomen om de nietige of vernietigde bepalingen te vervangen.
- 12.3 De overeenkomsten tussen partijen worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.4 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.