Algemene voorwaarden

Voor de memorandum-assistent. De individuele afspraken staan in het klantblad.

1. Toepassing en rangorde

Deze voorwaarden gelden voor de memorandum-assistent van Arn Braunschweiger, handelend onder eigen naam, KvK 69656924, arn@quicknet.nl (leverancier). De klant is de rechtspersoon die in het klantblad staat. Een vestiging is de in dat klantblad aangemelde vestiging van die klant. Een formule of franchisegever wordt daardoor geen partij.

Het klantblad bevat de individuele afspraken over tarieven, inrichting, ingangsdatum, looptijd, opzegtermijn, gebruik en aansprakelijkheid. Sluit de klant het abonnement af via de website, dan geldt de bestelling als klantblad: het pakket met de inbegrepen dossiers, de dossierdefinitie en het tarief voor extra dossiers, de contractvorm, de betaalfrequentie, de prijzen, de startdatum en de gegevens van klant en vestiging, zoals bij het afsluiten getoond en daarna in de app onder Abonnement zichtbaar. Het telefoonnummer voor meldingen uit de SLA is dan het nummer op de website. Het klantblad gaat bij strijdigheid voor op deze voorwaarden. Voor beschikbaarheid, onderhoud, storingen en support gaat de Service Level Agreement (SLA) voor. Voor persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor. Een afzonderlijke aanbrengovereenkomst gaat voor bij afspraken over aanbrengen, vergoeding en verrekening.

2. De dienst

Een gehoste assistent die uit de documentenset van een financieringsaanvraag een concept-memorandum maakt, in het sjabloon en volgens het rekenmodel van de klant zoals bij de inrichting afgesproken. Zolang er geen eigen sjabloon is ingericht, gebruikt de dienst een neutrale opmaak en een standaardrekenmodel. Per gegeven wordt de bron (document en pagina) vermeld. De assistent levert een concept. De adviseur controleert de gegevens, redigeert de tekst en blijft verantwoordelijk voor het eindstuk. De dienst geeft geen financieel advies en garandeert geen foutloze uitkomst.

3. Gebruik en abonnement

Gebruik uitsluitend voor eigen adviesopdrachten van de aangemelde vestiging. Geen doorlevering aan andere vestigingen of derden. Een andere vestiging sluit een eigen abonnement.

Het klantblad bepaalt het abonnementsbedrag, het aantal inbegrepen dossiers, de dossierdefinitie, het tarief voor extra dossiers en de gebruiksgrenzen, en ook de startdatum, contractvorm en opzegtermijn. Opzeggen gaat per e-mail aan de leverancier of, bij een abonnement via de website, met de knop in de app. De leverancier bevestigt de einddatum.

Jaarcontract, maandelijks betaald	De eerste twaalf maanden zijn vast. Daarna is het abonnement opzegbaar tegen het einde van een betaalperiode, met een opzegtermijn van ten minste één maand.
Jaarcontract, jaarlijks vooruit betaald	De eerste twaalf maanden zijn vast. Daarna wordt het abonnement telkens met een jaar verlengd. Opzeggen kan tot uiterlijk één maand vóór het einde van het lopende contractjaar.
Maandelijks	Opzegbaar tegen het einde van een betaalperiode, met een opzegtermijn van ten minste één maand.
Geen contractvorm afgesproken	De eerste drie volle factuurmaanden zijn vast. Daarna is het abonnement maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.

4. Beschikbaarheid, storingen en support

Beschikbaarheid, onderhoud, de afhandeling van storingen met reactie- en oplostijden per prioriteit, en support zijn geregeld in de Service Level Agreement (SLA). De SLA hoort bij deze voorwaarden en gaat op die onderwerpen voor. Wijzigingen van het sjabloon of het rekenmodel na de oplevering, koppelingen en maatwerk vallen niet onder support en gaan op offerte, zoals de SLA beschrijft.

Via het supportkanaal worden geen dossierstukken en geen schermafdrukken met klantgegevens uitgewisseld; een vraag verwijst naar het dossiernummer en het stuk zelf blijft in de beveiligde omgeving.

5. Data en privacy

- Geüploade documenten worden alleen gebruikt om het betreffende dossier te verwerken en daarna van de server van de leverancier gewist.
- Het resultaat blijft ten hoogste 24 uur beschikbaar om te downloaden en wordt daarna automatisch verwijderd; de gebruiker krijgt daarvoor een herinnering. De verwerkersovereenkomst beschrijft wat er wel bewaard blijft.
- Het lezen van de documenten gebeurt door het taalmodel van Anthropic. Welke partijen de leverancier verder inschakelt, in welk land zij verwerken en op welke grondslag, staat in de verwerkersovereenkomst en de bijlage daarbij.
- Dossiers bevatten persoonsgegevens; daarom hoort de verwerkersovereenkomst bij deze overeenkomst, geaccepteerd bij aanmelding. De assistent heeft geen burgerservicenummer nodig en gebruikt het nergens voor. Zolang de leverancier geen controle heeft die het nummer ook in scans onderschept, schermt de adviseur het af vóór het uploaden; zie B10.
- Beveiliging: versleutelde verbinding, een persoonlijke login per medewerker met tweede factor, sessies die verlopen, en toegang alleen tot de eigen vestiging. Zie de verwerkersovereenkomst.

6. Betaling

Via de website	Bij het afsluiten betaalt de klant de eenmalige inrichting en de eerste periode: een maand, of een jaar bij jaarlijkse vooruitbetaling. Daarna wordt het abonnementsbedrag telkens vooraf voor de volgende periode in rekening gebracht en automatisch afgeschreven met de bij het afsluiten opgegeven betaalmethode.
Via een klantblad buiten de website	Tenzij het klantblad anders bepaalt, wordt bij aanmelding de eerste volle maand via iDEAL betaald en daarbij een machtiging afgegeven; over een periode die al is voldaan wordt niet nogmaals geïncasseerd. Daarna wordt het maandbedrag maandelijks vooraf geïncasseerd, telkens voor de eerstvolgende periode.
Extra dossiers	Extra dossiers worden achteraf gefactureerd: op de volgende factuur of op een aparte factuur na afloop van de periode, en bij beëindiging op een eindfactuur.
Factuur	De factuur met btw wordt automatisch per e-mail verzonden als bewijsstuk voor de administratie.
Mislukte betaling	Via de website pauzeren nieuwe verwerkingen zodra een betaling niet lukt, totdat die alsnog is voldaan. Via een klantblad buiten de website volgt een tweede poging na vijf dagen en daarna veertien dagen respijt met een melding; lukt het dan nog niet, dan pauzeren nieuwe verwerkingen. Lezen en downloaden blijft in beide gevallen werken. Een mislukte, gestorneerde of teruggeboekte betaling blijft verschuldigd en het abonnement loopt door.

7. Aansprakelijkheid

Tenzij het klantblad een andere regeling bevat, is de aansprakelijkheid van de leverancier per gebeurtenis beperkt tot het hoogste van twee bedragen: driemaal het abonnementsbedrag per maand exclusief btw (bij jaarbetaling een twaalfde van het jaarbedrag), of € 2.500. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Over een periode van twaalf maanden is de aansprakelijkheid in totaal beperkt tot € 5.000.

Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leverancier, en staat er niet aan in de weg dat betrokkenen hun rechten uit de privacywetgeving rechtstreeks uitoefenen. De leverancier is niet aansprakelijk voor de inhoud van memoranda die de adviseur heeft gecontroleerd, goedgekeurd en verstuurd. De regeling geldt voor de dienstverlening, deze voorwaarden en de SLA, en voor de verwerkersovereenkomst voor zover de AVG dat toelaat. Verwijzen de SLA of de verwerkersovereenkomst naar de aansprakelijkheidsregeling van het klantblad en bevat het klantblad die niet, dan geldt dit artikel.

8. Intellectuele eigendom

De leverancier behoudt zijn rechten op de software en de technische onderdelen van de dienst. De klant krijgt gedurende het abonnement het gebruiksrecht uit artikel 3.

De klant behoudt zijn rechten op de aangeleverde stukken, zijn sjabloon en zijn rekenmodel. Rechten van derden blijven bij die derden. De leverancier gebruikt dit materiaal alleen voor de uitvoering van de overeenkomst.

De klant mag geëxporteerde resultaten blijvend gebruiken, bewerken en delen voor zijn adviesopdrachten, ook na het einde van het abonnement.

9. Geheimhouding

Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim. Dit geldt ook voor bedrijfsinformatie zonder persoonsgegevens en voor informatie waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs duidelijk is. Zij gebruiken die informatie alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. Zij delen haar alleen met personen die haar daarvoor nodig hebben en aan geheimhouding zijn gebonden.

Dit geldt niet voor informatie die al rechtmatig bekend of openbaar is, zelfstandig is ontwikkeld of wettelijk moet worden verstrekt. Bij verplichte verstrekking informeert de betreffende partij de ander vooraf, tenzij dat niet mag. De geheimhouding blijft na het einde van de overeenkomst gelden zolang de informatie vertrouwelijk is.

De afgesproken openheid over een aanbrengvergoeding blijft volledig intact. Deze geheimhouding beperkt geen meldplicht of bekendmaking die in een aanbrengovereenkomst is afgesproken.

10. Wijzigingen en prijzen

De leverancier mag deze algemene voorwaarden alleen wijzigen wegens gewijzigde wetgeving, beveiligingseisen of noodzakelijke technische of organisatorische aanpassingen van de dienst. De wijziging blijft beperkt tot wat daarvoor redelijkerwijs nodig is.

De leverancier stuurt de volledige nieuwe voorwaarden per e-mail, met versienummer, ingangsdatum, reden en een toelichting op de wijzigingen. Dit gebeurt ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum. Bij een nadelige wijziging mag de klant het abonnement per die datum kosteloos opzeggen, ook tijdens een vaste looptijd. De klant meldt dit vóór de ingangsdatum per e-mail. Vooruitbetaalde abonnementskosten over de periode daarna worden terugbetaald.

Deze wijzigingsregeling geeft geen recht om individuele prijsafspraken in het klantblad of een aanbrengovereenkomst te overschrijven. Daarvoor is schriftelijk akkoord van beide partijen nodig. Prijzen uit een bestelling via de website zijn geen individuele prijsafspraak maar lijstprijzen: die mogen volgens deze regeling wijzigen, maar niet binnen de eerste twaalf maanden van een jaarcontract. Prijzen mogen maximaal eenmaal per jaar wijzigen, met ten minste drie maanden aankondiging. Bij een nadelige prijswijziging geldt hetzelfde recht om vóór de ingangsdatum kosteloos op te zeggen. Ook bij prijswijzigingen blijft schriftelijk akkoord nodig om een individuele prijsafspraak te wijzigen.

Voor wijzigingen in de verwerking van persoonsgegevens blijven de verwerkersovereenkomst en de daarin afgesproken waarborgen gelden. Voor wijziging van de SLA geldt S1 van de SLA.

11. Einde, export en overstap

De klant kan de nog beschikbare conceptresultaten als Word-bestand (.docx) downloaden. Op verzoek verstrekt de leverancier de nog aanwezige aangeleverde bestanden in hun oorspronkelijke formaat, het sjabloon en rekenmodel in het beschikbare oorspronkelijke formaat, en de gebruiksregistratie en logboekgegevens van de klant als CSV-bestand. Accounts kunnen als gebruikerslijst worden geëxporteerd; wachtwoorden, gegevens voor de tweede factor en beveiligingssleutels worden niet verstrekt.

De leverancier bewaart hiervoor geen dossierinhoud langer dan afgesproken. Geüploade documenten worden na verwerking verwijderd; resultaten zijn ten hoogste 24 uur beschikbaar. Reeds verwijderde gegevens kunnen niet worden teruggeleverd. Bij het einde van de verwerking kiest de klant teruggave of verwijdering van de nog aanwezige gegevens. De termijnen en uitzonderingen uit B5 blijven gelden.

De leverancier helpt redelijkerwijs bij de export en bij vragen van een opvolgende dienstverlener die de klant aanwijst. De hierboven beschreven export en uitleg daarbij zijn inbegrepen. Voor extra migratiewerk spreken partijen vooraf schriftelijk de werkzaamheden en kosten af. Teruggave of verwijdering volgens B5 wordt daarvan niet afhankelijk gemaakt.

Bij langdurige uitval mag de klant het abonnement per e-mail direct en kosteloos beëindigen, ook bij overmacht. Wanneer dat recht ontstaat, staat in S12 van de SLA. Vooruitbetaalde abonnementskosten over de periode na beëindiging worden terugbetaald. De exportafspraken en de verwerkersovereenkomst blijven van toepassing.

12. Overmacht

Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die haar door overmacht niet kan worden toegerekend. De getroffen partij meldt de oorzaak en verwachte duur zo snel mogelijk en beperkt de gevolgen. Alleen de verplichtingen die daardoor niet kunnen worden uitgevoerd, worden opgeschort zolang dat nodig is.

Een storing bij een hostingpartij, taalmodelleverancier of andere ingeschakelde partij is niet automatisch overmacht. Redelijke voorzorgsmaatregelen, herstelmaatregelen en beschikbare alternatieven wegen mee. De afspraken over storingen, informeren, beveiliging en beëindiging bij langdurige uitval blijven gelden.

13. Recht en bevoegde rechter

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.