

Algemene voorwaarden Smartvoices B.V.

Artikel 1 Definities

1. Smartvoices BV (hierna: Smartvoices) is een BV die zich ten doel stelt bedrijven te adviseren over conversationele oplossingen met betrekking tot voice- en chatbots. Tevens ontwikkelt Smartvoices concepten van deze oplossingen, en zorgt zij voor een technische realisatie hiervan. Hiernaast geeft Smartvoices ook workshops en trainingen en verricht danwel bemiddeld in interim werkzaamheden op het gebied van voice technologie en conversational design.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Opdrachtgever' verstaan: de rechtspersoon of het samenwerkingsverband van rechtspersonen of de namens deze handelende tussenpersoon of vertegenwoordiger die gebruikt maakt van de Diensten van Smartvoices en Smartvoices de opdracht geeft Diensten te verlenen zoals bedoeld in Lid 4.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Overeenkomst' verstaan: de rechtsbetrekking tussen Smartvoices en Opdrachtgever, een en ander in meest ruime zin.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Diensten' verstaan: alle door Smartvoices en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde diensten, onder andere inhoudende adviezen en gerealiseerde concepten of oplossingen, alsmede alle andere door Smartvoices ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Website' verstaan: de Website www.smartvoices.nl.

Artikel 2 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Opdrachtgever en Smartvoices gesloten Overeenkomsten waarbij Smartvoices Diensten aanbiedt of producten levert.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Smartvoices overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.

Artikel 3 De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. De Opdrachtgever kan contact opnemen met Smartvoices via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten. Smartvoices zal met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna

een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte of middels een opdrachtbevestiging.

3. Als Smartvoices een bevestiging naar Opdrachtgever stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Smartvoices kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Indien Opdrachtgever aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Smartvoices dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Smartvoices deze schriftelijk bevestigt.
5. Een opdracht door Opdrachtgever waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Smartvoices.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Smartvoices zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Smartvoices heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Bij het inschakelen van derden zal Smartvoices de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Opdrachtgever overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Opdrachtgever, en zullen door Smartvoices worden doorbelast aan Opdrachtgever.
4. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Smartvoices aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Smartvoices worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Smartvoices zijn verstrekt, heeft Smartvoices het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Smartvoices zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Opdrachtgever zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
6. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Smartvoices hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Smartvoices dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 5 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Smartvoices en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Smartvoices op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Smartvoices en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 6 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Smartvoices is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Smartvoices goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten.
2. Voorts is Smartvoices bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien de Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Smartvoices gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
4. De Overeenkomst is door beide partijen gedeeltelijk te ontbinden wanneer het duidelijk wordt dat de geleverde Dienst niet aan de verwachting zal voldoen, deze ontbinding is slechts mogelijk wanneer de afwijkingen aan de oorspronkelijke verwachting van de Dienst komen omdat de verwachte Dienst technologisch nog niet realiseerbaar is. Alle kosten die tot dan toe door Smartvoices zijn gemaakt in eerdere fases van het contact met de Opdrachtgever worden door Smartvoices wel in rekening gebracht.

Artikel 7 Annulering

1. Annulering van de Overeenkomst na ondertekening van de offerte is mogelijk mits er nog geen werkzaamheden voor de Overeenkomst zijn verricht. Smartvoices heeft het recht 1/3de van het offertebedrag in rekening te brengen bij een annulering.

Artikel 8 Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en exclusief BTW.
2. Smartvoices heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Tussentijdse prijswijzigingen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
4. Smartvoices heeft het recht een percentuele opslag door te rekenen mits Smartvoices gebruikt maakt van derden bij de uitvoering van de Overeenkomst.
5. 75% van de factuur dient bij het verstrekken van de opdracht te worden voldaan, en de overige 25% bij oplevering van de dienst.
6. Voor betaling van de factuur geldt een termijn van 30 dagen.
7. De Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Smartvoices mede te delen.
8. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien Smartvoices besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 8.8 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 9 Levering

1. Levering geschiedt binnen de overeengekomen termijn.
2. Indien levering niet binnen deze termijn geschiedt, meldt Smartvoices dit aan Opdrachtgever. Smartvoices zal er zorg voor dragen dat levering zo snel mogelijk geschiedt, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mogelijk is.
3. Het niet-tijdig leveren van Smartvoices is geen geldige reden voor de ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle zaken geleverd door Smartvoices blijven in het eigendom van Smartvoices, voor hoelang deze zaken niet of niet helemaal zijn afbetaald.
2. Voor zover het eigendomsvoorbehoud van Smartvoices door zaaksvorming of anderszins teniet gaat, behoudt Smartvoices zich het recht een bezitloos pandrecht op een zaak te vestigen, tot zekerheidstelling van al hetgeen Opdrachtgever nog aan Smartvoices verschuldigd is of zal zijn. Opdrachtgever dient dit bezitloze pandrecht op het eerste verzoek van Smartvoices te vestigen.

Artikel 11 Garanties

2. Smartvoices geeft geen garanties omtrent de geleverde Diensten.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Smartvoices is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. De levertermijn als genoemd in artikel 9 lid 1 van deze Algemene voorwaarden kan slechts bij benadering worden opgegeven. Ofschoon steeds getracht zal worden de levertermijn na te komen, is Smartvoices nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de aldaar genoemde termijn. Overschrijding van de termijn geeft Opdrachtgever geen recht de Diensten te annuleren, of de ontvangst of betaling van de Diensten te weigeren, noch is Smartvoices enige vergoeding verschuldigd jegens Opdrachtgever.
3. Smartvoices is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Smartvoices, verleent de Opdrachtgever de bevoegdheid aan Smartvoices om, als een door Smartvoices ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.
4. Smartvoices is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
5. De bestuurders van Smartvoices kunnen nimmer hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld voor het handelen van de BV terwijl deze nog in oprichting was.
6. Smartvoices is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
7. Smartvoices is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 13 van deze Algemene voorwaarden.
8. De Opdrachtgever vrijwaart Smartvoices voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
9. Indien Smartvoices aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door de Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Smartvoices met betrekking tot haar Diensten.
10. De aansprakelijkheid van Smartvoices is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Smartvoices niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.
11. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Smartvoices.

12. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 13 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Smartvoices, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Smartvoices zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Smartvoices of van een derde, brand, overstromingen, natuurrampen, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Smartvoices overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Smartvoices heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 14 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Smartvoices kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 15 Intellectuele eigendom

1. Smartvoices behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Smartvoices van gegevens. Opdrachtgever zal Smartvoices vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 16 Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft dient Opdrachtgever dit schriftelijk te zenden aan hello@smartvoices.nl of telefonisch te melden via 06-31991385.

Artikel 17 Identiteit van Smartvoices

1. Smartvoices is bij de KvK geregistreerd onder nummer 73672815. Haar BTW-identificatienummer is NL 8596.23.336.B.01. Smartvoices is gevestigd aan de Meester Ansinkweg 33, 3711 DA in Austerlitz.
2. Smartvoices is per e-mail te bereiken via hello@smartvoices.nl of middels de Website www.smartvoices.nl en telefonisch via 06-31991385.

Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

2. Op de rechtsverhouding tussen Smartvoices en haar Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle geschillen die tussen Smartvoices en Opdrachtgever mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Midden-Nederland.