

ALGEMENE VOORWAARDEN SMARTVOICES B.V.

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

- Smartvoices: Smartvoices B.V., tevens handelend onder de handelsnaam Voicedomein, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Meester Ansinkweg 33, 3711DA te Austerlitz, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 73672815.
- Wederpartij: iedere rechtspersoon, dan wel natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie Smartvoices een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
- Partijen: Smartvoices en de Wederpartij gezamenlijk.
- Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Smartvoices zich jegens de Wederpartij heeft verbonden tot het verlenen van Diensten, al dan niet in combinatie met de levering van zaken.
- Diensten/Dienstverlening: de in het kader van de Overeenkomst door Smartvoices te verlenen diensten zoals uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen overeengekomen dan wel door Smartvoices bevestigd, waaronder niet-limitatief bedoeld en in de meest ruime zin des woords, begrepen kunnen zijn:
 - Consultancydiensten;
 - Het ondersteunen bij de ontwikkeling en realisatie van voice-oplossingen;
 - Klantspecifieke Voice-assistenten ontwikkelen en onderhouden en de aanvraag voor publishing verzorgen, e.e.a. inclusief registratie van een voice-domeinnaam;
 - Het geven van workshops en/of trainingen en het verrichten van dan wel bemiddelen bij interim-werkzaamheden op het gebied van voice-technologie en conversational design.
- Pakket: een Overeenkomst die voor bepaalde tijd wordt aangegaan en voorziet in de Diensten als bedoeld in lid 5 onder c).
- Website: www.voicedomein.nl, www.voicedomein.com, dan wel www.smartvoices.nl.
- Voice-assistenten: de spraakgestuurde toepassing bij third parties (zoals Google, Amazon of Samsung), bestaande uit een overdraagbare voice-domeinnaam en een niet-overdraagbare geautomatiseerde dialoog in de vorm van een zogenaamde voice-assistent.
- Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Smartvoices en iedere tot stand gekomen Overeenkomst.
- Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door Smartvoices worden betrokken.
- De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Wederpartij, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
- Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

- Elk aanbod van Smartvoices (waaronder haar offertes en haar aanbod op de Website mede begrepen) is vrijblijvend, ook in geval daarin een termijn van aanvaarding is vermeld. Een aanbod van Smartvoices kan tot onverwijld na de aanvaarding daarvan door de Wederpartij, nog door Smartvoices worden herroepen.
- Aan een aanbod van Smartvoices dat een kennelijke fout of vergissing bevat, alsmede aan een aanbod van Smartvoices dat gebaseerd is op door de Wederpartij verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Wederpartij geen rechten ontlene.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht Smartvoices niet tot de nakoming van een gedeelte van dat aanbod tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat het aanbod van Smartvoices, op de eventueel daartoe door Smartvoices aangewezen wijze, door de Wederpartij is aanvaard. Een aanbod van Smartvoices kan uitsluitend ongewijzigd door de Wederpartij worden aanvaard, tenzij Smartvoices anders aangeeft.
- Indien Smartvoices de Wederpartij, naar aanleiding van een mondeling gesloten Overeenkomst, een Schriftelijke bevestiging verstrekt, wordt geacht dat deze bevestiging de Overeenkomst juist en volledig weergeeft, tenzij de Wederpartij ter zake binnen twee werkdagen na ontvangst van de bevestiging gemotiveerd en Schriftelijk heeft geklaagd.
- Indien de Wederpartij de Overeenkomst namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart zij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Wederpartij is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

ARTIKEL 4. | AFBAKENING VAN DE OVEREENKOMST EN VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN IN HET ALGEMEEN

- De Overeenkomst omvat uitsluitend die door of namens Smartvoices te verrichten prestaties die uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen of door Smartvoices zijn bevestigd. Smartvoices is, onverminderd de mogelijkheid van Partijen om aanvullende afspraken te maken, nimmer gehouden prestaties te verrichten die zich buiten de inhoud of omvang begeben van hetgeen uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Indien Partijen overeenkomen dat Smartvoices prestaties verricht die zich buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst begeben, worden deze prestaties, voor zover de prijs daarvoor niet uitdrukkelijk nader wordt overeengekomen, gefactureerd tegen de gebruikelijke daarvoor door Smartvoices gehanteerde tarieven.
- Smartvoices verleent de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Voor zover de aard en/of strekking van de Dienstverlening daaraan niet dwingend in de weg staat, verbindt Smartvoices zich echter uitsluitend tot een inspanningsverbintenis zonder te kunnen instaan voor het behalen van de door de Wederpartij beoogde resultaten. Van een inspanningsverbintenis is in elk geval sprake bij Dienstverlening waarbij de resultaten mede afhankelijk zijn van externe factoren waarop Smartvoices geen of geen overwegende invloed heeft.
- Indien de Wederpartij ter uitvoering van de Diensten door Smartvoices, materiaal aanlevert, zal Smartvoices daaraan geen wijzigingen aanbrengen zonder voorafgaande toestemming van de Wederpartij, met uitzondering van wijzigingen die Smartvoices noodzakelijk acht voor het naar behoren kunnen uitvoeren van de Diensten en welke de wezenlijke inhoud van het materiaal niet veranderen.
- Indien zulks onderdeel is van de Dienstverlening, zal Smartvoices de Wederpartij een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft de Wederpartij toegang tot een administratief account en een beheertool. Iedere handeling die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker plaatsvindt, wordt de Wederpartij toegerekend. Smartvoices aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid. In geval van een vermoeden van misbruik van inloggegevens, dient de Wederpartij dit zo spoedig mogelijk aan Smartvoices te melden zodat zij passende maatregelen kan nemen.
- De Wederpartij staat er voor in dat zij alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, zo spoedig mogelijk als voor die opzet c.q. uitvoering is vereist, volledig en op de eventueel daartoe door Smartvoices voorgeschreven wijze, aan Smartvoices beschikbaar stelt. De Wederpartij staat in voor de juistheid van alle door haar aan Smartvoices beschikbaar gestelde informatie. Smartvoices is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan omdat zij bij de opzet en/of uitvoering van de Overeenkomst is uitgegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
- De Wederpartij dient Smartvoices steeds alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen, waaronder mede begrepen het aan Smartvoices verlenen van de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde bevoegdheden en autorisaties.
- Indien medewerkers van of leidinggevenden binnen de organisatie van de Wederpartij, dan wel door de Wederpartij ingeschakelde derden bij de uitvoering van de Overeenkomst worden betrokken, staat de Wederpartij ervoor in dat deze personen tijdig ter beschikking staan van Smartvoices en dat zij alle medewerking verlenen teneinde een deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst door Smartvoices mogelijk te maken.
- Indien de Wederpartij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen als bedoeld in de vorige leden van dit artikel, is Smartvoices, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de eventuele vertraging-/wachturen en eventueel daardoor ontstane schade en/of extra kosten door te berekenen aan de Wederpartij.

ARTIKEL 5. | DERDEN

- Smartvoices is gerechtigd derden bij de uitvoering van de Diensten te betrekken, hieronder mede begrepen externe ICT-dienstverleners die het functioneren van de voice-oplossingen van de Wederpartij mogelijk maken.
- De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- Smartvoices is, behoudens voor zover de wet daaraan onder de gegeven omstandigheden van het geval dwingend in de weg staat, niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van eventueel door haar bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden.
- Het is mogelijk dat de eventuele derden die bij de uitvoering van de Diensten zijn betrokken, hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. Smartvoices gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat de met haar gesloten Overeenkomst de bevoegdheid inhoudt om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens de Wederpartij te aanvaarden.

- Onder geen beding aanvaardt Smartvoices enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan als gevolg van fouten of tekortkomingen van derden met wie de Wederpartij zelf een overeenkomst heeft gesloten, ook in geval dit op voordracht of advies van Smartvoices is gebeurd.
- Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de eventuele derden wie Smartvoices bij de uitvoering van de Dienstverlening betreft. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Smartvoices, jegens de Wederpartij een beroep doen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden, als ware zij in plaats van Smartvoices, zelf partij bij de Overeenkomst.

ARTIKEL 6. | DUUR EN TUSSENTIJDSE ANNULERING VAN DE OVEREENKOMST

- De Overeenkomst eindigt door volbrenging van de Dienstverlening, tenzij uit de aard en/of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat Partijen zich jegens elkaar hebben verbonden tot voortdurende, telkens terugkerende of opeenvolgende prestaties (hierna: ‘duurovereenkomst’), zoals, doch niet uitsluitend in geval van een Pakket.
- De looptijd van een Pakket gaat in vanaf het moment waarop de aanvraag van de Wederpartij door Smartvoices is ontvangen.
- Een Pakket dan wel andersoortige duurovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden en wordt, tenzij het Pakket dan wel andersoortige duurovereenkomst conform het bepaalde in het volgende lid tijdig is opgezegd, steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van opnieuw 12 maanden.
- Een Pakket dan wel andersoortige duurovereenkomst eindigt door Schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, doch niet eerder dan dat de overeengekomen bepaalde looptijd is verstreken.
- Indien de Wederpartij de Overeenkomst tussentijds annuleert, blijft de Wederpartij de volledige overeengekomen prijs verschuldigd als ware Smartvoices in staat gesteld de Overeenkomst volledig na te komen.
- Bij opzegging, annulering of ontbinding van een Pakket, om welke reden dan ook, is Smartvoices gerechtigd om vanaf de datum waarop de opzegging, annulering of ontbinding van kracht wordt, direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van de Wederpartij op te heffen. Smartvoices is niet verplicht in dat geval Wederpartij een kopie van deze data te verschaffen.

ARTIKEL 7. | HOSTING EN AANVERWANTE DIENSTEN

- Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot Dienstverlening betreffende opslag en/ of doorgifte van door de Wederpartij aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van de aanvraag van goedkeuring door de third party, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- De Wederpartij zal geen informatie publiceren of aanbieden via Smartvoices die in strijd is met het Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van derden of Voice-assistenten, waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn). Smartvoices hanteert een klachtenprocedure waarmee derden een klacht kunnen indienen betreffende dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Smartvoices is gerechtvaardigd, is Smartvoices gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Smartvoices in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van de Wederpartij te verstrekken aan de melder van de klacht of aan de bevoegde instanties. Smartvoices zal de Wederpartij informeren over het verloop van deze procedure.
- Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Smartvoices gerechtigd hiervan aangifte te doen. Smartvoices kan hierbij alle relevante informatie over de Wederpartij en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Smartvoices verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- De Wederpartij vrijwaart Smartvoices van alle schade als gevolg van een omstandigheid als bedoeld in lid 2 of 3. Smartvoices is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de Wederpartij lijdt door een ingrijpen van Smartvoices in het kader van de bedoelde klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
- De Wederpartij onthoudt zich ervan overige gebruikers van de systemen die in verband met de Diensten worden gebruikt, te hinderen of schade toe te brengen. Het is de Wederpartij verboden processen of programma's, al dan niet via de voor die Dienst gebruikte server, op te starten waarvan Wederpartij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Smartvoices of overige gebruikers van Voice-assistenten hindert of schade toebrengt. Smartvoices zal de Wederpartij op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- De Wederpartij zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels voor Voice-assistenten.
- Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Smartvoices, is het Wederpartij verboden de door Smartvoices verschafte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
- Behoudens voor zover ter zake uitdrukkelijk en Schriftelijk afspraken tussen Partijen zijn gemaakt, kan Smartvoices op aangeven van de relevante externe dienstverlener die bij de Dienst is betrokken, een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die de Wederpartij mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Smartvoices bevoegd de daarvoor gehanteerde extra kosten aan de Wederpartij in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid van Smartvoices bestaat voor de gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
- De Wederpartij verstrekt Smartvoices hierbij een onbeperkte licentie om alle door de Wederpartij via de systemen van Smartvoices aangeboden materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Smartvoices geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Smartvoices of promotiedoeleinden.
- Schade als gevolg van een aan de Wederpartij toerekenbare tekortkoming ten aanzien van haar verplichtingen voortvloeiende uit bovenstaande leden van dit artikel, dan wel schending van enige andere bepaling uit deze algemene voorwaarden door de Wederpartij, komt voor rekening van de Wederpartij.

ARTIKEL 8. | PAKKETTEN: PROTOTYPES, CORRECTIES, SUPPORT EN LIMieten

- Ten aanzien van het eerste in het kader van een Pakket opgeleverde prototype, maakt de Wederpartij aanspraak op één kosteloze correctieronde. Meerdere correctierondes of wijzigingen buiten de standaard van het Pakket, worden tegen het dan geldende uurtarief aan de Wederpartij in rekening gebracht.
- Per jaar is vier uur support van Smartvoices inbegrepen bij het Pakket. Extra support-uren kunnen worden afgenomen tegen een vast uurtarief. Smartvoices zal dit vooraf communiceren en door de Wederpartij laten accorderen.
- Voor zover niet uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, hanteert Smartvoices een limiet van maximaal 500 unieke gebruikers van het voicedomein/de Voice-assistent per maand, waarbij iedere unieke gebruiker in totaal maximaal 100 messages mag sturen en consumeren. Bij eventuele overschrijding zal Smartvoices contact opnemen met de Wederpartij met een voorstel tot uitbreiding van het Pakket. Als de Wederpartij niet binnen de daarbij door Smartvoices aangegeven termijn reageert op het voorstel, dan is Smartvoices gerechtigd het betreffende voicedomein stop te zetten.

ARTIKEL 9. | VOICEDOMEINEN EN VOICE-ASSISTENTEN

- Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Smartvoices voor Wederpartij zal bemiddelen bij het verkrijgen van een voicedomein en/ of Voice-assistent, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een voicedomein en/ of Voice-assistent zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de betreffende third party. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van de domeinnaam en/ of Voice-assistent en wijzigingen in hun beleid. Smartvoices vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Dit leidt niet tot restitutie, wel faciliteert Smartvoices bij het registreren van een alternatieve naam.
- De Wederpartij kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van Smartvoices, waarin wordt vermeld dat het gevraagde voicedomein is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- De Wederpartij vrijwaart en houdt Smartvoices schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een voicedomein en/of Voice-assistent namens of door de Wederpartij.
- Smartvoices is niet aansprakelijk voor het verliezen door Wederpartij van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen. Dit geldt ook voor het geval third parties beleidswijzigingen doorvoeren.
- Indien Smartvoices een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van de Wederpartij, zal Smartvoices medewerking verlenen aan verzoeken van de Wederpartij tot verhuizing, houderwijziging of opzegging van deze domeinnaam. De bijbehorende ‘Voice-assistent’ is om technische redenen niet overdraagbaar.
- De Wederpartij dient zich te conformeren aan alle registratievoorwaarden, bepalingen en (geschillen)regelingen die de third party stelt voor aanvraag, toekenning of gebruik van een voicedomein en/ of Voice-assistent.
- Smartvoices heeft het recht het voicedomein en/ of de Voice-assistent ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer de Wederpartij aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat de Wederpartij in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een Schriftelijke ingebrekestelling.
- In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming van de Wederpartij, is Smartvoices gerechtigd het voicedomein en/ of de Voice-assistent op te heffen.
- De Wederpartij neemt kennis van de privacyverklaring van Smartvoices op www.voicedomein.com en stemt in met het verwerken van persoonlijke gegevens voor domeinnamen zoals beschreven in de privacyverklaring.

- Indien op Smartvoices een wettelijke verplichting rust om gegevens aan bevoegde instanties te verstrekken, zal Smartvoices deze verplichting te allen tijde naleven.

ARTIKEL 10. | BESCHIKBAARHEID VAN SYSTEMEN EN NETWERKEN

- Smartvoices zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Smartvoices opgeslagen data te realiseren, maar biedt hieromtrent geen garanties.
- Smartvoices stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan de Wederpartij. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om de bestanden met dialogen die gebruikt worden voor de Voice-assistent te bewaren en actualiseren.
- Smartvoices zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Smartvoices is hierbij afhankelijk van externe ICT-dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor hun eigen systeemupdates. Hiervoor draagt Smartvoices geen aansprakelijkheid.
- Smartvoices zal zich inspannen om te zorgen dat de Wederpartij gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Smartvoices. Smartvoices kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
- Indien naar het oordeel van Smartvoices een gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen waarvan Smartvoices gebruik maakt, is Smartvoices gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dit geldt mede maar niet uitsluitend voor slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen en andere malware.
- Smartvoices heeft het recht om systemen of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Smartvoices zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Wederpartij tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Smartvoices is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- Smartvoices heeft het recht om haar systemen of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Smartvoices zich inspannen om de Wederpartij daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere afnemers van Smartvoices relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor de Wederpartij van een bepaalde aanpassing af te zien. Smartvoices is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door een dergelijke aanpassing.
- Smartvoices zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, de Wederpartij te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

ARTIKEL 11. | UITVOERINGS- EN (OP)LEVERINGSTERMIJNEN

- De eventuele uitvoerings- en (op)leveringstermijnen waartoe Smartvoices zich jegens de Wederpartij heeft verbonden, zijn slechts indicatieve, niet-fatale termijnen. Voor de nakoming van deze termijnen is Smartvoices mogelijk mede afhankelijk van de Wederpartij en/of derden. Indien de niet-tijdige nakoming het gevolg is van een niet aan Smartvoices toerekenbare omstandigheid, oftewel overmacht in de zin van artikel 13, worden de verplichtingen van Smartvoices opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie. Het bepaalde in het overige van artikel 13 vindt in zodanig geval overeenkomstige toepassing.
- Indien de niet-tijdige nakoming het gevolg is van een wél aan Smartvoices toerekenbare omstandigheid, treedt het verzuim van Smartvoices niet eerder in dan nadat de Wederpartij Smartvoices Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld en Smartvoices na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is.
- Indien Smartvoices voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van door de Wederpartij te verstrekken gegevens of anderszins te verrichten inspanningen, en deze gegevens niet tijdig worden aangeleverd c.q. deze inspanningen niet tijdig worden verricht, is Smartvoices gerechtigd de uitvoering c.q. (op)levering op te schorten voor de duur van de vertraging.
- Verzuim van Smartvoices als gevolg van een aan Smartvoices toe te rekenen omstandigheid, e.e.a. zoals bedoeld in lid 2, bindt de Wederpartij recht op ontbinding van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop het verzuim betrekking heeft, doch nimmer recht op aanvullende schadevergoeding.

ARTIKEL 12. | KLACHTEN

- De Wederpartij is gehouden om iedere klacht omtrent de uitvoering van de Overeenkomst door Smartvoices onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door haar veronderstelde tekortkoming, aan Smartvoices mondeling kenbaar te maken en vervolgens binnen twee werkdagen aan Smartvoices Schriftelijk te bevestigen.
- Klachten omtrent de hoogte van factuurbedragen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum Schriftelijk bij Smartvoices te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht van de Wederpartij om ter zake alsnog bezwaar te maken is komen te vervallen.
- Indien de Wederpartij niet tijdig klaagt, vloeit er voor Smartvoices uit een dergelijke klacht van de Wederpartij geen enkele verplichting voort.
- Ook indien de Wederpartij tijdig klaagt, blijft haar verplichting tot volledige en tijdige betaling, alsmede haar verplichting tot verdere nakoming van de Overeenkomst, bestaan.

ARTIKEL 13. | OVERMACHT

- Smartvoices is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zolang zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan, storingen in of uitval van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, platformen van third parties, platformen van andere derden die bij de Diensten worden ingezet, cyberaanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en technologische beperkingen.
- Indien de overmachtsituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt dan wel de overmachtsituatie langer voortduurt dan drie maanden, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst voor dat gedeelte waarop de overmacht betrekking heeft, met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- Indien Smartvoices bij het intreden van de overmachtsituatie reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk te factureren als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst
- Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd toepassing van het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 14. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

- Smartvoices is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de Wederpartij haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst Smartvoices ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Wederpartij ten aanzien waarvan zij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Wederpartij Schriftelijk in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Wederpartij haar verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven. Indien Smartvoices een Overeenkomst op grond van vorenstaande ontbindt, is zij gerechtigd alle eventuele nog andere met de Wederpartij lopende Overeenkomsten te ontbinden.
- Indien de Wederpartij haar onderneming liquideert of overdraagt aan een derde, in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, een wettelijke schuldsaneringsregeling op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd, alsook in gevallen waarin de Wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, is Smartvoices gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- De Wederpartij is verplicht de schade die Smartvoices ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de Overeenkomst lijdt, te vergoeden.
- Indien Smartvoices de Overeenkomst ontbindt, zijn alle eventuele vorderingen die Smartvoices nog op de Wederpartij heeft, terstond opeisbaar.

ARTIKEL 15. | PRIJZEN EN BETALINGEN

- Alle door Smartvoices vermelde prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders door Smartvoices is vermeld.
- Alle prijzen op de Website, in aanbiedingen, folders en andere documentatie van Smartvoices zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Aan dergelijke fouten kan de Wederpartij geen rechten ontnemen.
- Alle overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op de feiten en omstandigheden die Smartvoices bekend waren op het moment dat Smartvoices deze prijzen aan de Wederpartij heeft aangeboden. Indien zich tijdens de looptijd van de Overeenkomst prijsstijgingen van kostprijsbepalende factoren voordoen, zoals van inkoopkosten, waarop Smartvoices redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, is Smartvoices gerechtigd deze prijsstijgingen aan de Wederpartij door te berekenen.
- Onverminderd het bepaalde in het vorige lid geldt dat Smartvoices het recht heeft alle prijzen die met Wederpartij zijn overeengekomen, ieder jaar per 1 januari met 5% te verhogen.
- In het kader van een Pakket of andersoortige duurovereenkomst geschiedt betaling jaarlijks voorafgaand of aan het begin van de betreffende contractperiode. Voor het overige geldt dat Smartvoices te allen tijde gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de Wederpartij kan vorderen, behoudens voor zover ter zake reeds uitdrukkelijk en Schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.
- De Wederpartij gaat akkoord met elektronische facturatie door Smartvoices.

- Indien de Wederpartij haar onderneming liquideert of overdraagt aan een derde, in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, een wettelijke schuldsaneringsregeling op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd, alsook in gevallen waarin de Wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, zijn de vordering van Smartvoices op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
- Indien verschuldigde bedragen niet tijdig worden betaald, treedt het verzuim van de Wederpartij van rechtswege in en is Smartvoices gerechtigd om per betalingsherinnering 5 euro administratiekosten aan de Wederpartij in rekening te brengen. Voormelde administratiekosten worden verhoogd tot maximaal 25 euro indien de Wederpartij nalatig blijft om de vordering van Smartvoices te voldoen en Smartvoices zich genoodzaakt voelt om haar vordering uit handen te geven.
- Alle redelijke kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Wederpartij verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Wederpartij.

ARTIKEL 16. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- De Wederpartij draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden of onvolledigheden in de door haar voor de uitvoering van de Overeenkomst beschikbaar gestelde gegevens van welke aard dan ook, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Wederpartij die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Smartvoices kan worden toegerekend.
- Behoudens voor zover de wet daaraan onder de gegeven omstandigheden van het geval dwingend in de weg staat, is Smartvoices niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van door haar bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derden. Zulks levert ten hoogste een niet aan Smartvoices toerekenbare tekortkoming van Smartvoices op, in welk geval de Wederpartij gerechtigd is de Overeenkomst voor dat gedeelte waarop de niet-toerekenbare tekortkoming betrekking heeft te ontbinden, mits de tekortkoming de ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs rechtvaardigt en de Wederpartij Smartvoices Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld en Smartvoices na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is. Naast de bedoelde ontbinding maakt de Wederpartij geen aanspraak op enige schadevergoeding. Voor reeds verleende Diensten blijft de Wederpartij bovendien de overeengekomen prijs naar evenredigheid verschuldigd.
- Smartvoices is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen geleden verlies, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door verlies van (bedrijfs)gegevens, schade in verband met reclame-investeringen bij uitval en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Smartvoices is, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 5, jegens de Wederpartij slechts aansprakelijk te houden voor directe schade die de Wederpartij lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Smartvoices in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Smartvoices aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Smartvoices toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
- Mocht Smartvoices aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Smartvoices te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De Wederpartij dient Smartvoices hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Smartvoices ter zake vervalt.
- De aansprakelijkheid van Smartvoices is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst (excl. btw), althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Smartvoices betrekking heeft, met dien verstande dat indien de Overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan 12 maanden, uitsluitend de factuurwaarde over de laatste 12 maanden van de Overeenkomst voor vergoeding in aanmerking komt en dat in geen geval de totale vergoeding meer zal bedragen dan 1.250 euro (exclusief btw).
- Aansprakelijkheid van Smartvoices voor herstelbare schade ontstaat slechts indien de Wederpartij Smartvoices onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Smartvoices ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Smartvoices in staat is adequaat te reageren.
- Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding steeds dat de Wederpartij de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Smartvoices meldt, zulks onder vermelding van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de schade.
- De Wederpartij vrijwaart Smartvoices van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak niet aan Smartvoices toerekenbaar is. Indien Smartvoices uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Wederpartij gehouden Smartvoices zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van haar in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Mocht de Wederpartij in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Smartvoices, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Smartvoices en/of derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Wederpartij.
- De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in deze algemene voorwaarden gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Smartvoices.

ARTIKEL 17. | INTELLECTUELE EIGENDOM

- Smartvoices dan wel haar licentiegevers behouden zich alle auteursrechten en andere rechten van intellectuele eigendom voor die hun krachtens de wet, zoals de Auteurswet toekomen.
- De Wederpartij garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Smartvoices van gegevens door de Wederpartij. De Wederpartij vrijwaart Smartvoices van elke aanspraak van derden die gebaseerd is op de stelling dat al hetgeen voortvloeit uit het zodanig beschikbaar stellen, zoals gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren, inbreuk maakt op enig recht van derden.
- De rechten op een voor de Wederpartij geregistreerde voicedomein behoren toe aan de Wederpartij. Smartvoices zal tegen een vergoeding conform het dan geldende uurtarief meewerken aan de overdracht van het voicedomein indien de Wederpartij hiertoe een verzoek indient. De geregistreerde naam bij de third party is overdraagbaar. De Voice-assistent is om technische redenen niet overdraagbaar.

ARTIKEL 18. | EIGENDOMSVOORBEHOUD

- Alle eventuele door Smartvoices aan de Wederpartij geleverde zaken die voor eigendomsoverdracht aan de Wederpartij zijn bestemd, blijven haar eigendom totdat de Wederpartij al haar betalingsverplichtingen uit de betreffende Overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
- Het is de Wederpartij verboden de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van Smartvoices rust te verkopen, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
- Indien derden beslag leggen op de zaken waarop het bedoelde eigendomsvoorbehoud rust, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Wederpartij verplicht Smartvoices hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- De Wederpartij geeft onvoorwaardelijke toestemming aan Smartvoices of door Smartvoices aangewezen derden om al die plaatsen te betreden waar de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van Smartvoices rust zich bevinden. Smartvoices is bij verzuim van de Wederpartij gerechtigd de hier bedoelde zaken terug te nemen. Alle hiermee in verband staande redelijke kosten komen voor rekening van de Wederpartij.
- Indien Smartvoices geen beroep kan doen op het eigendomsvoorbehoud omdat de zaken zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, is de Wederpartij gehouden de nieuwgevormde zaken aan Smartvoices te verpanden.

ARTIKEL 19. | GEHEIMHOUDING

- Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan deze 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. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- Smartvoices zal geen kennis nemen van data die Wederpartij opslaat en/ of verspreidt via de systemen van Smartvoices, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Smartvoices daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Smartvoices zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

ARTIKEL 20. | KLACHTEN

Indien de Wederpartij een klacht over de uitvoering van de Overeenkomst door Smartvoices, kan de Wederpartij deze per e-mail (hello@smartvoices.nl) of telefonisch indienen (06- 31991385).

ARTIKEL 21. | SLOTBEPALINGEN

- Op alle Overeenkomsten en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Alvorens een eventueel beroep te doen op de rechter, zijn Partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
- Uitsluitend de bevoegde rechter van het Arrondissement Midden-Nederland wordt aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen.