

Algemene Voorwaarden RedSpeak

RedSpeak Dictation Only / RedSpeak Complete / RedSpeak Realtime Beta

Februari 2017

Inhoudsopgave

- ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN
- ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID
- ARTIKEL 3: TOEGANG TOT DE SERVICE
- ARTIKEL 4: GEBRUIK VAN DE SERVICE
- ARTIKEL 5: AANSPRAKELIJKHEID
- ARTIKEL 6: ONDERHOUD, BESCHIKBAARHEID EN ONDERSTEUNING
- ARTIKEL 7: HULPMIDDELEN
- ARTIKEL 8: GEGEVENS
- ARTIKEL 9: PRIJS EN BETALING
- ARTIKEL 10: VERTROUWLIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL
- ARTIKEL 11: VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN, ZAAKSVORMING EN OPSCHORTING
- ARTIKEL 12: RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM
- ARTIKEL 13: OPSCHORTING
- ARTIKEL 14: VERLENING EN BEEÏNDIGING
- ARTIKEL 15: OVERMACHT
- ARTIKEL 16: AANVULLENDE BEPALINGEN REDSPEAK REALTIME BETA
- ARTIKEL 17: AANVULLENDE BEPALINGEN REDSPEAK COMPLETE
- ARTIKEL 18: TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN EN OVERIGE BEPALINGEN

1. BEGRIPSBEPALINGEN

De met een hoofdletter aangeduide begrippen in deze Algemene Voorwaarden hebben de betekenis zoals omschreven in dit artikel.

Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden die door Leverancier worden gehanteerd en zijn terug te vinden op www.redspeak.nl.

Algemene Voorwaarden Derden: Onder Algemene Voorwaarden Derden worden onder meer begrepen de door derden gehanteerde leveringsvoorwaarden, licentievoorzwaarden, garantievoorzwaarden en overige voorwaarden.

Service: het product RedSpeak, welke bestaat uit de Applicatie, services, website, Server en Hulp Applicaties. De Service stelt Klant een cloud dicteeromgeving ter beschikking waar dictaten geüpload, gedownload, aangepast en automatisch naar tekst uitgeschreven kunnen worden. Deze dicteeromgeving is via internetbrowsers toegankelijk. Klant en Gebruiker kunnen via een beveiligde verbinding werken binnen de dicteeromgeving.

RedSpeak Dictation Only: variant van het product RedSpeak waarbij geüploade audiobestanden beluisterd kunnen worden binnen de RedSpeak dicteeromgeving.

RedSpeak Complete: variant van het product RedSpeak waarbij geüploade audiobestanden, worden uitgeschreven naar tekst door spraakherkenning en kunnen worden beluisterd binnen de RedSpeak dicteeromgeving.

RedSpeak Realtime: variant van het product RedSpeak waarbij ingesproken tekst direct (realtime) verschijnt op het scherm.

Applicatie: programmatuur voor de Service inclusief (nieuwe) versies daarvan, zoals nader omschreven in de Overeenkomst.

Hulp Applicaties: De door Leverancier ter beschikking gestelde programmatuur ten behoeve van de werking van de Service zoals o.a. RedSpeak Footswitch Support, RedSpeak Uploader, RedSpeak Mobile App en RedSpeak Realtime.

Derden Producten: Alle door Leverancier verstrekte en gebruikte producten, diensten en programmatuur, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij Leverancier berusten.

Overeenkomst: de aan deze Algemene Voorwaarden gekoppelde overeenkomst met betrekking tot de Service tussen Leverancier en de Klant en alle overeenkomsten tussen partijen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden. Wijzigingen van, en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk zijn overeengekomen.

Server: een door of ten behoeve van Leverancier beheerde computer of bij elkaar horende groep computers en aanverwante hardware, met daarop webserver apparatuur, de Programmatuur, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is via het internet.

Identificatiegegevens: Log-in-naam, wachtwoorden, adresseringsgegevens en/of andere codes.

Gebruiker: De (eind)Klant/(eind)Gebruiker(s) van Klant, die de door de Leverancier geleverde Service gebruikt.

Klant: Eenieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van de Service en met wie Leverancier uit diens hoofde een Overeenkomst heeft.

Leverancier: RedSpeak B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 66396662 en diens rechtsoptvolgers dan wel een aan RedSpeak B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met de Klant aangaat en de Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. RedSpeak B.V. is de Leverancier van de Service aan de Klant.

Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (08.30-17.30 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

2. Toepasselijkheid

2.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of (af)leveringen van Leverancier met betrekking tot het product RedSpeak, de software, services, Hulp Applicaties en websites (gezamenlijk te noemen de "Service"), en overeenkomsten tussen Leverancier en de Klant, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke, mondelinge en/of elektronische overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en ongeacht onder welke handelsnaam de Leverancier opereert.

2.1.3 Indien de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden strijdig zijn met of afwijken van één of meer bepalingen uit de overeenkomst, prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst;

2.1.4 In het geval dat eveneens de Algemene Voorwaarden van de Klant van toepassing zijn, prevaleren de Algemene Voorwaarden RedSpeak.

2.1.5 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant dan wel van derden ten behoeve van Klant wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door Leverancier, tenzij deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.1.6 De Leverancier is te allen tijde bevoegd wijzigingen dan wel aanvullingen in deze Algemene Voorwaarden aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen verder van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

2.1.7 Wijzigingen in, alsmede aanvullingen op de Algemene Voorwaarden en/of de tussen de Leverancier en Klant gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door de Leverancier zijn vastgelegd.

2.1.8 Indien met Klant meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met de Leverancier gesloten overeenkomst en zijn op hen ook deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

2.1.9 De aanduidingen boven de artikelen van deze Algemene Voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

3. Toegang tot de Service

3.1 Verstrekte Identificatiegegevens zijn niet overdraagbaar en strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van de Klant. De Klant zal geheimhouding betrachten met betrekking tot Identificatiegegevens ten aanzien van derden, en zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de Identificatiegegevens. De Leverancier kan de Identificatiegegevens naar eigen inzicht wijzigen waarna zij de Klant hiervan tijdig op de hoogte zal stellen.

3.2 De Klant is verantwoordelijk voor elk gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Service en van de aan hem beschikbaar gestelde Identificatiegegevens. De Leverancier is niet aansprakelijk voor schade bij de Klant en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de Identificatiegegevens.

3.3 De Klant stelt de Leverancier onverwijld op de hoogte indien de Identificatiegegevens onbevoegd worden gebruikt dan wel een vermoeden daartoe bij de Klant bestaat. De Klant kan de Leverancier verzoeken de Identificatiegegevens te blokkeren of veranderen. Leverancier is gerechtigd te allen tijde de Identificatiegegevens te blokkeren indien zij kennis draagt van onbevoegd gebruik van de Identificatiegegevens zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade en/of kosten.

3.4 Leverancier kan de Identificatiegegevens buiten gebruik stellen of de dienstverlening opschorten indien zij een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. De verplichting tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

4. Gebruik van de Service

4.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst verkrijgt de Klant een gebruiksrecht op de Service om deze te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

4.2 Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk of elektronisch aan de Klant is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde tussen Leverancier en de Klant. De Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de Klant en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde tussen de Leverancier en de Klant.

4.3 Voor het gebruik en het onderhoud van de Applicatie kan Leverancier nimmer worden aangesproken tot meer of anders dan geldt in de relatie tussen Leverancier en zijn desbetreffende toeleverancier van die Applicatie.

4.4 De Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of derden. Indien het Leverancier ter kennis komt dat gegevens die met behulp van de Service worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd onrechtmatig zijn jegens derden, dan is Leverancier gerechtigd deze gegevens per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de Server te verwijderen en te vernietigen. Reeds nu voor alsdan verleent de Klant toestemming aan Leverancier om alle inbreukmakende gegevens van de Server te verwijderen en te vernietigen. Leverancier zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor enige schade die voortvloeit uit dit handelen.

4.5 De Klant is niet gerechtigd zelfstandig fouten in de software van de Service te (doen) corrigeren, er aanpassingen in aan te brengen, over te brengen naar andere apparatuur, te koppelen met andere apparatuur en software, zelfstandig de functionaliteit uit te breiden, parameters te wijzigen of beveiligingen te verwijderen.

4.6 Voor de toegang tot en het gebruik van de Service dienen eventueel Hulp Applicaties en Derden Producten door de Klant te worden geïnstalleerd. Op het gebruik van de Hulp Applicaties en Derden Producten kunnen (naast deze Algemene Leveringsvoorwaarden) aanvullende (licentie)voorwaarden (van derden) van toepassing zijn. De geschiktheid voor specifieke doeleinden, functionaliteit of bruikbaarheid van de Hulp Applicaties en Derden Producten kunnen niet door Leverancier worden gegarandeerd.

4.7 De Klant staat er bij het gebruik van de Service in elk geval voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:

- a. Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten waardoor storingen in de Service, (computer)netwerken of (telecommunicatie-)infrastructuren (van andere gebruikers) worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) worden veroorzaakt. Indien het elektronisch communicatieverkeer hinder ondervindt van het gebruik van de Service of van aangesloten (rand)apparatuur van de Klant, is de Klant verplicht de door Leverancier te geven redelijke instructies op te volgen;
- b. De Klant en/of Gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Service dat strafbaar of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
- c. De Klant is er voor verantwoordelijk dat de door hem gebruikte hardware en software zullen voldoen aan de door Leverancier voorgeschreven minimale systeemeisen;
- d. De Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, telecommunicatie-infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden;
- e. De Klant en/of Gebruiker zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de Service of werking daarvan kunnen beschadigen;
- f. De Klant en/of Gebruiker zal geen Identificatiegegevens misbruiken of de beveiliging van de Service doorbreken en/of trachten te doorbreken;
- g. De Klant en/of Gebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten of dictaten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden of uploaden naar de Service;
- h. De Klant en/of Gebruiker zal zich niet (misleitend) uitgeven voor een ander, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een adres, waarmee hij zich kenbaar maakt als afzender van een bepaald bericht of dictaat van een derde zonder diens toestemming;
- i. De Klant en/of Gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Service;

j. De Klant en/of Gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (hacken) en/of overbelasten;

k. De Klant en/of Gebruiker zal informatie en gegevens die van Leverancier wordt ontvangen in het kader van de Service niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden dan voor gebruik in zijn interne bedrijfsvoering. Het delen of verspreiden van de informatie en gegevens met andere bedrijven is niet toegestaan.

5. Aansprakelijkheid

5.1 Leverancier is in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van de overeenkomst niet aansprakelijk voor enige (directe, indirecte of gevolg) schade uit hoofde van een (toerekenbare) tekortkoming, onrechtmatige daad of anderszins, behoudens hetgeen in de volgende leden van dit artikel is bepaald.

5.2 Indien Leverancier aansprakelijk is jegens de Klant voor enige schade, uit welke hoofde dan ook, is de maximale hoogte van de daaruit voortvloeiende schadevergoeding altijd beperkt tot eenmalig het bedrag dat de Klant jaarlijks voor de Service betaalt.

5.3 Iedere aansprakelijkheid van Leverancier voor ondermeer winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verliezen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in het transport van bedrijfsleiding is uitgesloten.

5.4 Indien de Klant Leverancier aanspreekt op volgens de Klant toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zal de Klant na constatering per direct een deugdelijke schrijven aan Leverancier toe laten komen waarin zo gedetailleerd mogelijk de tekortkoming van de Service door Leverancier staat omschreven zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

5.5 De Klant heeft zichzelf adequaat verzekerd, en zal zich gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd houden voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

6. Onderhoud, beschikbaarheid en ondersteuning

6.1 Leverancier zal zich inspannen om de overeengekomen Service steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Service. Leverancier geeft echter, tenzij overeengekomen in de Overeenkomst en/of dienstbeschrijving, geen enkele garantie ter zake.

6.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om de technische eigenschappen van de Applicatie tussentijds te (laten) wijzigen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te (laten) herstellen of om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels. Leverancier spant zich in om eventuele fouten in de Programmatuur op te sporen en te (laten) herstellen, echter Leverancier kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Indien door een dergelijke wijziging een materiële afwijking in de functionaliteit van de Applicatie optreedt, zal Leverancier de Klant daarvan vóór de wijziging schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.

6.3 Leverancier behoudt zich het recht voor de Service tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Leverancier. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en de Klant tijdig van tevoren op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Service nimmer tot enige schadevergoeding jegens de Klant gehouden zijn.

6.4 De gebruikersdocumentatie van de vigerende versie van de Applicatie zal binnen de dicteerportal steeds in elektronische vorm beschikbaar zijn voor de Gebruikers.

6.5 In de Overeenkomst kunnen service specifieke voorwaarden ten aanzien van de beschikbaarheid, het beheer en de support die gelden voor de te leveren Service worden vastgelegd.

7. Hulpmiddelen

7.1 De Klant en haar Gebruikers bepalen zelf welke gegevens met behulp van de Service worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Leverancier heeft geen kennis van deze gegevens. De Klant blijft daarom zelf verantwoordelijk voor de door haar ingevoerde gegevens. Leverancier is derhalve niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de door de Klant of haar Gebruiker ingevoerde gegevens. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Leverancier zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door de Klant van de Service is gemaakt.

8. Gegevens

8.1 Leverancier is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door de Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.

8.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de door hem gebruikte (rand)apparatuur en software, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding en voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Service.

8.3 Partijen dragen voor zover relevant in het kader van een Overeenkomst zorg voor rechtmatige verwerking van (persoons)gegevens in overeenstemming met de relevante wetten regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden als gevolg van schending van de Klant van hiervoor bedoelde wet- en regelgeving.

8.4 Partijen zullen de richtlijnen uit het Privacystatement Leverancier, waarvan de meest recente versie steeds te vinden is op de internetsite www.redspeak.nl van Leverancier, naleven.

8.5 Leverancier is gerechtigd een bestand aan te leggen van Klanten aan wie de Service wegens het niet tijdig betalen buiten gebruik is gesteld. Dit bestand is bestemd om te worden gebruikt door Leverancier en/of haar dochtervennootschappen, in het kader van acceptatie van aanvragen voor diensten. De Klant heeft het recht kennis te nemen van persoonsgegevens waarbij hij belanghebbende is in de zin van de WBP zoals die door Leverancier worden aangehouden. De Klant kan bezwaar maken tegen de wijze waarop zij is opgenomen indien de in de vorige volzin bedoelde gegevens feitelijk onjuist zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

9. Prijs en betaling

9.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant alle betalingen in euro's te voldoen.

9.2. Alle door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Leverancier schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen is Leverancier gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

9.3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is de Klant gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. De Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

9.4. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval de Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen.

9.5 Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen in de overeenkomst, vindt de betaling voor de Service vooraf plaats doormiddel van automatisch incasso of alternatieve beschikbare betalingsmogelijkheden. Indien wordt betaald doormiddel van alternatieve beschikbare betalingsmogelijkheden, is Leverancier gerechtigd om per transactie administratiekosten in rekening te brengen. Indien wordt betaald via automatische incasso zorgt de Klant voor een toereikend banksaldo zodat het verschuldigde bedrag kan worden geïncasseerd. De Klant is tevens verantwoordelijk voor de correctheid van de verstrekte bankgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, het rekeningnummer en de tenaamstelling;

9.6 Indien nadrukkelijk in de overeenkomst is overeengekomen dat betaling niet per automatisch incasso of alternatieve beschikbare betalingsmogelijkheden plaatsvindt, betaalt de Klant binnen de termijn die op de factuur is vermeld of die is overeengekomen per bank. Indien geen betalingstermijn is vermeld of overeengekomen, geschiedt de betaling door de Klant binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

10. Vertrouwelijkheid en overname personeel

10.1 De Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort 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 één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

10.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

11. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

11.1. Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van de Leverancier totdat alle bedragen die de Klant aan de Leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Een Klant die als Reseller optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien de Klant (mede) uit door Leverancier geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt de Klant die zaak slechts voor Leverancier en houdt de Klant de nieuw gevormde zaak voor Leverancier totdat de Klant alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Leverancier blijft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door de Klant eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

11.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor uitvoer bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming indien dat recht ter zake voor Leverancier gunstigere bepalingen bevat.

11.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan de Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de Klant alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

11.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

12. Rechten van intellectuele eigendom

12.1 Indien de Leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op de Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van de Leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van de Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van de Klant zijn of worden gedaan.

12.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar.

12.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

12.4 Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het de Leverancier toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de programmatuur, apparatuur, databestanden, websites en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is de Klant nimmer toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

12.5 Leverancier vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat de Klant de Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. De Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van de Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verwezen inbreuk verband houdt (i) met door de Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die de Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat de Klant het geleverde, of functioneel

gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier is uitgesloten.

12.6 De Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan de Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), databestanden of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). De Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

13. Opschorting

13.1. Leverancier is zeven dagen na een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling, gerechtigd de toegang tot de Service geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien de Klant tekort schiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.

14. Verlenging en beëindiging

14.1 De Overeenkomst van de Service wordt, na de looptijd, automatisch stilzwijgend met een jaar verlengd.

14.2 De Klant heeft de mogelijkheid de Overeenkomst van de Service op te zeggen, vóór het verstrijken van de looptijd, met tenminste de inachtneming van 1 maand. De opzegging dient schriftelijk per e-mail te worden ingediend bij de wederpartij. Na opzegging heeft de Klant nog 5 dagen bedenktijd om de Service te continueren.

14.3 Leverancier heeft altijd de mogelijkheid de overeenkomst tussentijds eenzijdig te ontbinden met een opzegtermijn van 1 maand. De Klant zal hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte worden gesteld. Indien de factuur reeds voor de gehele looptijd is voldaan door de Klant, wordt het bedrag, voor de maanden waarop niet van de Service gebruik wordt gemaakt, gecrediteerd aan de Klant.

14.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst vindt een migratie van de Service plaats. Leverancier zal de gebruikersdata en applicatiedata van de Klant beschikbaar stellen. Kosten die door Leverancier worden gemaakt ten gevolge van de migratie van de dienstverlening zullen op basis van nacalculatie aan de Klant in rekening worden gebracht, tenzij Leverancier de Overeenkomst opzegt.

14.5 Op Leverancier rust geen (wettelijke) bewaartermijn voor de door de Klant en haar Gebruiker(s) ingevoerde data en gegevens. Bij beëindiging van de Overeenkomst is Leverancier gerechtigd gegevens die met behulp van de Service worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van de Server te verwijderen en te vernietigen, tenzij de Klant onverwijld na het beëindigen van de Overeenkomst heeft aangegeven dat hij overdracht van de gegevens wenst zoals in lid 4 beschreven.

15. Overmacht

15.1 Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Leverancier indien er sprake is van overmacht.

15.2 Onder overmacht wordt onder meer begrepen ziekte van medewerkers en/of afwezigheid van voor de levering van diensten cruciale medewerkers, onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit voor zover deze niet door de back-up capaciteit kan worden opgevangen, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Leverancier, storingen in verbinding met internet, hardware storingen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.

15.3 Indien de overmacht tenminste negentig (90) dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de ontbindende partij gehouden is tot vergoeding van enige schade ter zake deze ontbinding.

15.4 Indien Leverancier ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is zij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

16. Aanvullende bepalingen RedSpeak Realtime Betà

16.1. RedSpeak Realtime is vrijgegeven in Betà status en toegankelijk voor Klanten. Er is geen SLA of technische ondersteuning mogelijk in de Betà status. De oplossing is klaar voor gebruik, maar er kunnen nog verbeteringen openstaan. De prijs van de oplossing kan veranderen gedurende de looptijd of bij verandering van status.

16.2. Leverancier is gemachtigd het onderdeel, RedSpeak Realtime Betà, van de Service per direct te beëindigen, zonder schriftelijke berichtgeving hierover richting Klant. Het resterende bedrag van de afgenomen looptijd zal na beëindiging worden gecrediteerd.

16.3. Leverancier is gemachtigd per direct een prijsverhoging door te voeren op het gebruik van de Service. Indien Klant hiermee niet akkoord gaat wordt de service beëindigd en het resterende bedrag van de afgenomen looptijd zal na beëindiging worden gecrediteerd.

17. Aanvullende bepalingen RedSpeak Complete

17.1. RedSpeak Complete maakt gebruik van Derden Software van de firma Nuance Communications en Klant aanvaardt bij afname van RedSpeak Complete de volgende voorwaarden ter aanvulling op deze Algemene Voorwaarden.

17.2. Leverancier verleent aan de Klant een niet-exclusieve, niet overdraagbare licentie op het gebruiksrecht van de Nuance Software te gebruiken binnen één enkele toegewezen applicatie.

17.3. De Klant begrijpt dat de Leverancier en haar licentiegevers en/of toeleveranciers alle rechten, aanspraken en belangen behouden in en op het origineel en alle kopieën van de software die zijn opgenomen in de toegewezen applicatie. Zonder dat dit de algemeenheid van het voorgaande beperkt, gaat de Klant ermee akkoord dat het verboden is om (a) de Nuance Software geheel of gedeeltelijk aan een andere persoon of entiteit toe te wijzen, te geven, te verkopen, toegang te verlenen, over te dragen of anderszins rechten toe te kennen; (b) de Nuance Software te wijzigen, vertalen, of afgeleide werken te creëren; (c) een aanduiding of wijze van aankondiging van de Nuance eigendomsrechten of die van haar licentiegevers te verwijderen of wijzigen; (d) de Nuance Software te decompileren, demonteren of reverse engineeren, of op andere wijze de broncode, onderliggende ideeën of algoritmes van de Nuance-software proberen af te leiden, te reconstrueren, te identificeren of het op enigerlei wijze te ontdekken; en (e) de resultaten van een vergelijkingstest van de Nuance Software vrij te geven aan een derde partij.

17.4 De Klant vrijwaart, voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, Nuance (en haar licentiegevers) voor aansprakelijkheid voor (a) schade, hetzij directe schade, indirecte schade, incidentele schade, speciale schade, gevolgschade of bestraffende schade, en (b) verlies van winst, omzet, gegevens of gebruik van gegevens, onderbreking van de bedrijfsvoering, de kosten van de dekking of vertraging, of schade aan zakelijke reputatie, die voortvloeien uit of verband houden met de Nuance Software.

18. Toepasselijk recht, geschillen en overige bepalingen

18.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

18.2 Geschillen welke tussen Leverancier en de Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Leverancier en de Klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.org).

18.3 Uitsluitend indien Leverancier en/of de Klant voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elk der partijen gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 18.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton indien de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Indien de zaak met inachtneming van de vorige volzin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

18.4 Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 18.2 aanhangig te maken, zal de meest gereede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICTMediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. Dewederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van tenminste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.org en www.sgoa.eu).

18.5. Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden onverbindend zijn of worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich om een niet-verbindende bepaling te vervangen door een bepaling die wel verbindend is en die zo min mogelijk afwijkt van de niet verbindende bepaling;

18.6. Partijen zullen alle geschillen voortvloeiend uit de in het voorgaande lid bedoelde rechtsverhouding uitsluitend voorleggen aan een bevoegde rechter in Amsterdam, behoudens voorzover enige dwingendrechtelijke bepaling zich daartegen verzet.