

## ALGEMENE VOORWAARDEN CALLMESAFE

### 1 Definities

- 1.1 Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.2 Derdensoftware: de door derden ontwikkelde software, al dan niet geïntegreerd in of gekoppeld met de Software.
- 1.3 Dienst(en): de in de Overeenkomst gespecificeerde diensten van CallMeSafe, zoals het gebruik van de dienst, Adviesdiensten en Onderhoud.
- 1.4 Documentatie: de door CallMeSafe ter zake van de Diensten verstrekte (gebruikers)handleidingen, instructies en overige informatievoorziening.
- 1.5 Gebrek: defecten, storingen en/of het niet volledig voldoen van de Dienst aan de overeengekomen specificaties.
- 1.6 Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, auteursrechten, databankrechten, merkrechten, knowhow en octrooirechten.
- 1.7 Afnemer: de wederpartij van CallMeSafe, welke een dienst van Afnemer afneemt.
- 1.8 Overeenkomst: het geheel van afspraken neergelegd in de door CallMeSafe verstrekte offerte, met inbegrip van eventuele bijlagen en deze Algemene Voorwaarden strekkende tot levering van Diensten door CallMeSafe aan Afnemer.
- 1.9 Software: de door CallMeSafe ontwikkelde software, inclusief Documentatie.
- 1.10 CallMeSafe: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid CallMeSafe B.V. (KvK-nummer: 95162356), gevestigd aan de Simonshavenstraat 61, 1107 VC te Amsterdam.

## 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met CallMeSafe. De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.2 Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst tevens inhoudt het (door)leveren van software of diensten van derden zijn de relevante (algemene) voorwaarden van de desbetreffende derden van toepassing. Zo zijn het op gebruik van Derdensoftware Aanvullende Gebruiksvoorwaarden van toepassing.
- 2.3 Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van de Overeenkomst door de Afnemer. Voor Overeenkomsten die langs elektronische weg (bijvoorbeeld per e-mail) tot stand komen geldt dat die eerst tot stand komen nadat een opdracht of bestelling van Afnemer door CallMeSafe schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) is bevestigd of een door CallMeSafe uitgegeven offerte door klant is bevestigd o.v.v. het offerte nummer. Mondelinge afspraken zijn slechts geldig indien en nadat deze expliciet schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) zijn bevestigd door CallMeSafe.
- 2.4 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of niet-afdwingbaar wordt geacht door een bevoegde gerechtelijke instantie of een bevoegd administratief orgaan, zal deze nietigheid of niet-afdwingbaarheid geen gevolgen hebben voor de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en zullen alle bepalingen die niet worden beïnvloed door deze nietigheid of niet-afdwingbaarheid volledig van kracht en geldig blijven.
- 2.6 Partijen zullen proberen enige nietige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige en wel afdwingbare bepaling die de economische, juridische en commerciële doelen van de nietig of niet-afdwingbaar bevonden bepaling zoveel mogelijk benadert.
- 2.7 In geval van onderlinge tegenstrijdigheid in de Overeenkomst is de volgende rangorde van toepassing: (1) de offerte, (2) deze Algemene Voorwaarden, (3) eventuele SLA en (4) eventuele verwerkersovereenkomst.

### **3 Uitvoering Diensten**

- 3.1 Op voorwaarde van volledige naleving van de voorwaarden uit de Overeenkomst verleent CallMeSafe hierbij aan de Afnemer gedurende de Overeenkomst een niet-exclusieve en niet overdraagbaar gebruiksrecht op de Software.
- 3.2 CallMeSafe draagt er zorg voor dat de Dienst op vakbekwame wijze wordt uitgevoerd, zo nauwkeurig mogelijk voldoet aan de in de Overeenkomst aangegeven eigenschappen en wordt verricht in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- 3.3 CallMeSafe is slechts verantwoordelijk voor het aangesloten blijven van de Dienst op het directe internet, niet voor enige (overige) communicatielijnen en/of netwerkinfrastructuur. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor haar interne infrastructuur.
- 3.4 CallMeSafe zal aan Afnemer de Software op afstand ter beschikking stellen overeenkomstig de voorwaarden uit de Overeenkomst. In dit verband zal CallMeSafe aan Afnemer alle voor het gebruik van de Software noodzakelijke gegevens verschaffen, zoals inloggegevens en te hanteren instellingen. Afnemer zal zorgvuldig omgaan met deze identificatiegegevens en deze gegevens geheimhouden. Afnemer zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik CallMeSafe hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen tegen misbruik en onrechtmatig gebruik.
- 3.5 Het is CallMeSafe toegestaan derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. CallMeSafe blijft bij het inschakelen van derden zelf verantwoordelijk voor de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 3.6 De door CallMeSafe in de Overeenkomst genoemde (lever)termijnen zijn gebaseerd op de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst bij CallMeSafe bekend zijn. Tenzij nadrukkelijk anderszins is overeengekomen in de Overeenkomst zijn (lever)termijnen geen fatale termijnen. Overschrijding van een (lever)termijn leidt derhalve niet automatisch tot verzuim van CallMeSafe.

#### **4 Informatie- en medewerkingsverplichtingen**

- 4.1 Partijen erkennen dat zij bij het uitvoeren van de Overeenkomst in grote mate van elkaar afhankelijk zijn en dat juiste en tijdige informatie-uitwisseling geboden is.
- 4.2 Afnemer is bekend met de randvoorwaarden voor het kunnen afnemen van de Diensten en beschikt over de juiste ondersteunende (browser) programmatuur, zoals beschreven in de Overeenkomst.
- 4.3 Afnemer is verantwoordelijk voor het tijdig op de juiste en volledige wijze aanleveren van informatie. CallMeSafe is niet verantwoordelijk voor onjuistheid, onvolledigheid of onrechtmatigheid van door Afnemer verstrekte informatie. Indien de door Afnemer verstrekte informatie voor CallMeSafe kenbare onjuistheden bevat, zal CallMeSafe Afnemer hierover informeren.
- 4.4 Afnemer wijst medewerkers aan die gedurende de Overeenkomst als contactpersoon beschikbaar zijn. De contactpersonen beschikken over voldoende kennis en kunde van de Diensten.

## **5 Onderhoud**

- 5.1 CallMeSafe is niet gehouden tot het verrichten van Onderhoud, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen in de Overeenkomst.
- 5.2 Ten aanzien van Derdensoftware geldt nadrukkelijk dat CallMeSafe niet gehouden is tot Onderhoud of ondersteuning. Ten aanzien daarvan gelden de (eventuele) afspraken uit de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.

## **6 Prijs en betaling**

- 6.1 De door Afnemer aan CallMeSafe verschuldigde vergoedingen voor de te leveren Dienst(en) staan vermeld in de offerte. Alle door CallMeSafe genoemde bedragen en tarieven zijn in euro, exclusief btw en andere heffingen of leges van overheidswege.
- 6.2 Aan een door CallMeSafe afgegeven kosteninschatting kunnen door Afnemer geen rechten worden ontleend. Indien CallMeSafe voorziet dat de kosten aanzienlijk hoger zullen uitvallen, zal CallMeSafe Afnemer daarover informeren.
- 6.3 Met betrekking tot een door CallMeSafe verrichte Dienst en de daarvoor door Afnemer verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van CallMeSafe volledig bewijs op, onverminderd het recht van Afnemer tot het leveren van tegenbewijs.
- 6.4 CallMeSafe behoudt zich het recht voor al haar tarieven en vergoedingen jaarlijks per kalenderjaar te wijzigen op basis van de CBS "Dienstenprijsindex; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100", althans de eventuele opvolger daarvan. CallMeSafe informeert Afnemer over de prijswijziging ten minste twee (2) maanden voorafgaand aan de wijziging. Daarnaast heeft CallMeSafe te allen tijde het recht aantoonbare prijsstijgingen van derden en andere toeleveranciers van CallMeSafe aan Afnemer door te berekenen.
- 6.5 Afnemer zal de verschuldigde vergoedingen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen, tenzij in de Overeenkomst een andere betalingstermijn is overeengekomen. Indien Afnemer na de betalingstermijn gedurende dertig (30) dagen in gebreke blijft van betaling, is Afnemer van rechtswege in verzuim. Onverminderd de wettelijke rechten van CallMeSafe ter zake, komen zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke incassokosten die CallMeSafe moet maken om de nakoming van de betalingsverplichtingen van Afnemer, ten laste van Afnemer.

## **7 Intellectuele Eigendomsrechten**

- 7.1 Tenzij anders overeengekomen, berusten alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Software en overige voor de Afnemer specifiek ontwikkelde werken bij CallMeSafe, haar licentiegevers of haar toeleveranciers.
- 7.2 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de door CallMeSafe ter beschikking gestelde Derdensoftware en bijbehorende documentatie berusten uitsluitend bij de desbetreffende derde(n). Afnemer verkrijgt uitsluitend de rechten als vermeld in de Aanvullende Gebruiksvoorwaarden.
- 7.3 De Intellectuele Eigendomsrechten op de door Afnemer in het kader van het gebruik van de Dienst ingebrachte analyses, ontwerpen, rapportages, specificaties en andere documenten en knowhow berusten en blijven berusten bij Afnemer.

## **8 Geheimhouding**

- 8.1 Partijen zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van vertrouwelijke informatie over elkaars organisatie. Verder zal Afnemer strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de vertrouwelijke informatie omtrent de werking van de Dienst en CallMeSafe ten aanzien van vertrouwelijke informatie die met de Dienst wordt verwerkt. Partijen zullen de vertrouwelijke informatie die aan hen ter beschikking is gesteld of ter kennis is gekomen niet aan derden verstrekken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, of wanneer uit de aard van de informatie volgt dat deze bestemd is om aan derden te verstrekken onder handhaving van de geheimhoudingsplicht. Partijen staan er jegens elkaar voor in dat hun personeel, hulppersonen en door hen in het kader van de Overeenkomst ingeschakelde derden deze geheimhoudingsbepaling ook onverkort na zullen leven.
- 8.2 Indien en voor zover de ontvangende partij in strijd handelt dan wel heeft gehandeld met onderhavig artikel, informeert zij onverwijld de verstreckende partij hierover.
- 8.3 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook van kracht na beëindiging van deze Overeenkomst.

## **9 Verwerking van persoonsgegevens**

- 9.1 Voor zover CallMeSafe in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ter zake waarvan Afnemer de verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG, wordt CallMeSafe ter zake als verwerker in de zin van de AVG aangemerkt.
- 9.2 CallMeSafe is uitsluitend bevoegd om deze persoonsgegevens te verwerken indien en voor zover noodzakelijk ter uitvoering van deze Overeenkomst.

## 10 Aansprakelijkheid

10.1 De totale aansprakelijkheid van CallMeSafe voor directe schade die Afnemer lijdt doordat CallMeSafe of een persoon voor wie zij krachtens de wet aansprakelijk is, tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de voor de Overeenkomst overeengekomen prijs (excl. btw). Indien sprake is van een Overeenkomst met een looptijd langer dan twaalf (12) maanden, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één (1) jaar. In elk geval is de totale aansprakelijkheid van CallMeSafe voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, gemaximeerd op het bedrag dat door de verzekering van CallMeSafe wordt uitgekeerd. Onder directe schade wordt in dit verband uitsluitend verstaan:

- a) De redelijke kosten die de Afnemer zou moeten maken om de Dienst van CallMeSafe aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer wordt ontbonden.
- b) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
- c) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van de Overeenkomst.

10.2 Aansprakelijkheid van CallMeSafe voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in elk geval verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 uit welken hoofde dan ook.

10.3 De aansprakelijkheid van CallMeSafe wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Afnemer CallMeSafe onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en CallMeSafe ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en

gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CallMeSafe in staat is adequaat te reageren.

- 10.4 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen CallMeSafe vervalt in ieder geval door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

## **11 Overmacht**

- 11.1 Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit het toepasselijke recht, is CallMeSafe niet aansprakelijk voor enige schade, noch gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien de schade of niet-nakoming het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt in dit licht onder meer verstaan: stroomstoring, uitval van internet- en/of andere telecommunicatieverbindingen, storingen in de elektriciteitsvoorziening en/of communicatienetwerken, een al dan niet toerekenbare tekortkoming van door CallMeSafe ingeschakelde derden, alsmede alle andere omstandigheden die buiten de controle van CallMeSafe liggen.
- 11.2 Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee (2) maanden of met zekerheid ten minste zo lang zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Indien sprake is van een situatie van overmacht, zal de partij die zich daarop beroept daarvan onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen.

## 12 Duur en beëindiging

- 12.1 Binnen een Overeenkomst kunnen meerdere type Diensten worden verleend. Voor de Diensten kunnen afzonderlijke looptijden gehanteerd worden. De looptijden van de Diensten worden in de Overeenkomst vermeld.
- 12.2 Indien en voor zover in de Overeenkomst geen looptijd is bepaald, heeft de Dienst een looptijd van één (1) jaar. Tenzij in de Overeenkomst anderszins is overeengekomen, wordt de duur van de Dienst na afloop van de initiële looptijd automatisch verlengd met telkens één (1) jaar.
- 12.3 Beide partijen kunnen de Dienst opzeggen tegen het einde van de (verlengde) looptijd van de Dienst met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) kalendermaand, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen. Voortijdige en tussentijdse opzegging van de Dienst door Afnemer is niet mogelijk.
- 12.4 Onverminderd wettelijke rechten, kunnen beide Partijen de Overeenkomst ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, indien de andere partij na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn is gesteld voor zuivering van de tekortkoming, ook na die redelijke termijn te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen.
- 12.5 Beide partijen kunnen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien de andere partij (a) al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt verleend, (b) in staat van faillissement komt te verkeren of (c) haar onderneming geliquideerd of beëindigd wordt anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. CallMeSafe is wegens de ontbinding als bedoeld in dit artikellid niet gehouden tot enige restitutie of schadevergoeding.
- 12.6 Indien Afnemer op het moment van ontbinding al Diensten door CallMeSafe ter uitvoering van de Overeenkomst naar behoren ter beschikking gesteld of geleverd heeft gekregen, blijven de daarmee samenhangende bedragen die CallMeSafe voor de ontbinding heeft gefactureerd onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.



### **13 Marketingactiviteiten**

- 13.1 Het is CallMeSafe toegestaan om in het kader van door CallMeSafe te ontplooiën marketingactiviteiten te verwijzen naar de feitelijke rol die CallMeSafe heeft gespeeld bij het verrichten van de Dienst zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer noodzakelijk is.

## **14 Overige bepalingen**

- 14.1 Afnemer zal haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen of anderszins leveren, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van CallMeSafe.
- 14.2 CallMeSafe is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan enige derde. Afnemer aanvaardt reeds nu voor alsdan een dergelijke overdracht door CallMeSafe en zal daaraan alle noodzakelijke medewerking verlenen.

## **15 Geschillen, toepasselijk recht en overige bepalingen**

- 15.1 Op de Overeenkomst en daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag 1980 (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 15.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Amsterdam.