Algemene voorwaarden met betrekking tot Telova / SD Production

1. Definities

1.1 **SD Production:** de eenmanszaak SD Production, gevestigd te Purmerend en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder KvK-Nummer 97488720.

1.2 **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf (B2B) die met SD Production een overeenkomst aangaat of gebruikmaakt van de Dienst.

1.3 **Dienst:** de door SD Production onder de naam Telova aangeboden Software-as-a-Service (SaaS), bestaande uit een AI-spraakassistent die in ieder geval inkomende telefoongesprekken verwerkt, automatiseert, transcribeert en afspraken plant.

1.4 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen SD Production en Klant inzake de levering van de Dienst, inclusief deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen (zoals de Verwerkersovereenkomst).

1.5 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen SD Production en de Klant. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 De Dienst wordt uitsluitend aangeboden aan zakelijke partijen. Consumenten zijn uitgesloten van gebruik.

2. Account

De klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij opgeeft bij registratie en voor het vertrouwelijk houden van zijn inloggegevens. Accounts zijn strikt bedrijfs- of persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan derden.

3. Aard van de licentie

3.1 SD production verleent een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de dienst te gebruiken voor zakelijke doeleinden.

3.2 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Telova-platform, de onderliggende software, algoritmes, modellen, documentatie, merknamen en logo's berusten uitsluitend bij SD Production of haar toeleveranciers/licentiegevers.

3.3 De Klant behoudt alle rechten op de eigen bedrijfsdata en gespreksinhoud die via de Dienst worden gegenereerd. De Klant verleent SD Production toestemming om deze gegevens uitsluitend te verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitvoering en technische instandhouding van de Dienst.

4. Aanvullende voorwaarden met betrekking tot privacy en AI

4.1 Voor zover bij het gebruik van de Dienst persoonsgegevens van bellers en derden worden verwerkt, is de Klant **verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en SD Production **verwerker**. Tussen partijen is de Verwerkersovereenkomst van SD Production van toepassing.

4.1.1 Door de dienst te gebruiken geeft de klant SD Production toestemming om inkomende gesprekken te verwerken, te transcriberen en samen te vatten voor zover dat nodig is voor de dienstverlening. De klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van bellers dat hun gesprek wordt vastgelegd en door AI wordt verwerkt, conform de geldende wet- en regelgeving (de Telecommunicatiewet en de AVG).

4.2 De Dienst maakt gebruik van realtime audiostreaming en AI-diensten van derden voor transcriptie, spraakherkenning en spraakgeneratie. De Klant verleent SD Production algemene toestemming voor het inschakelen van deze subverwerkers.

4.2.1 De audiostream van de beller wordt uitsluitend in realtime verwerkt ten behoeve van directe spraak-naar-tekstomzetting (speech-to-text) en spraak generatie via toeleveranciers (waaronder Google Gemini). Er worden door SD Production **geen permanente audio-opnamen** van de gesprekken gemaakt of bewaard. De transcripten worden maximaal 14 dagen bewaard.

4.2.2 SD Production garandeert dat de door de klant verwerkte gespreksdata, transcripten en persoonsgegevens uitdrukkelijk niet worden gebruikt voor het trainen, hertrainen of verbeteren van eigen of externe machine learning- of AI-modellen (noch door SD Production, noch door haar toeleveranciers).

4.3 De Klant is te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor het naleven van de Telecommunicatiewet en de AVG jegens de beller. Dit omvat in ieder geval de verplichting om bellers voorafgaand aan het gesprek duidelijk te informeren dat het gesprek wordt vastgelegd en door kunstmatige intelligentie wordt verwerkt (bijvoorbeeld via een geautomatiseerde welkomstboodschap).

4.4 De Klant vrijwaart SD Production volledig tegen alle aanspraken van derden (waaronder bellers en toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) voortvloeiend uit het niet naleven van privacyverplichtingen door de klant.

5. Onderhoud, Updates en Wijzigingen van de Dienst

5.1 SD Production zal zich inspannen om herstelwerkzaamheden, bugfixes en beveiligingsupdates (hierna gezamenlijk: updates) uit te voeren ter waarborging van de continuïteit, veiligheid en goede werking van de Dienst. SD Production is te allen tijde gerechtigd om de Dienst, de onderliggende technische infrastructuur en de gebruikte AI-modellen aan te passen, te wijzigen of te vervangen.

5.2 Updates die noodzakelijk zijn voor het corrigeren van fouten, het handhaven van de

beveiligingsstandaarden of het voldoen aan dwingendrechtelijke (Europese) wet- en regelgeving (zoals de EU AI Act of de Cyber Resilience Act, voor zover van toepassing op cloud-aanbieders) worden kosteloos doorgevoerd. Nieuwe functionele modules, integraties met externe systemen of de overstap naar fundamenteel nieuwe generaties van AI / LLM's (hierna: upgrades) vallen uitdrukkelijk buiten het reguliere onderhoud en kunnen door SD Production tegen aanvullende commerciële voorwaarden en tarieven worden aangeboden aan de klant.

5.3 SD Production heeft het recht de Dienst (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen of de functionaliteit te beperken ten behoeve van onderhoud, Updates of tests.

5.4 SD Production spant zich in om gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten gangbare kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur) te laten plaatsvinden en streeft ernaar de Klant hierover ten minste vierentwintig (24) uur van tevoren elektronisch (per e-mail of via het Telova dashboard) te informeren.

5.5 In afwijking van het voorgaande is SD Production in geval van acute beveiligingsincidenten, noodzakelijke hotfixes of plotselinge storingen bij toeleveranciers (zoals telecom- of AI-infrastructuur) gerechtigd om direct en zonder voorafgaande kennisgeving onderhoud uit te voeren.

5.6 Tijdelijke onbeschikbaarheid of verminderde functionaliteit als gevolg van onderhoud levert nimmer een toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) van SD Production op en geeft de klant geen recht op schadevergoeding, restitutie of ontbinding van de overeenkomst.

5.7 Indien de Klant gebruikmaakt van eigen software koppelingen (zoals API's of webhooks) met de dienst, is de Klant te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig aanpassen en onderhouden van deze koppelingen naar aanleiding van door SD Production doorgevoerde of aangekondigde Updates. Schade, gegevensverlies of disfunctionaliteit veroorzaakt door het niet tijdig meebewegen met centrale cloud-updates komt volledig voor rekening en risico van de klant.

5.8 De klant erkent dat updates of wijzigingen in de achterliggende AI-modellen kunnen leiden tot wijzigingen in de formulering, reactietijd of interpretatie van de AI-spraakassistent. Dit wordt ook wel "model drift" genoemd. SD Production garandeert niet dat de output van de AI na een update te allen tijde identiek blijft aan eerdere versies en is niet aansprakelijk voor indirecte functionele afwijkingen in gesprekken als gevolg van modelverbeteringen.

6. Betaling, opzegging, en beëindiging van de dienst

6.1 De op het moment geldende tarieven staan vermeld op https://telova.nl/prijzen/. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief BTW.

6.2 Bij registratie verstrekt de klant een doorlopende SEPA-incassomachtiging aan SD Production door middel van een eenmalige digitale verificatiebetaling van € 0,01. Dit bedrag van € 0,01 wordt automatisch verrekend met de eerste maandfactuur van de Klant.

6.3 De vergoeding voor de dienst (zowel het vaste basistarief en de gespreksminuten) wordt maandelijks volledig achteraf berekend over de voorafgaande kalendermaand. Het totale bedrag over de verstreken maand staat op de eerste dag van de opvolgende maand vast en wordt op of omstreeks die datum automatisch via de afgegeven SEPA-machtiging geïncasseerd.

6.3.1 Enkele dagen voorafgaand aan het einde van de lopende kalendermaand stelt SD Production een tussentijds overzicht van het verbruik en de geplande afschrijvingsdatum digitaal beschikbaar aan de Klant via het dashboard of per e-mail. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat deze kennisgeving geldt als tijdige vooraankondiging van de SEPA-incasso in afwijking van de wettelijke termijn van veertien dagen.

6.3.2 Nadat de automatische incasso succesvol is verwerkt, ontvangt de klant een administratieve factuur met de vermelding: voldaan.

6.4 Abonnementen worden maandelijks stilzwijgend verlengd voor een opeenvolgende periode van één maand, tenzij de klant het abonnement vóór de nieuwe factuurdatum opzegt.

6.5 Bij niet-tijdige betaling is de klant van rechtswege in verzuim. SD Production behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Dienst per direct op te schorten totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.

6.6 De Klant kan een maandelijks abonnement te allen tijde opzeggen via de accountinstellingen in het Telova-dashboard. De opzegging gaat in aan het einde van de lopende, reeds betaalde factuurperiode. Er vindt geen restitutie van vooruitbetaalde bedragen plaats.

6.7 De klant kan zijn account en bijbehorende gegevens op elk gewenst moment definitief verwijderen via de instellingen in het Telova-dashboard of door een schriftelijk verzoek te sturen naar info@sdproduction.nl

6.8 SD Production heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen indien:

6.8.1 De klant de verplichtingen uit deze Voorwaarden schendt;

6.8.2 De klant in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt of haar bedrijfsvoering staakt;

6.8.3 SD Production besluit de exploitatie van Telova definitief te beëindigen (met inachtneming van een redelijke afronding termijn).

7. Restricties op gebruik

7.1 Het is de klant uitdrukkelijk verboden om de dienst te gebruiken:

7.1.1 voor illegale activiteiten of het verwerken van gesprekken waarvoor geen wettelijke grondslag bestaat;

7.1.2 medische diagnose of medische triage;

7.1.3 het verstrekken van formeel juridisch, financieel of medisch advies;

7.1.4 voor doeleinden die onder de EU AI Act kwalificeren als verboden AI-praktijken of hoog-risico AI-systemen zonder voorafgaande schriftelijke overeenstemming met SD Production;

7.1.5 Om de dienst te gebruiken zonder dat aan de beller conform artikel 4.3 kenbaar is gemaakt dat het gesprek door een AI-assistent wordt gevoerd en als transcript wordt vastgelegd.

7.2 het is verboden om de technische beveiliging van de dienst te omzeilen of te onderzoeken, de dienst te gebruiken voor het versturen van spam of misleidende berichten, de dienst gebruiken voor ‘cold-calling’ (ongevraagde en/of ongewilde advertentie-calls) en om intellectuele-eigendomsrechten van SD Production of derden te schenden.

7.2.1 Indien SD Production een overtreding van dit artikel constateert of een redelijk vermoeden daartoe heeft, is zij gerechtigd de toegang tot het account direct en zonder voorafgaande ingebrekestelling op te schorten of te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

7.3 De klant staat er te allen tijde voor in dat zij de rechtmatige houder is van de telefoonnummers die zij koppelt aan de dienst of gebruikt als uitgaande nummerweergave (CLI). Het gebruik van niet-geverifieerde nummers of spoofing is ten strengste verboden.

7.4 De administratie, telemetrie en logbestanden van SD Production leveren volledig en dwingend bewijs op van het geregistreerde aantal gespreksminuten en het gebruik van de dienst, behoudens door de klant te leveren overtuigend tegenbewijs.

8. Overmacht

8.1 SD Production spant zich in om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de Dienst te realiseren (inspanningsverplichting), maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, storingsvrije werking of vaste uptime-percentages (geen resultaatverplichting).

8.2 SD Production kan niet aansprakelijk worden gehouden voor tekortkomingen veroorzaakt door overmacht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot storingen in internet- of telecommunicatienetwerken, cyber aanvallen (DDoS), stroomstoringen, storingen bij cloud- en telecom providers of storingen bij AI-toeleveranciers.

9. Aansprakelijkheid

9.1 De diensten wordt uitgevoerd voor rekening en risico van de klant. De klant is tevens verantwoordelijk voor eventuele andere derden die door haar worden ingeschakeld. De klant

vrijwaart SD Production voor aanspraken van derden.

9.2 De klant is jegens SD Production aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die zij lijdt door het handelen of nalaten van de klant.

9.3 SD Production is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewust roekeloos handelen van SD Production.

9.4 Indien en voor zover SD Production (toch) aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van SD Production in alle gevallen beperkt tot directe schade. Verder is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat wordt uitgekeerd door haar aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico.

9.4.1 Indien en voorzover om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt en SD Production toch gehouden zou zijn een schade te vergoeden, is deze schadevergoeding beperkt tot het bedrag dat de Klant in de voorafgaande drie maanden onder de overeenkomst aan SD Production heeft betaald.

9.5 Telova genereert antwoorden, transcripten en samenvattingen met behulp van kunstmatige intelligentie. SD Production garandeert niet dat de gegenereerde teksten, interpretaties, voicemails, afspraakbevestigingen of gegevens te allen tijde accuraat, foutloos of volledig zijn. De klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren van kritieke informatie en afspraken. SD Production is niet aansprakelijk voor misverstanden, gemiste oproepen, verkeerd geplande afspraken of omzetschade voortvloeiend uit AI-fouten.

9.6 De dienst en het bijbehorende telefoonnummer zijn uitdrukkelijk niet ontworpen, bestemd of gecertificeerd voor het routeren van oproepen naar openbare alarmnummers of hulpdiensten (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot 112). SD Production aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het niet kunnen bereiken van hulpdiensten via de dienst.

9.7 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant uit welke hoofde dan ook jegens SD Production vervallen in ieder geval na verloop van twaalf maanden vanaf het moment waarop de klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten of bevoegdheden.

10. Wijzigingen in de algemene voorwaarden

10.1 SD Production behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.

10.2 Wijzigingen van wezenlijk belang worden minimaal veertien (14) dagen voor de ingangsdatum per e-mail of via een notificatie in het dashboard aan de klant bekendgemaakt.

10.3 Indien de Klant een wijziging niet wenst te accepteren, heeft de Klant het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht

worden. Door de dienst na de ingangsdatum te blijven gebruiken, stemt de klant in met de gewijzigde voorwaarden.

11. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechter

11.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen SD Production en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 Partijen zullen zich bij een geschil eerst tot het uiterste inspannen om tot een minnelijke oplossing te komen. Geschillen worden daartoe direct voorgelegd aan de bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

11.3 Indien het geschil niet binnen dertig dagen na de eerste schriftelijke melding langs minnelijke weg is opgelost, kunnen partijen gezamenlijk besluiten het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke mediator (aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland / MfN).

11.4 Indien minnelijk overleg of mediation niet slaagt, wordt het geschil bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland.