

## Algemene Voorwaarden

Versie 1.01 Januari 2020

De volgende Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle gebruikers die het Platform van Dotwolf B.V. bezoeken en/of diensten afnemen.

Dotwolf B.V. is gevestigd en heeft een geregistreerd kantoor te 7602 PD te Almelo aan het adres Plesmanweg 13 en is geregistreerd in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer.: 76328120. Dotwolf B.V. is bereikbaar via [info@dotwolf.net](mailto:info@dotwolf.net) en 0031 (0) 54 67 44 017 BTW nummer Dotwolf B.V. : NL860590483B01

### **Definities**

In deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande definities de volgende betekenis, waarbij geldt dat een definitie in enkel- als meervoud een gelijke betekenis kunnen hebben tenzij uit de context nadrukkelijk anderszins moet worden afgeleid.

- 1.1 Account: het afgesloten deel van het platform waar de gebruiker middels een inlogcombinatie diensten kan afnemen, zijn/haar profiel en persoonlijke gegevens kan beheren.
- 1.2 Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden en alle aanvullingen en aanpassingen daarop.
- 1.3 Cookiebeleid: het reglement waarin staat op welke wijze en van welke soorten cookies (website) gebruik maakt.
- 1.4 Credits: door de gebruiker via een door het Platform gecertificeerd betalingssysteem vooraf aangeschaft krediet, waarmee hij veilig diensten op afroep kan afnemen.
- 1.5 Gebruiker: iedere natuurlijke persoon (of rechtspersoon) die het platform bezoekt en/of gebruik maakt van de Diensten die via het platform worden aangeboden.
- 1.6 Platform: de technische infrastructuur die Dotwolf B.V. voor de levering van diensten ter beschikking stelt.
- 1.7 Privacyreglement: het reglement voor het gebruik van de diensten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- 1.8 Profiel: De informatie en bestanden die gebruiker over zichzelf op het platform plaatst, bestaande uit, maar niet beperkt tot, tekst-, beeld-, video- en audiomateriaal.
- 1.9 Dotwolf B.V.: de exploitant van het Platform, Dotwolf B.V.

## **Toepasselijkheid**

2.1 De gebruiker kan de tekst van deze Algemene Voorwaarden opslaan en/of afdrukken ter latere kennisneming. Hiertoe stelt Dotwolf B.V. de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg op zodanige wijze ter beschikking, dat deze door de Gebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Dotwolf B.V. op verzoek van de gebruiker langs elektronische weg of op andere wijze de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.

2.2 Aanvullingen op of aanpassingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing, indien deze door Dotwolf B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen.

2.3 Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen en zal daar voorafgaand aan de inwerkingtreding melding van doen "indien gebruiker, gebruikt maakt van de inlogdiensten en zijn e-mailadres bij ons bekend is. Indien Gebruiker de aanpassing van de Algemene Voorwaarden niet wenst te aanvaarden, kan hij/zij het gebruik van het platform staken.

2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen ongewijzigd van toepassing.

## **Totstandkoming overeenkomst**

De overeenkomst met Gebruiker komt tot stand op het (eerste) moment dat hetzij: (1) de Gebruiker een diensten afneemt. (2) Gebruiker een bericht heeft ontvangen dat hij toegang tot het platform heeft doormiddel van een account registratie.

Indien Dotwolf B.V. op grond van een verricht onderzoek goede gronden heeft om de gebruiker te weren van het platform, is zij gerechtigd dit met onmiddellijke ingang uit te voeren.

Gebruiker heeft de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien (14) dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst, tenzij en voor zover de levering van de diensten al met instemming van de gebruiker is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken, in welk geval de gebruiker voor het daadwerkelijk gemaakte gebruik van de diensten (bijvoorbeeld een gespreksopname) dient te betalen. Alleen voor zover de gebruiker een account heeft aangemaakt, kan gebruiker, indien hij van zijn ontbindingsrecht gebruik maakt, ons een bericht sturen via het contactformulier met zijn inlognaam en reden van opzegging, waarna alle nog actieve kredieten in het account zullen worden geretourneerd.

## **Inhoud en gebruik Platform**

4.1 Dotwolf B.V. exploiteert een platform dat gebruikers in staat stelt gesprekopnames te verrichten en of gebruiker doorverbindt naar specifieke bedrijven waarbij ter naslag of bewijslast een gesprekopnamen wordt opgesteld. Dotwolf B.V. is geen partij bij een tussen gebruiker en derde "al dan niet een bedrijf" op of door middel van het platform tot stand gekomen afspraak of overeenkomst.

4.2 Dotwolf B.V. oefent geen preventieve controle uit op de kwaliteit of de rechtmatigheid van de aangeboden en/of geleverde diensten, maar behoudt zich te allen tijde het recht voor om, indien de omstandigheden dit naar haar redelijke oordeel vereisen, de inhoud van de interacties tussen de gebruiker en een derde te screenen.

4.3 Het is de gebruiker ten strengste verboden om op enigerlei wijze via het platform activiteiten te ontplooiën, of zich te gedragen op een wijze die, of materiaal op te laden dat strafbaar, onrechtmatig, kwetsend, inbreukmakend, of aanstootgevend is voor anderen. Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor om gebruikers die dergelijke activiteiten ontplooiën of zich zo gedragen, met onmiddellijke ingang de toegang tot het platform en/of het geregistreerde account te ontzeggen.

4.4 Dotwolf B.V. is niet aansprakelijk voor de correctheid, volledigheid of inhoudelijke uitlatingen in de informatie die door derde via het communicatie platform of anderszins wordt verstrekt.

4.5 Gebruik van krediet diensten is mogelijk wanneer de gebruiker een account registreert en tegoed aankoopt "krediet". In dat geval kan de gebruiker op afroep diensten afnemen. Tot een periode van drie maanden na aanschaf van het krediet kan gebruiker verzoeken dat deze teruggestort worden op de rekening waarmee de transactie is verricht.

4.6 Het is Dotwolf B.V. te allen tijde toegestaan om een gebruiker een account te weigeren, dan wel deze af te sluiten indien de gebruiker handelt in strijd met het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden, dan wel op andere wijze onrechtmatig handelt.

### **Beschikbaarheid Platform/Diensten**

5.1 Dotwolf B.V. spant zich in om de diensten aan gebruikers zonder onderbreking of storing te laten verlopen. Dotwolf B.V. kan echter niet instaan voor continue beschikbaarheid van de diensten. Dotwolf B.V. neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht en opslag van data en zorgt voor een veilige digitale omgeving.

5.2 Dotwolf B.V. is niet verantwoordelijk voor het correct functioneren van randapparatuur, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de telefoon en of computer die wordt gebruikt door gebruiker.

5.3 Gebruiker dient zich te onthouden van enige activiteit die de veiligheid en/of de continuïteit van het platform in gevaar kan brengen.

5.4 Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment het platform offline te halen.

5.5 Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor om ten aller tijde wijzigingen aan te brengen op het platform. Daaronder begrepen ten aanzien van de beveiliging van de (toegang tot) het platform.

### **Informatie over prijzen en betalingsmethoden van gebruikers**

6.1 Prijzen en vergoedingen voor het gebruik van het platform en de afname van de diensten zijn uitgedrukt in euro's, tenzij anders aangegeven.

6.2 Dotwolf B.V. behoudt zich het recht voor om prijswijzigingen op de diensten door te voeren.

6.3 Dotwolf B.V. accepteert alleen betaling via de op het platform vermelde betalingsmethoden.

6.4 De betalingen voor krediet aangeschaft voor het afnemen van diensten op afroep, worden verwerkt door onafhankelijke derde dienstverleners en de aldus aangekochte kredieten worden aan het account saldo van de gebruiker toegevoegd.

6.5 Dotwolf B.V. vergoedt alleen aangekochte kredieten in een hoeveelheid welk saldo naar evenredigheid van de afgenomen dienst en prijs door haar wordt vastgesteld en alleen ingeval het krediet geheel of ten dele teloor is gegaan door technisch disfunctioneren van het platform, welk disfunctioneren toe te rekenen is aan het handelen of nalaten van Dotwolf B.V..

6.6 Indien de gebruiker op enig moment beslist af te zien van het verder gebruik maken van de krediet diensten, kan hij verzoeken zijn nog niet gebruikte saldo aan krediet in de drie voorafgaande maanden te laten retourneren. Dotwolf B.V. stelt de tegenwaarde in Euro's vast, onder inhouding van een administratieve vergoeding zoals die onder meer door de derde dienstverleners aan Dotwolf B.V. in rekening wordt gebracht.

### **Intellectuele eigendom**

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het (inhoud, software, vormgeving en infrastructuur van het) platform berusten bij Dotwolf B.V., dan wel diens toeleveranciers.

7.2 Het is gebruiker niet toegestaan (gedeelten van) het platform te reproduceren, kopiëren of dupliceren.

### **Aansprakelijkheid**

8.1 Dotwolf B.V. is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit de toegang tot, het gebruik van, of de interpretatie van de aangeboden diensten en/of

het platform. Dotwolf B.V. is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit aantasting, verminking, opvolging van instructie of verlies van het profiel.

8.2 Dotwolf B.V. is niet aansprakelijk voor de inhoud en de kwaliteit van de geleverde diensten door derde en is in deze evenmin gehouden tot enige vorm van financiële compensatie aan gebruiker.

8.3 Dotwolf B.V. is evenmin aansprakelijk voor enige tekortkoming(en) in de prestaties, onderbrekingen, defecten, communicatie storingen, malware, diefstal of onbevoegde toegang tot, wijziging of gebruik van (persoons-)gegevens of enige andere oorzaak van een actie.

8.4 Gebruiker dient, op verval van rechten, klachten binnen 24 uur nadat de gebeurtenis waaraan deze refereert zich heeft voorgedaan te melden aan de klantenservice van Dotwolf B.V.. De contactgegevens van de afdeling staan vermeld op de website.

8.5 Dotwolf B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het doorgeven van enige informatie via het platform, aangezien Dotwolf B.V. niet het initiatief neemt tot het doorgeven van de informatie of het verrichten of afnemen van de diensten; niet bepaalt aan wie de informatie wordt doorgegeven; en de informatie niet vooraf of doorlopend selecteert of wijzigt.

### **Klachtprocedure**

9.1 Gebruiker dient zich met eventuele klachten te wenden tot de Customer Care afdeling. Gebruiker kan daartoe een e-mail sturen aan het e-mailadres dat op het platform is vermeld.

9.2 Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht door Dotwolf B.V. kan gebruiker een antwoord daarop tegemoet zien.

### **Privacy en controle**

10.1 Dotwolf B.V. spant zich er maximaal voor in om de veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens van de gebruiker te borgen en zal nimmer zonder daartoe gehouden te zijn gegevens verstrekken aan een andere partij. Op het gebruik van het platform en het leveren van de diensten is het privacyreglement van toepassing. Het privacyreglement is op het platform te vinden.

10.2 De ontvangen persoonlijke informatie wordt gebruikt voor het waarborgen van de kwaliteit van de diensten, het ontwikkelen van diensten en het kunnen opereren van het platform. Tevens kunnen de gegevens gebruikt worden om geconstateerde handelingen die mogelijkwjs in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden of het Privacyreglement verder te onderzoeken, te definiëren en/of op te helderen.

10.3 Tevens is op het gebruik van het platform en de levering van de diensten – indien gebruiker daarbij gebruik maakt van een internetverbinding – het Cookiebeleid van toepassing.

### **Handelen in strijd met de algemene voorwaarden**

11.1 In aanvulling op het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt Dotwolf B.V. zich het recht voor om gebruiker uit te sluiten van elk verder gebruik van het platform indien Dotwolf B.V. het gebruik “op welke wijze ook” in strijd acht met deze algemene voorwaarden of met geldend Nederlands recht, onverminderd het recht van Dotwolf B.V. om nadere rechtsmaatregelen tegen de gebruiker te treffen en schadevergoeding te vorderen.

### **Geschillen en toepasselijk recht**

12.1 Dotwolf B.V. staat buiten mogelijke geschillen tussen gebruiker en derde.

12.2 Op alle overeenkomsten waarbij Dotwolf B.V. partij is en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

12.3 Voor zover afwijking van de wettelijke competentieregels is toegestaan, neemt de bevoegde rechter te Almelo kennis van alle geschillen welke mochten ontstaan tussen Dotwolf B.V. en gebruiker, tenzij gebruiker binnen één maand nadat Dotwolf B.V. zich schriftelijk op dit artikel heeft beroepen, kiest voor de volgens de wet in Nederland relatief bevoegde rechter. Tevens kan gebruiker, conform het bepaalde in de wet, ervoor kiezen gebruik te maken van de link: <http://ec.europa.eu/odr>.