



Algemene voorwaarden

Introductie

Dialog is hét online platform voor het creëren van happy en high-performing medewerkers die bijdragen aan bedrijfssucces. Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijk te maken wat we in onze samenwerking van elkaar mogen verwachten en waar we ons aan moeten houden.

Hebben jullie vragen over het gebruik van het online platform, onze dienstverlening of deze voorwaarden? Stel ze dan gerust aan jullie contactpersoon of via support@dialog.nl.

1. Wie is wie

- A. In deze algemene voorwaarden zijn 'wij' Dialog. Dialog is een product en handelsmerk van Dialog B.V., gevestigd aan de Weg der Verenigde Naties 1, 3527KT in Utrecht. Dialog B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84510722.
- B. Jullie zijn de opdrachtgever: de organisatie die gebruik gaat maken van het Online platform en eventuele extra dienstverlening. In deze algemene voorwaarden zijn jullie: 'de organisatie', 'de opdrachtgever' en 'jullie'.
- C. Medewerkers van jullie organisatie die gebruik gaan maken van Dialog, noemen we 'betrokkenen', '(eind)gebruikers' en 'medewerkers'.

2. Wat betekent wat

- A. Overeenkomst: Hiermee bedoelen we alle gemaakte afspraken zoals overeengekomen in de ondertekende offerte.
- B. Online platform: Hiermee bedoelen we het webbased programma dat wij hebben gebouwd. Bij het gebruik van deze term verwijzen we naar het totaal van de door jullie afgenomen modules. Het Online platform is te vinden op <https://app.dialog.nl/>.
- C. Performance module: Hiermee bedoelen we alle functionaliteiten in het Online platform die nodig zijn om de HR-cyclus te ondersteunen.
- D. Engagement module: Hiermee bedoelen we alle functionaliteiten in het Online platform die nodig zijn om de medewerkersbetrokkenheid te meten.
- E. Talent module: Hiermee bedoelen we alle functionaliteiten in het Online platform die nodig zijn om talentontwikkeling te stimuleren.
- F. Dienstverlening: Hiermee bedoelen we de verschillende sessies en trainingen die wij verzorgen.
- G. Browsers: Hiermee bedoelen we programma's waarmee webpagina's kunnen worden bekeken, zoals Google Chrome, Edge en Mozilla Firefox.
- H. Devices: Hiermee bedoelen we het apparaat waar gebruikers Dialog op gebruiken, zoals laptops, tablets en mobiele telefoons.
- I. Bugs: Hiermee bedoelen we technische fouten in het Online platform.
- J. Leveranciers/Subverwerkers: Dit zijn andere partijen waar wij mee samenwerken om het Online platform mogelijk te maken.

- K. Service Level Agreement (SLA): In dit document leggen we uit hoe we op serviceniveau met elkaar samenwerken en wat we van elkaar mogen verwachten. Mochten jullie dit document nog niet hebben, dan kunnen jullie deze bij ons opvragen.
- L. Privacybeleid: In dit document vertellen we hoe we de privacy van informatie garanderen en omgaan met persoonsgegevens. Mochten jullie dit document nog niet hebben, dan kunnen jullie deze bij ons opvragen.
- M. Privacyverklaring: Dit document is gericht aan eindgebruikers van het Online platform om uit te leggen hoe er wordt omgegaan met privacy. Eindgebruikers kunnen deze verklaring lezen voorafgaand aan het gebruik van het platform. Deze verklaring is voor hen ook terug te vinden op hun persoonlijke Account-pagina. Mochten jullie de privacyverklaring nog niet hebben, dan kunnen jullie deze bij ons opvragen.
- N. Beveiligingsbeleid: In dit document leggen we uit hoe we het Online platform beveiligd hebben tegen onrechtmatige toegang en andere externe 'gevaaren'. Mochten jullie dit document nog niet hebben, dan kunnen jullie deze bij ons opvragen.
- O. We verstaan het volgende onder accounts:
 - 1. Elke persoon die is opgevoerd, uitgenodigd of geregistreerd in het Online platform
 - 2. Verwijderde accounts zijn geen accounts.
 - 3. Eenmalige feedbackgevers, die geen account hoeven aan te maken om feedback te kunnen geven, zijn geen accounts.

3. Toepassing voorwaarden

- A. Deze algemene voorwaarden sturen we mee met de offerte die jullie als opdrachtgever van ons ontvangen. Deze voorwaarden gelden dan ook vanaf het moment dat jullie akkoord gaan met de offerte.
- B. We snappen dat er in bijzondere gevallen moet worden afgeweken van deze algemene voorwaarden. In overleg kunnen we daarom afspraken maken die passen bij jullie situatie. Deze leggen we schriftelijk vast in de offerte. Deze afspraken gelden als vervanging voor de desbetreffende artikelen in deze algemene voorwaarden.
- C. Wanneer we na de start van de Overeenkomst één van de artikelen nietig (moeten) verklaren, heeft dat geen effect op de overige overeengekomen artikelen. In zo'n situatie overleggen we met elkaar om een vervangende regeling te treffen. We letten hierbij op de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

4. Onderlinge verwachtingen

- A. Elk aanbod vanuit onze kant is volledig vrijblijvend.
- B. Als wij een afspraak maken, dan komen we die afspraak na.
- C. We leveren alle producten en dienstverlening die we uitdrukkelijk overeengekomen zijn.

4.1 Online platform

- A. We zorgen ervoor dat jullie als organisatie en jullie medewerkers het Online platform met veel plezier en gemak kunnen gebruiken. Wij streven er dan ook naar om het Online platform altijd goed te laten werken, continu te verbeteren en eventuele fouten snel op te lossen.
- B. Jullie mogen het Online platform gebruiken totdat de Overeenkomst afloopt. Jullie kunnen daarbij alleen gebruikmaken van de modules die jullie hebben afgenomen.
- C. De Talent module is alleen af te nemen in combinatie met de Performance module.
- D. We streven ernaar om het Online platform altijd beschikbaar te maken voor eindgebruikers, op elk moment van de dag en op de meeste browsers en devices. Wat jullie hierin van ons mogen verwachten, staat in onze Service Level Agreement.
- E. In onze Service Level Agreement is meer informatie te vinden over op welke devices en browsers het platform goed te gebruiken is. Hierin wordt ook ingegaan op hoe we omgaan met eventuele storingen en bugs.

4.2 Onze dienstverlening

- A. Als jullie ons hebben gevraagd om te ondersteunen bij de implementatie van het Online platform of een organisatievraagstuk, dan noemen we dit dienstverlening. Denk hierbij aan het verzorgen van een ontwerpssessie, trainingen en workshops.
- B. Het kan voorkomen dat we deze dienstverlening uitbesteden aan derden. Wij doen dit altijd in overleg met jullie. Wij blijven daarbij aansprakelijk voor het nakomen van de Overeenkomst.

4.3 Wat jullie niet van ons kunnen verwachten

- A. Als er extra dienstverlening nodig is waar we eerder geen afspraken over hebben gemaakt, dan zijn wij niet verplicht om dit uit te voeren. Uiteraard kijken we wel hoe we een nieuwe afspraak kunnen maken om het beoogde doel te realiseren.
- B. Wij zijn verantwoordelijk voor het leveren en goed laten functioneren van het Online platform. Jullie willen hiermee een bepaald eindresultaat realiseren (denk bijvoorbeeld aan het creëren van een feedbackcultuur). Wij kunnen natuurlijk niet garanderen dat deze eindresultaten worden bereikt, omdat hier meer voor nodig is dan alleen de inzet van het Online platform.
- C. Uitvoerings- en oplevertermijnen kunnen uitsluitend worden behaald op het moment dat we alle benodigde gegevens van jullie tijdig ontvangen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de gegevens van medewerkers en het organogram.

4.4 Wat we van jullie als opdrachtgever verwachten

- A. Jullie betrekken alle nodige en relevante personen bij de implementatie van het Online platform en bij de uitvoering van onze dienstverlening.
- B. Jullie spannen je ervoor in dat medewerkers deelnemen aan eventuele sessies en dat zij zich inzetten om de resultaten van de opdracht te bereiken.

- C. Wanneer wij onze dienstverlening bij jullie op locatie uitvoeren, zorgen jullie ervoor dat wij tijdig toegang krijgen tot de locatie en de ruimtes waar de dienstverlening wordt uitgevoerd.
- D. Wij kunnen na afstemming kosteloos gebruik maken van aanwezige voorzieningen, voor zover dit voor de opdracht nodig is. Denk hierbij aan ruimtes, toegang tot het Wi-Fi netwerk, een beamer en flipovers.
- E. Jullie zorgen ervoor dat alleen bevoegde personen toegang krijgen tot jullie omgeving binnen het Online platform (toegangsbeheer).
- F. Als een medewerker de organisatie verlaat en daardoor geen toegang meer mag hebben tot het Online platform, dan is het jullie verantwoordelijkheid om het account van deze persoon te stoppen. Hierdoor voorkomen we onrechtmatig gebruik van het Online platform en verkleinen we de kans op datalekken.

5. Betalen

- A. Alle in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- B. Bij het accorderen van de offerte gaan we ervan uit dat degene die de Overeenkomst tekent daartoe bevoegd is.
- C. Tenzij we daar andere afspraken over maken, dienen betalingen binnen 30 dagen na de factuurdatum, in euro's, op de door ons voorgeschreven wijze te worden voldaan.
- D. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van jullie of ons, zijn eventuele vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- E. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf de dag dat het verzuim intreedt, is de opdrachtgever over het opeisbare bedrag de op dat moment geldende wettelijke rente verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt aangemerkt.
- F. Alle redelijke kosten, waaronder gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, ter verkrijging van door jullie verschuldigde bedragen, komen voor jullie rekening. Dit geldt natuurlijk niet in gevallen waarin jullie niet betalen omdat wij ons niet aan de Overeenkomst hebben gehouden.

5.1 Online platform

- A. De betaling voor het gebruik van het Online platform vindt plaats op jaarbasis en wordt vooruitbetaald. Wij sturen jullie de eerste factuur binnen 30 dagen na ondertekening van de offerte en in ieder geval na de activering van de licentie voor het Online Platform.
- B. De licentie voor het Online Platform op basis van het aantal overeengekomen accounts wordt automatisch binnen 30 dagen na ondertekening van de offerte geactiveerd (licentie startdatum).
- C. Bij een meerjarige overeenkomst wordt de hoogte van de factuur voor elk volgende licentiejaar binnen de meerjarige overeenkomst bepaald door te kijken naar het aantal opgevoerde en uitgenodigde accounts, tenzij dit aantal lager is dan 90% van het aantal geoffreerde accounts.
- D. Als het aantal opgevoerde, ingeplande en uitgenodigde accounts op de eerste maand van het volgende licentiejaar binnen de meerjarige overeenkomst lager is dan 90% van het aantal geoffreerde accounts, ontvangen jullie een factuur voor 90% van de geoffreerde accounts.

- E. Als het aantal opgevoerde, ingeplande en uitgenodigde accounts op de eerste maand van het volgende licentiejaar binnen de meerjarige overeenkomst lager is dan het aantal geoffreerde accounts, kan het zijn dat de eventuele staffelkorting die jullie ontvangen, lager uitvalt.
- F. Aan het einde van het elk licentiejaar wordt een eventuele restantfactuur verstuurd. Hierbij wordt gekeken naar het gemiddelde aantal accounts. Dit doen we door van alle twaalf de maanden het aantal accounts per eerste van de maand te nemen en deze te middelen. Als dit gemiddelde aantal accounts hoger is dan het aantal accounts waarmee is gestart, wordt voor het aantal extra accounts een jaarlicentie (op de afgesproken tarieven) doorberekend.
- G. Als jullie gedurende een licentiejaar een extra module afnemen, ontvangen jullie een factuur voor deze module die gelijk is aan de resterende periode van de reeds gestarte jaarlicentie van de overige module(s). Hiermee zorgen we ervoor dat de licenties van de verschillende modules altijd gelijk lopen.

5.2 Dienstverlening

- A. De kosten voor de basis implementatie van het Online platform worden direct na de start van het implementatietraject gefactureerd (na de kennismaking met de Implementatiemanager).
- B. Voor overige dienstverlening geldt dat jullie direct na de uitvoering een factuur ontvangen. Overige dienstverlening hoeft dus niet vooruit te worden betaald.
- C. Overige dienstverlening wordt uiterlijk binnen 12 maanden na het tekenen van de offerte gepland en verzorgd.
- D. Als de overige dienstverlening op jullie verzoek niet binnen 12 maanden na het tekenen van de offerte is gepland en verzorgd, mogen wij deze volledig factureren. Jullie ontvangen hiervoor dan een strippenkaart van dezelfde waarde, welke jullie voor overige dienstverlening kunnen inzetten binnen een termijn van 6 maanden.
- E. Als de dienstverlening buiten Nederland plaatsvindt, bepalen we samen wat een gepaste vergoeding is voor de te maken reis- en verblijfkosten.
- F. Als jullie willen dat onze dienstverlening op een externe locatie plaatsvindt, zorgen jullie ervoor dat deze wordt gehuurd en betaald. Ook eventuele bijkomende kosten voor de locatie zijn voor jullie rekening.
- G. Al onze sessies en trainingen kunnen online worden verzorgd. Als een sessie niet fysiek kan worden uitgevoerd, faciliteren wij deze via jullie online vergadertool.
- H. Ingeplande dienstverlening – zoals een sessie, training of workshop – kan tot 14 dagen voor de start kosteloos worden verzet naar een later moment.
- I. Als de ontwerpessie of overige geplande dienstverlening – zoals een training of workshop – minder dan 15 dagen voor de start wordt verplaatst, mogen wij 50% van de kosten voor deze dienstverlening in rekening brengen.
- J. Als de ontwerpessie of overige geplande dienstverlening – zoals een training of workshop – minder dan 8 dagen voor de start wordt verplaatst, mogen wij 75% van de kosten voor deze dienstverlening in rekening brengen.

6. Prijswijzigingen

- A. Wij hebben het recht om de prijs voor het gebruik van het Online platform, koppelingen of overige dienstverlening, jaarlijks aan te passen, ongeacht de duur van de overeenkomst. Een eventuele prijsstijging is gemaximeerd op 10% of het inflatiepercentage als deze over een periode van 1 jaar hoger was dan 10% (hierbij wordt gekeken naar de meest actuele data in de DPI index CPA2008 – 62: Computerprogramming, advisering en aanverwante diensten).
- B. Na het aflopen van een meerjarige Overeenkomst wordt de nieuwe prijs voor het gebruik van het Online platform bepaald door te kijken naar de op dat moment geldende prijzen. Uiteraard worden op deze prijs wederom eventuele kortingen in mindering gebracht.
- C. Jullie worden altijd geïnformeerd over een eventuele prijsstijging en de reden hiervan (bijvoorbeeld inflatie).

7. Opzeggen Overeenkomst

- A. De Overeenkomst voor het gebruik van het Online platform wordt na het aflopen van het initiële contract stilzwijgend en automatisch voor eenzelfde periode verlengd.
- B. Als jullie geen gebruik meer willen maken van het Online platform, moeten jullie dit minimaal drie maanden voor het einde van de Overeenkomst aan ons laten weten. Dit mag gewoon per mail.
- C. Wanneer jullie ervoor kiezen om met het gebruik van het Online platform of één van de modules te stoppen, zorgen we samen voor een nette en volledige overdracht van informatie.
- D. Wij dragen indien gewenst alle informatie die opgeslagen is in onze databases aan jullie over in Excel-vorm. Indien informatie niet in Excel-vorm overgedragen kan worden, maken wij onderling afspraken over een alternatieve vorm van overdracht.
- E. Dertig dagen na de opzegging, verwijderen we alle accounts en/of bijbehorende (persoons-) gegevens uit onze databases.
- F. Wanneer jullie na het tekenen van de Overeenkomst, maar voor het starten van de eerste gebruiker in het Online platform, de samenwerking willen stoppen, mogen wij 100% van de contractwaarde van de licenties factureren. Dit artikel is niet van toepassing als jullie opzeggen in verband met contractbreuk of een wanprestatie vanuit ons.
- G. Wanneer jullie na het tekenen van de Overeenkomst de samenwerking willen stoppen, mogen wij 75% van de contractwaarde van de nog niet uitgevoerde dienstverlening factureren. Dit artikel is niet van toepassing als jullie opzeggen in verband met contractbreuk of een wanprestatie vanuit ons.
- H. Als wij verplichtingen uit de wet of uit onze Overeenkomst niet nakomen, dan mogen jullie de uitvoering van de Overeenkomst opschorten of ontbinden. Uiteraard doen jullie dit pas nadat jullie ons tijdig hebben geïnformeerd en voldoende ruimte hebben geboden om alsnog aan de wet of aan onze Overeenkomst te voldoen. Dit geldt uiteraard ook andersom.
- I. Wij maken als opdrachtnemer nooit aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door jullie op grond van artikel 7F uitgeoefende opschortingsrecht. Dit geldt uiteraard ook andersom.
- J. Als jullie de Overeenkomst op grond van artikel 7F ontbinden, zijn alle vorderingen van jullie op ons direct opeisbaar. Zo betalen wij bijvoorbeeld alle vooruitbetaalde licentiekosten over de nog niet gebruikte licentietijd volledig en direct terug. Dit geldt uiteraard ook andersom.

- K. Als jullie als opdrachtgever in staat van faillissement verkeren, surseance van betaling hebben aangevraagd, er enig beslag op goederen is gelegd, of in andere gevallen waarin jullie niet vrijelijk over jullie vermogen kunnen beschikken, mogen wij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, tenzij jullie zekerheid van betaling kunnen garanderen.
- L. Als wij in staat van faillissement verkeren, surseance van betaling hebben aangevraagd, er enig beslag op goederen is gelegd, of in andere gevallen waarin wij niet vrijelijk over ons vermogen kunnen beschikken, mogen jullie de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden, tenzij wij zekerheid van levering kunnen garanderen.
- M. Tenzij dit niet aan jullie kan worden toegerekend, komen alle in verband met de opschorting en/of ontbinding van de Overeenkomst te maken extra kosten en geleden schade voor jullie rekening, waaronder eventuele vertragings- en wachturen in verband met opschorting van de Overeenkomst doordat jullie jullie verplichtingen als bedoeld in deze algemene voorwaarden niet op tijd nakomen.

8. Geschillen

- A. Als we het niet met elkaar eens zijn, doen we ons best om samen tot een oplossing te komen.
- B. Als jullie ergens ontevreden over zijn, dan laten jullie dit zo snel mogelijk aan ons weten.
- C. Als één van ons vindt dat de ander zich niet houdt aan de Overeenkomst, dan zal de ontevreden partij dit aan de ander schriftelijk of per e-mail melden. We gaan dan binnen een redelijke termijn samen op zoek naar een manier om de opdracht naar tevredenheid uit te voeren.
- D. Als we er niet samen uitkomen, leggen we ons geschil voor aan een bevoegde rechter in Utrecht.
- E. Op deze Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

9. Overmacht

- A. Als wij het Online platform niet beschikbaar kunnen stellen in verband met overmacht, dan zijn wij niet verplicht om ons te houden aan dat deel van de Overeenkomst dat hierdoor wordt geraakt. Onder overmacht verstaan wij naast de wettelijke betekenis:
 - 1. Een leverancier die zijn verplichtingen niet is nagekomen, waarbij dit door ons niet was te voorzien en niet in redelijkheid was te voorkomen, en nakoming blijvend onmogelijk is geworden;
 - 2. Een storing in de stroom- en/of internetvoorziening bij ons of onze leveranciers, waarbij de storing met redelijke inspanningen niet binnen een redelijke termijn is te verhelpen.
- B. Als onze Overeenkomst door een wetswijziging op bepaalde onderdelen niet meer mag worden uitgevoerd, hebben wij het recht om die onderdelen van de Overeenkomst niet uit te voeren.
- C. Als wij de door ons beloofde dienstverlening door ziekte of overmacht niet kunnen uitvoeren, zoeken wij een geschikte vervanger. Als de geschikte vervanger niet op de afgesproken datum de sessie kan verzorgen, plannen we in overleg een nieuwe datum. Als jullie door de vertraging van onze dienstverlening aantoonbare schade lijden, treden we uiteraard in overleg voor een passende compensatie.
- D. Als wij door overmacht de Overeenkomst niet binnen drie maanden kunnen nakomen, mogen wij de Overeenkomst allebei per direct geheel of gedeeltelijk ontbinden. In dit geval betalen wij de vooruitbetaalde licentiekosten over de nog niet gebruikte licentietijd volledig terug.

- E. Als er door overmacht schade ontstaat, is het niet mogelijk om daar een vergoeding van ons voor te krijgen.

10. Aansprakelijkheid

- A. Als er schade ontstaat doordat wij de wet, de Overeenkomst of de afspraken uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomen, zijn wij hier zelf voor verantwoordelijk. Hetzelfde geldt natuurlijk voor jullie.
- B. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst, geleden verlies, reputatie- of imagoschade en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- C. Onze aansprakelijkheid voor directe schade (waaronder meerdere schades die voortvloeien uit een reeks van samenhangende gebeurtenissen) is beperkt tot het laagste bedrag van:
 - 1. De prijs voor de licenties van het Online platform die in de Overeenkomst is opgenomen voor één jaar (ex. btw).
 - 2. €250.000.
- D. Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor de vergoeding van directe schade. Onder directe schade verstaan wij alleen:
 - 1. De kosten voor het langer operationeel houden van jullie oude systemen. Dit geldt als wij op een bindende datum niet hebben gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen door de vertraging.
 - 2. Redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover dit betrekking heeft op directe schade zoals bedoeld in dit artikel.
 - 3. Redelijke kosten om schade te voorkomen, te beperken of te herstellen. Hierbij moeten jullie kunnen aantonen dat deze kosten ook echt hebben geleid tot minder directe schade.
 - 4. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het tijdelijk uitwijken naar andere systemen, het inhuren van derden of het gebruiken van noodprocedures.
- E. De beperkingen van onze aansprakelijkheid in de voorgaande leden gelden niet als de schade is ontstaan door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

11. Eigendom data

- A. De gegevens en informatie die eindgebruikers invoeren in het Online platform, zijn altijd van de organisatie waar deze eindgebruiker onder valt. Wij zullen nooit het eigendom claimen van gegevens die eindgebruikers hebben ingevoerd.

12. Privacy

- A. In het Online platform worden naar de persoon te herleiden gegevens vastgelegd, zoals namen, ontwikkeldoelen en beroepsprestaties. Daarom moeten wij beide voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In dat kader leggen we het volgende vast:
 - 1. Juridisch gezien zijn jullie verantwoordelijk voor de verwerking van de genoemde persoonsgegevens.
 - 2. Wij zijn aangemerkt als de verwerker.
 - 3. We moeten een verwerkersovereenkomst met elkaar sluiten.

4. We dragen er samen zorg voor dat de verwerkersovereenkomst volledig en ondertekend is, voordat eindgebruikers met het Online platform aan de slag gaan.
- B. Als opdrachtgever zijn jullie zelf verantwoordelijk voor het aanleveren en/of opvoeren van de juiste persoonsgegevens en informatie van jullie organisatie in het Online platform.
- C. Jullie zorgen ervoor dat alle personen die toegang hebben tot de genoemde persoonsgegevens, deze niet met anderen delen en geheimhouden. Doen zij dit wel, dan zijn wij daar nooit aansprakelijk voor.
- D. Om persoonsgegevens van gebruikers en vertrouwelijke informatie te beschermen, hebben wij organisatorische en technische maatregelen genomen. Deze maatregelen worden verder toegelicht in ons Beveiligingsbeleid. Dit document kunnen jullie bekijken op www.dialog.nl/voorwaarden (wachtwoord: Dialog).
- E. We stellen eindgebruikers proactief op de hoogte over hoe we omgaan met hun persoonsgegevens.
 1. We hebben hiervoor een Privacyverklaring opgesteld die nieuwe gebruikers kunnen lezen voordat zij zich registreren voor het Online platform. In deze verklaring leggen we uit waar we hun gegevens voor gebruiken en wie wat ziet in het platform. Deze Privacyverklaring is te vinden in het Online platform zelf en op www.dialog.nl/voorwaarden (wachtwoord: Dialog);
 2. In het Online platform proberen we zo duidelijk mogelijk aan te geven wie welke informatie ziet;
 3. In ons Helpcentrum zijn artikelen beschikbaar voor eindgebruikers die meer uitleg geven over privéinstellingen, rechten en rollen. Dit Helpcentrum is voor elke eindgebruiker toegankelijk op dialog.zendesk.com. Wij dragen er zorg voor dat deze up-to-date blijft.
 4. Alle details over hoe we met persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie en privacy omgaan, is te lezen in ons Privacybeleid. Dit document kunnen jullie bekijken op www.dialog.nl/voorwaarden (wachtwoord: Dialog).

13. Geheimhouding

- A. Alle data, kennis en informatie die tussen ons wordt uitgewisseld om de Overeenkomst uit te voeren, is vertrouwelijk. Wij behandelen deze daarom beide als geheim, tenzij anders is afgesproken.
- B. Om het Online platform mogelijk te maken, werken wij samen met leveranciers en subverwerkers. Zij verwerken namens Dialog gegevens.
 1. Deze leveranciers krijgen uitsluitend de benodigde informatie om hun functie uit te voeren;
 2. Met deze leveranciers hebben we verwerkersovereenkomsten afgesloten;
 3. Meer informatie over onze leveranciers, welke gegevens zij nodig hebben, en waar deze worden opgeslagen, is te lezen in ons Privacybeleid. Dit document kunnen jullie bekijken op www.dialog.nl/voorwaarden (wachtwoord: Dialog).
- C. Als jullie vertrouwelijke informatie met anderen moeten delen vanwege een rechterlijke uitspraak of wetgeving, dan vervalt de geheimhoudingsverplichting. Als er in deze situatie schade is ontstaan, kunnen wij geen schadevergoeding vragen. Hetzelfde geldt natuurlijk andersom.

14. Intellectueel eigendom

- A. Wij behouden alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten voor het Online platform.
- B. Alle gedeelde materialen die wij gebruiken bij het uitvoeren van onze dienstverlening, mogen ook na het beëindigen van de Overeenkomst door jullie worden gebruikt.

15. Artificiële intelligentie (AI)

A. DEFINITIES

- 1 "AI-Diensten"** betekent de functies, functionaliteiten of modules binnen het platform van de Aanbieder die gebruikmaken van artificiële intelligentie, machine learning, generatieve voorgetrainde transformermodellen of grote taalmodellen (LLM's) om Output te genereren.
- 2 "Input"** betekent alle prompts, tekst, gegevens, afbeeldingen, code of andere materialen die door de Klant aan de AI-Diensten ter verwerking worden aangeboden.
- 3 "Output"** betekent de specifieke tekst, code, afbeeldingen of andere inhoud die door de AI-Diensten als gevolg van de Input wordt gegenereerd en aan de Klant wordt geleverd. Onder Output worden uitdrukkelijk niet begrepen de onderliggende algoritmen, modellen, software en reeds bestaande intellectuele eigendom van de Aanbieder.

B. INTELLECTUELE EIGENDOM & GEGEVENSRECHTEN

- 1 Eigendom van de Input.** De Klant behoudt alle rechten, aanspraken en belangen met betrekking tot de Input.
- 2 Rechten op de Output.** Voor zover toegestaan op grond van toepasselijk recht draagt de Aanbieder hierbij alle rechten, aanspraken en belangen (voor zover aanwezig) met betrekking tot de Output over aan de Klant. De Klant erkent dat de AI-Diensten gebruikmaken van probabilistische modellen en dat voor andere gebruikers dezelfde of in wezen vergelijkbare Output kan worden gegenereerd ("Vergelijkbare Output"). De Klant kan jegens de Aanbieder of andere gebruikers geen aanspraak maken op eigendom van of inbreuk met betrekking tot Vergelijkbare Output.
- 3 Licentie aan de Aanbieder.** De Klant verleent de Aanbieder een wereldwijde, niet-exclusieve, royaltyvrije licentie om de Input en Output te benaderen, te gebruiken en te verwerken, uitsluitend om: (i) de AI-Diensten aan de Klant te leveren; (ii) misbruik of beveiligingsdreigingen te voorkomen; en (iii) te voldoen aan toepasselijk recht.
- 4 Geen training op Klantgegevens.** De Aanbieder verklaart en garandeert dat hij de Input of Output van de Klant niet zal benaderen of gebruiken om zijn eigen artificiële-intelligentiemodellen of de modellen van zijn externe licentiegevers te trainen, te verfijnen of wezenlijk te verbeteren ten behoeve van andere klanten. De gegevens van de Klant worden technisch geïsoleerd of vluchtig (kortstondig) verwerkt.

C. NAUWKEURIGHEID, BETROUWBAARHEID & "HUMAN IN THE LOOP"

1 Probabilistisch karakter. De Klant erkent dat de AI-Diensten niet-deterministisch zijn en Output kunnen voortbrengen die onjuist, onvolledig, misleidend, aanstootgevend of gehallucineerd is ("AI-Fouten").

2 Verantwoordelijkheid van de Klant. De AI-Diensten worden uitsluitend ter ondersteuning en versterking geleverd. De Klant stemt ermee in dat hij als enige verantwoordelijk is voor: (i) het beoordelen en verifiëren van de juistheid en geschiktheid van enige Output; (ii) het waarborgen dat de Output geen inbreuk maakt op rechten van derden voordat deze wordt gepubliceerd; en (iii) het handhaven van menselijke tussenkomst ("human in the loop") bij alle kritieke werkprocessen.

3 Geen garanties. De Aanbieder geeft geen enkele verklaring of garantie dat de Output juist, vrij van vooringenomenheid (bias) of geschikt voor een bepaald doel zal zijn. De Output vormt geen professioneel juridisch, financieel, medisch of programmeeradvies.

D. BEPERKINGEN & TOELAATBAAR GEBRUIK

1 Verboden gebruik. In aanvulling op de beperkingen in de Overeenkomst zal de Klant niet (en zal hij gebruikers niet toestaan om): (a) de AI-Diensten te gebruiken om inhoud te genereren die onwettig, schadelijk, lasterlijk of pornografisch is of geweld/discriminatie bevordert; (b) te trachten de AI-Diensten te "jailbreaken", te reverse-engineeren, prompt-injectieaanvallen uit te voeren of modelgewichten/-parameters te onttrekken; (c) de AI-Diensten te gebruiken voor volledig geautomatiseerde besluitvorming die rechtsgevolgen of vergelijkbaar aanzienlijke gevolgen voor personen heeft (bijv. werving, krediet, huisvesting) in strijd met art. 22 AVG of soortgelijke wetgeving; (d) te doen voorkomen dat de Output door een mens is gegenereerd terwijl dat niet het geval was.

2 Doorwerking van voorwaarden van derden. De Klant erkent dat de AI-Diensten kunnen steunen op modellen van derden (bijv. OpenAI, Azure, Anthropic). De Klant stemt ermee in te voldoen aan het beleid inzake toelaatbaar gebruik en de veiligheidsrichtlijnen van dergelijke externe aanbieders, zoals deze van tijd tot tijd worden bijgewerkt.

E. VERGOEDINGEN & GEBRUIKSLIMIETEN

1 Gebruikslimieten. De Aanbieder behoudt zich het recht voor gebruikslimieten op te leggen (bijv. snelheidslimieten, tokenplafonds) om de stabiliteit van de dienst te waarborgen en misbruik te voorkomen.

2 Redelijk gebruik / Overschrijding. Indien het gebruik van de AI-Diensten door de Klant redelijke volumes of de specifieke in een bestelformulier vastgelegde quota overschrijdt, kan de Aanbieder: (i) de toegang van de Klant beperken; (ii) overschrijdingskosten in rekening brengen tegen de op dat moment geldende tarieven; of (iii) na kennisgeving de toegang tot de AI-Diensten opschorten totdat het gebruik weer normaal is.

F. OPSCHORTING & WIJZIGING

1 Onmiddellijke opschorting. De Aanbieder kan de toegang van de Klant tot de AI-Diensten onmiddellijk opschorten indien de Aanbieder redelijkerwijs van mening is dat de Input of het gebruik van de Klant: (i) een beveiligingsrisico vormt voor de AI-Diensten of andere klanten; (ii) deze Overeenkomst schendt; of (iii) indien dit door een externe modelaanbieder wordt vereist.

2 Evolutie van de Dienst. De Klant erkent dat de onderliggende AI-modellen zich snel ontwikkelen. De Aanbieder kan specifieke modellen of functies te allen tijde bijwerken, uitfasen of vervangen. De Aanbieder zal zich commercieel redelijke inspanningen getroosten om kennis te geven van wezenlijke wijzigingen die de functionaliteit beïnvloeden.

G. AANSPRAKELIJKHEID & VRIJWARING

1 Specifieke uitsluiting van vrijwaring. De gebruikelijke vrijwaringsverplichtingen van de Aanbieder voor inbreuk op intellectuele eigendom zijn niet van toepassing op aanspraken die voortvloeien uit: (i) de specifieke Input van de Klant; (ii) het gebruik door de Klant van Output waarbij een vakbekwame professional het probleem zou hebben onderkend (bijv. kwetsbare code); of (iii) Output die in wezen vergelijkbaar is met inhoud die voor andere gebruikers is gegenereerd vanwege het generieke karakter van de prompt.

2 Vrijwaring door de Klant. De Klant vrijwaart de Aanbieder en stelt hem schadeloos voor alle aanspraken die voortvloeien uit de Input van de Klant of het gebruik van de Output in strijd met deze Overeenkomst of toepasselijk recht.

16. Wijzigingen algemene voorwaarden

- A. Wij mogen deze Algemene Voorwaarden gedurende de Overeenkomst wijzigen.
- B. Wij informeren jullie altijd tenminste 30 dagen voor de inwerkingtreding over wijzigingen die worden aangebracht in onze Algemene Voorwaarden.
- C. Na deze aankondiging hebben jullie 30 dagen de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen de wijziging. Als jullie het niet eens zijn met een bepaalde wijziging, hebben jullie het recht om gebruik te maken van de eerder overeengekomen Algemene Voorwaarden gedurende de looptijd van de huidige Overeenkomst. Zodra de huidige Overeenkomst overgaat in een nieuwe Overeenkomst, bijvoorbeeld door automatische verlenging van de Overeenkomst, gelden vanaf dat moment de meest recente Algemene Voorwaarden van Dialog.

17. Vragen

Hebben jullie nog vragen? Stel ze gerust via support@dialog.nl.

We streven ernaar om binnen twee werkdagen antwoord te geven.