Algemene voorwaarden Nonstop Staff

Versie 1.0 · 5 november 2026 · nonstopstaff.com/nl/voorwaarden/ · De verwerkersovereenkomst is onderdeel van elke overeenkomst.

Artikel 1. Definities

1.1 Nonstop Staff: MX Software Solutions, handelend onder de naam Nonstop Staff, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42114100, btw-nummer NL005504017B74, of haar rechtsopvolger volgens artikel 23.

1.2 Klant: de onderneming of organisatie die met Nonstop Staff een Overeenkomst sluit of daarover een Offerte ontvangt.

1.3 Overeenkomst: de afspraak tussen Nonstop Staff en de Klant over de Dienst, bestaande uit de geaccepteerde Offerte, deze voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en eventuele schriftelijke aanvullingen.

1.4 Offerte: het voorstel van Nonstop Staff met het pakket, de diensten, de prijzen, de looptijd en eventuele bijzondere afspraken.

1.5 Dienst: de digitale medewerkers (AI-diensten) en de klant-app die Nonstop Staff volgens de Offerte levert.

1.6 AI-medewerker: een onderdeel van de Dienst dat met behulp van kunstmatige intelligentie gesprekken voert, berichten of concepten maakt, samenvat of taken klaarzet.

1.7 Output: alles wat een AI-medewerker maakt of zegt, zoals antwoorden aan bellers, samenvattingen, transcripten, concepten, berichten, posts en rapporten.

1.8 Klantgegevens: alle gegevens die de Klant, zijn medewerkers of zijn klanten via de Dienst invoeren of die de Dienst voor de Klant verwerkt, inclusief persoonsgegevens en Output.

1.9 Eindgebruiker: een beller, schrijver, klant of andere derde die via de Dienst met de Klant in contact komt.

1.10 Binnenkort: de status van een dienst die Nonstop Staff nog bouwt, nog test of nog niet voor de Klant heeft aangezet.

1.11 Livegang: het moment waarop een dienst voor de Klant in gebruik wordt genomen; bij de Telefonist het moment waarop oproepen naar de Dienst worden doorgeschakeld.

1.12 Inrichting: het eenmalige werk om de Dienst voor de Klant in te richten, en de vergoeding daarvoor.

1.13 Werkdag: maandag tot en met vrijdag, behalve de algemeen erkende feestdagen uit de Algemene termijnenwet.

1.14 Schriftelijk: per brief, per e-mail of via de klant-app.

Artikel 2. Toepasselijkheid en alleen zakelijke klanten

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke Offerte, Overeenkomst en levering van Nonstop Staff.

2.2 Nonstop Staff levert alleen aan ondernemingen en organisaties die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die zijn ingeschreven in het Handelsregister of een buitenlands equivalent daarvan. De Dienst is niet bestemd voor consumenten. Wie een Offerte accepteert, verklaart

namens een onderneming te handelen en bevoegd te zijn die te binden. Blijkt de Klant een consument, dan mag Nonstop Staff de Overeenkomst direct beëindigen.

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van de Klant gelden niet, ook niet als de Klant daarnaar verwijst.

2.4 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling door een geldige bepaling die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.

2.5 Bij strijd tussen documenten geldt deze volgorde: (1) bijzondere afspraken in de Offerte, (2) de Verwerkersovereenkomst voor zover het om persoonsgegevens gaat, (3) deze voorwaarden.

Artikel 3. Offerte, totstandkoming en akkoord

3.1 Een Offerte is vrijblijvend en 14 dagen geldig, tenzij in de Offerte anders staat. Kennelijke fouten in een Offerte binden Nonstop Staff niet.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand zodra de Klant de Offerte accepteert. Dat kan:

a. elektronisch (klikakkoord): de Klant vult op de akkoordpagina zijn naam in, vinkt zelf aan dat hij deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst heeft gelezen en aanvaardt, en bevestigt. Nonstop Staff legt naam, tijdstip, IP-adres, browsergegevens en de versie van deze voorwaarden vast;

b. door ondertekening van de Offerte; of

c. doordat de Klant met de uitvoering instemt, bijvoorbeeld door de Inrichting te betalen.

3.3 Diensten met de status Binnenkort staan in de Offerte met die status. Daarvoor betaalt de Klant geen maandbedrag tot de dienst voor hem live is. Nonstop Staff noemt geen vaste datum voor zo'n dienst, tenzij Schriftelijk afgesproken. Voordat een dienst met status Binnenkort voor de Klant live gaat, meldt Nonstop Staff dat met het tarief uit de Offerte; de Klant kan de dienst dan zonder kosten weigeren.

3.4 Nonstop Staff stelt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst ter beschikking:

a. via een link in de Offerte en op de akkoordpagina, zichtbaar vóór de akkoordknop;

b. als PDF-bestand dat de Klant kan downloaden en bewaren; en

c. op verzoek kosteloos per e-mail. De versie die de Klant heeft aanvaard, blijft beschikbaar.

3.5 Met één bevestiging op de akkoordpagina aanvaardt de Klant de Offerte, deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst samen. De Klant kan alle drie vóór zijn akkoord lezen en als PDF bewaren.

Artikel 4. Inrichting, livegang en garanties

4.1 Na akkoord richt Nonstop Staff de Dienst in. De Klant levert daarvoor tijdig, volledig en juist aan wat het intakeformulier vraagt, waaronder werktijden, diensten, prijzen die genoemd mogen worden, spoedregels, toon, contactgegevens en een eigen terugvalnummer waarnaar oproepen gaan als de Dienst niet beschikbaar is.

4.2 Complete onboarding betekent: het intakeformulier is ingevuld; de kick-off van ongeveer 30 minuten heeft plaatsgevonden; en de doorschakeling van het nummer van de Klant is ingesteld of er is samen een datum voor gepland.

4.3 De Klant test de Dienst en keurt hem goed vóór de Livegang. Zonder terugvalnummer gaat de Telefonist niet live.

4.4 Garantie “live binnen 10 werkdagen”: gaat de Telefonist niet live binnen 10 Werkdagen na complete onboarding, dan betaalt Nonstop Staff de betaalde Inrichting van die dienst terug en eindigt de Overeenkomst op verzoek van de Klant zonder verdere kosten. Vertraging door de Klant, door een koppeling of leverancier aan de kant van de Klant (zoals zijn telefoonaanbieder) of door overmacht telt niet mee. De terugbetaling is de enige vergoeding voor het niet halen van deze termijn.

4.5 Garantie “14 dagen: eerste maandbedrag terug”: meldt de Klant binnen 14 dagen na de eerste Livegang per e-mail dat hij niet tevreden is, dan betaalt Nonstop Staff het eerste maandbedrag terug en eindigt de Overeenkomst direct. De Inrichting, mediabudget en kosten van derden worden niet terugbetaald. Artikel 13 geldt. Deze garantie geldt één keer per Klant en niet voor een pilot.

4.6 Termijnen zijn geen fatale termijnen, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk zegt. Nonstop Staff is pas in verzuim na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog na te komen.

Artikel 5. Pilot

5.1 Nonstop Staff kan een pilot aanbieden: een proef van zes weken met een beperkte omvang, zoals één afdeling op één vestiging, tegen een vaste vergoeding. Omvang, vergoeding en succescriteria staan in de Offerte.

5.2 Sluit de Klant binnen 30 dagen na het einde van de pilot een Overeenkomst voor de reguliere Dienst, dan wordt de pilotvergoeding verrekend met de Inrichting.

5.3 Een pilot eindigt automatisch na de afgesproken periode. Hij gaat alleen over in een reguliere Overeenkomst als de Klant daarmee Schriftelijk akkoord gaat.

5.4 Tijdens een pilot gelden deze voorwaarden volledig.

Artikel 6. Verplichtingen en verantwoordelijkheid van de Klant

6.1 De Klant zorgt dat de informatie, instructies, prijzen, spoedregels en andere instellingen die hij aanlevert of in de klant-app zet, juist, volledig en actueel zijn. Nonstop Staff mag daarop vertrouwen.

6.2 De Klant is zelf verantwoordelijk dat zijn gebruik van de Dienst voldoet aan de wet- en regelgeving die voor hem geldt in elk land waar hij de Dienst inzet, waaronder privacyrecht, telecom- en marketingregels, regels over het vastleggen van gesprekken, consumentenrecht, beroeps- en branchenormen en de AI-verordening. Als verwerkingsverantwoordelijke informeert hij zijn Eindgebruikers in zijn eigen privacyverklaring over de inzet van de Dienst.

6.3 Elke Eindgebruiker hoort of leest bij het begin dat hij met een digitale assistent communiceert en dat het gesprek wordt vastgelegd. De Klant mag die melding niet uitzetten, omzeilen of tegenspreken, laat de AI-medewerker zich niet voordoen als mens en laat hem niet de naam van een echte medewerker gebruiken.

6.4 Laat de Klant berichten versturen die hij zelf begint (zoals opvolging, reactivatie, herinneringen of reviewverzoeken), dan zorgt hij voor de vereiste toestemming of een wettelijke uitzondering (onder meer artikel 11.7 Telecommunicatiewet) en houdt hij afmeldingen bij in de Dienst.

6.5 De Klant gebruikt de Dienst niet:

a. als alarm-, nood- of hulpdienst, of als enige bereikbaarheid voor spoed (zie artikel 8);

b. voor medische, juridische, financiële of andere professionele adviezen aan Eindgebruikers;

c. voor besluiten over personen die onder hoog-risico-AI vallen, zoals werving en selectie, beoordeling van kredietwaardigheid of toegang tot essentiële diensten (bijlage III AI-

verordening);

d. voor misleidende, onrechtmatige of discriminerende communicatie, nep-reviews, spam of het omzeilen van afmeldingen;
e. voor branches of doelen die Nonstop Staff volgens de Offerte niet bedient;
f. op een manier die de Dienst, andere klanten of leveranciers schaadt, zoals misbruik, beveiligingstests zonder toestemming of doorverkoop.

6.6 De Klant beheert zelf wie in zijn organisatie toegang heeft tot de klant-app, houdt passkeys en inloggegevens geheim en meldt misbruik direct.

6.7 De Klant houdt een eigen terugvalnummer en een eigen werkwijze voor spoed en storingen.

6.8 Nonstop Staff mag redelijke technische limieten toepassen om misbruik, spam en onverwachte kosten te voorkomen, zoals een maximum aantal gesprekken per beller per dag, een maximum aantal testgesprekken per dag en een dagplafond voor de kosten van AI-modellen. Wordt een limiet bereikt, dan kan een dienst tijdelijk beperkt werken. Nonstop Staff licht de limieten op verzoek toe.

Artikel 7. AI-medewerkers en Output

7.1 AI-medewerkers werken met taalmodellen en spraaktechniek. AI kan fouten maken: Output kan onjuist, onvolledig of onbedoeld zijn, ook als de Dienst goed is ingericht. Nonstop Staff levert de Dienst en de Output zoals ze zijn. Zij beperkt fouten met instructies, controles, tests en goedkeuring vooraf, maar staat niet in voor foutloze Output.

7.2 Output is geen professioneel advies. De Klant beoordeelt zelf of Output geschikt is voor zijn doel.

7.3 De eerste 14 dagen na de Livegang keurt de Klant alle Output goed voordat die naar buiten gaat, behalve gesprekken die de Telefonist live voert. Daarna kiest de Klant per soort taak wat automatisch mag. Prijzen, offertes, kortingen, terugbetalingen, betalingen en klachten gaan altijd via goedkeuring van de Klant. Wat de Klant goedkeurt, instelt of automatisch laat verlopen, valt onder zijn verantwoordelijkheid.

7.4 De Dienst kan geen geld overmaken en heeft geen toegang tot bankrekeningen van de Klant of van anderen. Hij kan alleen facturen, betaalherinneringen en betaallinks versturen die de Klant heeft ingesteld of goedgekeurd.

7.5 Live gesprekken kunnen niet vooraf worden goedgekeurd. De Telefonist is ingesteld om alleen informatie te geven die de Klant heeft vrijgegeven en bij twijfel een taak klaar te zetten. Toezeggingen die de Telefonist toch doet, gelden tussen de Klant en de Eindgebruiker volgens de normale regels; Nonstop Staff is daarvoor alleen aansprakelijk binnen artikel 14.

7.6 Een AI-medewerker doet zich nooit voor als mens.

7.7 Nonstop Staff mag onderliggende modellen, stemmen en leveranciers wijzigen als kwaliteit en afspraken over gegevens ten minste gelijk blijven. Wijzigingen in subverwerkers gaan volgens de Verwerkersovereenkomst.

7.8 Nonstop Staff garandeert geen resultaten, zoals omzet, aantallen klanten, opgevangen gesprekken of reviews. Rekenvoorbeelden en nulmetingen zijn voorbeelden.

Artikel 8. Geen hulpdienst; spoed

8.1 De Dienst is geen alarm-, nood- of hulpdienst en vervangt die niet.

8.2 Herkent de Telefonist levensgevaar, brand, gaslucht, letsel of een vergelijkbare noodsituatie, dan zegt hij de beller dat die 112 moet bellen. Volgens de spoedregels van de Klant meldt hij de spoed en verbindt hij door als dat is ingesteld. Herkennen, melden en doorverbinden gebeuren naar beste vermogen en hangen af van wat de beller zegt, van de techniek en van leveranciers. Er is geen garantie dat elke noodsituatie wordt herkend of dat doorverbinden lukt.

8.3 De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn bereikbaarheid bij spoed, zijn dienstroosters, het opvolgen van meldingen en een werkend terugval- en doorverbindnummer.

Artikel 9. Beschikbaarheid, onderhoud en leveranciers

9.1 Nonstop Staff spant zich in de Dienst dag en nacht beschikbaar te houden en streeft naar een beschikbaarheid van 99% per kalendermaand. Dat is een streefwaarde, geen garantie. Er geldt geen service level agreement (SLA) en bij onbeschikbaarheid is geen vergoeding of tegoed verschuldigd, tenzij partijen Schriftelijk een aparte SLA sluiten. Een SLA is alleen mogelijk bij het pakket Enterprise.

9.2 De Dienst gebruikt diensten van derden, zoals hosting, netwerk, telefonie, spraak, AI-modellen, e-mail, betalen en de platforms van de Klant. Storingen, wijzigingen of beperkingen daarvan kunnen de Dienst onderbreken. Nonstop Staff beperkt de gevolgen met reservemodellen en het terugvalnummer van de Klant.

9.3 Gepland onderhoud doet Nonstop Staff zo veel mogelijk buiten kantoortijden en, als het merkbaar is, met een melding vooraf. Spoedonderhoud mag zonder melding.

9.4 Op meldingen zonder spoed reageert Nonstop Staff binnen 2 Werkdagen. Werkt de Dienst niet en meldt de Klant dat als spoed, dan reageert Nonstop Staff zo snel mogelijk; op Werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur streeft zij naar 4 uur. Dit zijn streeftijden.

9.5 Nonstop Staff mag de Dienst verbeteren en aanpassen. Een wijziging die een functie uit de Offerte wezenlijk beperkt, meldt zij ten minste 30 dagen vooraf; de Klant mag dan opzeggen per de ingangsdatum.

9.6 Koppelingen met systemen van de Klant of derden levert Nonstop Staff alleen zoals in de Offerte beschreven en zolang die derden dat technisch en contractueel mogelijk maken.

9.7 Meldingen, vragen en verzoeken doet de Klant via de klant-app of per e-mail aan info@nonstopstaff.com.

Artikel 10. Prijzen en indexatie

10.1 Prijzen staan in de Offerte, in euro’s en exclusief btw en andere heffingen.

10.2 De vergoeding bestaat uit een eenmalige Inrichting en een maandbedrag, eventueel met gebruikskosten boven de bundel uit de Offerte. Een belminuut telt per begonnen minuut. Gesprekken korter dan 15 seconden die spam of een vergissing zijn, en testgesprekken, tellen niet mee. Een berichtgesprek is één Eindgebruiker over één onderwerp binnen 24 uur, over alle kanalen samen.

10.3 Mediabudget voor advertenties betaalt de Klant rechtstreeks aan het advertentieplatform; het valt buiten de facturen van Nonstop Staff. Voor de advertentiedienst kan in de Offerte een minimale looptijd staan.

10.4 Nonstop Staff mag de prijzen eenmaal per kalenderjaar aanpassen met ten hoogste de jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI, alle bestedingen) van het CBS, met een maximum van 5%. Zij

kondigt dat ten minste 30 dagen vooraf aan.

10.5 Een prijsverhoging boven die indexatie kondigt Nonstop Staff ten minste 30 dagen vooraf aan; de Klant mag dan opzeggen per de ingangsdatum. Bij een Jaarovereenkomst gaat zo'n verhoging pas in bij een volgende contractperiode.

Artikel 11. Facturering, betaling en opschorting

11.1 De Inrichting wordt vóór de kick-off gefactureerd, of in termijnen als de Offerte dat zegt. Het maandbedrag wordt maandelijks vooruit gefactureerd en gebruikskosten maandelijks achteraf. Facturen gaan per e-mail.

11.2 Betaling gaat bij voorkeur via automatische incasso (SEPA), waarvoor de Klant een machtiging geeft, of via een betaallink. De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum.

11.3 Betaalt de Klant niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a BW).

11.4 Is een factuur 14 dagen na de vervaldatum nog niet betaald, dan stuurt Nonstop Staff een aanmaning en is de Klant daarnaast buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 40.

11.5 Bezwaar tegen een factuur meldt de Klant Schriftelijk binnen 30 dagen na factuurdatum, met redenen; het niet-betwiste deel betaalt hij op tijd. Verrekening door de Klant is uitgesloten, behalve met een vordering die Nonstop Staff Schriftelijk heeft erkend of die in rechte vaststaat.

11.6 Is een factuur 7 dagen na de vervaldatum niet betaald, dan mag Nonstop Staff de Dienst pauzeren, met een waarschuwing ten minste 24 uur vooraf. Tijdens de pauze gaan oproepen naar het eigen nummer of het terugvalnummer van de Klant en lopen de maandbedragen door. Na volledige betaling hervat de Dienst.

11.7 Een Klant die een nieuwe klant aanbrengt, krijgt 10% korting op zijn eigen maandbedrag per actieve aangebrachte klant, met een maximum van 30%. De korting gaat in nadat de nieuwe klant twee maanden heeft betaald, wordt nooit in geld uitgekeerd en vervalt als de aangebrachte klant stopt.

11.8 Het verbruik (belminuten en berichtgesprekken) wordt gemeten door de systemen van Nonstop Staff; artikel 21 geldt. De Klant ziet zijn verbruik in de klant-app.

Artikel 12. Looptijd en beëindiging

12.1 Maandovereenkomst (standaard): de Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd zonder minimale looptijd. De Klant kan opzeggen tegen de eerste dag van de volgende kalendermaand, zonder opzegtermijn, in de klant-app of per e-mail. Tot die datum kan hij de opzegging intrekken.

12.2 Nonstop Staff kan een Maandovereenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

12.3 Jaarovereenkomst (als de Offerte dat zegt): de Overeenkomst loopt 12 maanden vanaf de Livegang, met 10% korting op het maandbedrag. Daarna gaat zij over in een Maandovereenkomst tegen de dan geldende maandprijs zonder deze korting, tenzij partijen een nieuwe Jaarovereenkomst sluiten. Nonstop Staff kan een Jaarovereenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve volgens lid 5 en 6.

12.4 Een Jaarovereenkomst kan de Klant niet tussentijds opzeggen; artikel 7:408 lid 1 BW is uitgesloten. Wil de Klant toch eerder stoppen, dan kan dat per de eerste van een maand; de maandbedragen

voor de rest van het contractjaar zijn dan direct verschuldigd. Dit geldt niet als de Klant opzegt op grond van artikel 9.5, 10.5 of 22.2, of de Overeenkomst ontbindt op grond van lid 5.

12.5 Elke partij mag de Overeenkomst met directe ingang Schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden als:

a. de andere partij een wezenlijke verplichting niet nakomt en dat niet herstelt binnen 14 dagen na een Schriftelijke ingebrekestelling; of

b. de andere partij failliet gaat, surseance van betaling krijgt of haar onderneming staakt.

12.6 Nonstop Staff mag de Dienst direct opschorten of de Overeenkomst met directe ingang beëindigen als:

a. de Klant een factuur ook na een aanmaning niet binnen de daarin gestelde termijn betaalt;

b. de Klant de Dienst misbruikt of handelt in strijd met artikel 6.5; of

c. het gebruik door de Klant onrechtmatig is of een ernstig juridisch of veiligheidsrisico oplevert.

12.7 Eindigt een Jaarovereenkomst volgens lid 6, dan zijn de maandbedragen voor de rest van het contractjaar direct verschuldigd. Wat Nonstop Staff vóór het einde heeft geleverd en gefactureerd, blijft verschuldigd. Betaalde Inrichting wordt niet terugbetaald, behalve volgens artikel 4.4 of als de Klant de Overeenkomst ontbindt wegens een tekortkoming van Nonstop Staff.

Artikel 13. Gevolgen van het einde: gegevens en nummer

13.1 Op de einddatum stopt de Dienst. Doorschakelingen zet de Klant zelf uit bij zijn telefoonaanbieder. Nonstop Staff stuurt oproepen die nog binnenkomen zo mogelijk naar het terugvalnummer.

13.2 Na de einddatum blijven de Klantgegevens nog 30 dagen bewaard. In die tijd kan de Klant de Dienst herstarten zonder nieuwe Inrichting, of een export van zijn Klantgegevens vragen; Nonstop Staff levert die binnen 10 Werkdagen in een gangbaar formaat. Daarna wist Nonstop Staff de Klantgegevens volgens de Verwerkersovereenkomst, behalve gegevens die zij wettelijk moet bewaren (zoals facturen en het bewijs van akkoord) en beveiligingslogs zonder gespreksinhoud.

13.3 De Klant kan ook vragen zijn Klantgegevens direct na de einddatum te wissen.

13.4 Een telefoonnummer dat de Klant via Nonstop Staff kreeg, kan hij laten overzetten naar een andere aanbieder voor zover dat technisch en bij de leverancier mogelijk is, tegen de kosten daarvan. Doet de Klant binnen de termijn van lid 2 geen verzoek, dan mag het nummer vrijvallen.

13.5 De artikelen 13 tot en met 16, 19, 21 en 24 blijven gelden na het einde van de Overeenkomst.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

14.1 Nonstop Staff heeft een inspanningsverplichting. Zij staat niet in voor een bepaald resultaat.

14.2 De totale aansprakelijkheid van Nonstop Staff, op welke grond ook, is beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekeraar in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polis voor rekening van Nonstop Staff komt.

14.3 Keert de verzekeraar om welke reden ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade, tot ten hoogste het bedrag (exclusief btw) dat de Klant in de drie maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis onder de Overeenkomst heeft betaald, met een maximum van € 5.000 per gebeurtenis en € 5.000 per kalenderjaar in totaal. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.

14.4 Directe schade is uitsluitend: redelijke kosten om de prestatie van Nonstop Staff aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover die op directe schade betrekking hebben; en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Klant aantoont dat die tot beperking van directe schade hebben geleid.

14.5 Nonstop Staff is niet aansprakelijk voor:

a. indirecte schade en gevolgschade, waaronder gederfde winst of omzet, gemiste klanten, leads, opdrachten of afspraken, gemiste besparingen, reputatieschade en bedrijfsstagnatie;
b. schade doordat een noodsituatie niet werd herkend, een spoedmelding niet aankwam of doorverbinden niet lukte (artikel 8);
c. schade door storingen, wijzigingen of beperkingen bij leveranciers van hosting, netwerk, telecom, spraak of AI-modellen, of bij platforms als bedoeld in artikel 9.2;
d. schade door diensten met de status Binnenkort of andere functies die als test of bèta zijn aangeboden;
e. schade door Output, instellingen of handelingen die de Klant heeft goedgekeurd, ingesteld of automatisch heeft laten verlopen, of door onjuiste of onvolledige informatie of instructies van de Klant;
f. verlies of beschadiging van gegevens, behalve voor zover een back-up die Nonstop Staff volgens de Verwerkersovereenkomst moest maken, ontbrak;
g. boetes en sancties die aan de Klant zijn opgelegd, tenzij die het rechtstreekse gevolg zijn van een tekortkoming van Nonstop Staff in de Verwerkersovereenkomst; dan gelden ze als directe schade binnen lid 2 en 3.

14.6 De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Nonstop Staff of haar leidinggevenden.

14.7 Aansprakelijkheid wegens een tekortkoming ontstaat alleen als de Klant Nonstop Staff direct en zo nauwkeurig mogelijk Schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn om te herstellen, en Nonstop Staff ook daarna tekortschiet, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.

14.8 Dit artikel geldt ook voor de personen en leveranciers die Nonstop Staff bij de uitvoering inschakelt; zij kunnen zich er rechtstreeks op beroepen.

Artikel 15. Klachten en vervaltermijn

15.1 Klachten over de Dienst meldt de Klant Schriftelijk en met een duidelijke omschrijving binnen 30 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Meldt de Klant later, dan kan hij zich op dat gebrek niet meer beroepen, behalve als Nonstop Staff het gebrek kende of had moeten kennen.

15.2 Elke vordering van de Klant tegen Nonstop Staff vervalt als de Klant haar niet binnen 12 maanden nadat hij de schade of het gebrek ontdekte of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, in rechte aanhangig heeft gemaakt of Schriftelijk heeft ingesteld.

Artikel 16. Vrijwaring door de Klant

16.1 De Klant vrijwaart Nonstop Staff tegen aanspraken van derden, onder wie bellers, klanten en andere Eindgebruikers van de Klant en toezichthouders, die verband houden met het gebruik van de Dienst door de Klant, en vergoedt de redelijke kosten van verweer. Dat geldt in het bijzonder

voor aanspraken die voortvloeien uit informatie, inhoud of instructies van de Klant, uit Output die de Klant heeft goedgekeurd of automatisch heeft laten verlopen, uit gebruik in strijd met artikel 6 of de wet, en uit het ontbreken van een grondslag, toestemming of informatie waarvoor de Klant als verwerkingsverantwoordelijke zorgt.

16.2 De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Nonstop Staff of haar leidinggevenden.

16.3 Nonstop Staff meldt zo'n aanspraak direct aan de Klant en voert, in overleg, het verweer of laat dat aan de Klant.

Artikel 17. Intellectueel eigendom en gebruik van gegevens

17.1 Alle rechten op de Dienst, de software, het platform, de instructies, prompts, branchepakketten, sjablonen en documentatie berusten bij Nonstop Staff of haar licentiegevers. De Klant krijgt voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zijn eigen onderneming.

17.2 Klantgegevens blijven van de Klant. De Klant geeft Nonstop Staff het recht ze te gebruiken voor zover dat nodig is om de Dienst te leveren, te beveiligen, te ondersteunen en te factureren, en om aan wettelijke plichten te voldoen.

17.3 Nonstop Staff gebruikt Klantgegevens niet om eigen of andermans AI-modellen te trainen. Zij kiest leveranciers en instellingen waarbij Klantgegevens volgens de voorwaarden van die leverancier niet voor training worden gebruikt, en vermeldt dat per subverwerker in de Verwerkersovereenkomst.

17.4 Nonstop Staff mag geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens zonder inhoud, zoals aantallen gesprekken, duur, foutcodes en modelkosten, gebruiken om de Dienst te meten en te verbeteren.

17.5 Output die de Dienst voor de Klant maakt, mag de Klant voor zijn eigen onderneming gebruiken. Nonstop Staff garandeert niet dat Output vrij is van rechten van derden; de Klant beoordeelt dat vóór publicatie.

17.6 Nonstop Staff noemt de naam of het logo van de Klant alleen als referentie met Schriftelijke toestemming van de Klant.

Artikel 18. Overmacht

18.1 Geen partij is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht. Daaronder valt in elk geval: storing, uitval of beperking bij een leverancier van hosting, netwerk, telecom, telefoonnummers, spraak, AI-modellen, e-mail of betalen, of bij een platform van de Klant; storingen in internet of het telefoonnet; cyberaanvallen ondanks redelijke beveiliging; overheidsmaatregelen; stroomuitval, brand, epidemieën en oorlogshandelingen; en ziekte van de persoon die de Dienst bij Nonstop Staff beheert als vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is.

18.2 Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mag elke partij de Overeenkomst ontbinden voor het deel dat niet kan worden uitgevoerd, zonder schadevergoeding. Maandbedragen voor een periode waarin de Dienst door overmacht in het geheel niet werkte, worden naar rato gecrediteerd.

Artikel 19. Geheimhouding

19.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de Overeenkomst. Vertrouwelijk zijn in elk geval Klantgegevens, prijzen, de Offerte, beveiligingsinformatie en informatie waarvan de vertrouwelijkheid duidelijk is.

19.2 Dit geldt niet voor informatie die zonder schending van deze plicht openbaar is, die een partij al rechtmatig had, of die een partij volgens de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken; in dat laatste geval informeert zij de ander vooraf als dat mag.

19.3 De geheimhouding geldt tot 3 jaar na het einde van de Overeenkomst; voor Klantgegevens zonder einddatum.

Artikel 20. Gegevensbescherming

20.1 Voor persoonsgegevens die Nonstop Staff voor de Klant verwerkt, is de Klant verwerkingsverantwoordelijke en Nonstop Staff verwerker. De Verwerkersovereenkomst is onderdeel van elke Overeenkomst en regelt onder meer de subverwerkers, beveiliging, datalekken en bewaartermijnen. De Klant ontvangt haar bij de Offerte; zij is ook op verzoek verkrijgbaar via info@nonstopstaff.com.

20.2 Nonstop Staff of haar medewerkers zien de inhoud van gesprekken, berichten en instellingen van de Klant alleen met toestemming van de Klant per verzoek, voor een afgebakend doel en ten hoogste 72 uur, intrekbaar en met vastlegging van elke inzage; of als dat strikt nodig is om een ernstige storing, beveiligingsincident of misbruik op te lossen of als de wet dat vereist, waarna de Klant wordt geïnformeerd tenzij de wet dat verbiedt.

20.3 Voor eigen doelen, zoals de klantrelatie, facturatie, de website en beveiliging, is Nonstop Staff zelf verantwoordelijke. Zie de privacyverklaring op nonstopstaff.com/privacy/.

Artikel 21. Bewijs en administratie

21.1 De administratie, logbestanden en audittrail van Nonstop Staff, waaronder de vastlegging van het akkoord, van goedkeuringen en instellingen door de Klant en van gesprekken, berichten en verbruik, gelden tussen partijen als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.

21.2 Mededelingen gaan Schriftelijk naar de adressen die partijen elkaar hebben opgegeven. Voor Nonstop Staff is dat info@nonstopstaff.com.

Artikel 22. Wijziging van deze voorwaarden

22.1 Nonstop Staff mag deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst wijzigen. Zij meldt een wijziging ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk, met de nieuwe tekst of een link daarnaar.

22.2 Is een wijziging in het nadeel van de Klant, dan mag hij de Overeenkomst opzeggen per de ingangsdatum, ook bij een Jaarovereenkomst en zonder dat artikel 12.4 geldt. Zegt hij niet op, dan geldt de nieuwe versie vanaf die datum.

22.3 Een wijziging die alleen nodig is door wetgeving, een uitspraak of een eis van een toezichthouder, of een wijziging zonder nadeel voor de Klant, mag met een kortere termijn ingaan.

Artikel 23. Overdracht en inschakelen van derden

23.1 Nonstop Staff mag derden en leveranciers inschakelen bij de uitvoering. Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de regels over subverwerkers in de Verwerkersovereenkomst.

23.2 Nonstop Staff mag de Overeenkomst, inclusief de Verwerkersovereenkomst, en haar rechten en plichten daaruit zonder toestemming van de Klant overdragen aan een met haar verbonden onderneming of aan een rechtspersoon die haar onderneming geheel of gedeeltelijk voortzet. De

Klant verleent daaraan nu al zijn medewerking. Nonstop Staff informeert de Klant Schriftelijk over de overdracht.

23.3 De Klant mag de Overeenkomst of zijn rechten en plichten daaruit alleen overdragen met Schriftelijke toestemming van Nonstop Staff.

23.4 Voor wie nieuwe klanten aanbrengt zonder zelf Klant te zijn (aanbrenger of partner), geldt een aparte aanbrengregeling. Daarin krijgt de aanbrenger voor elke aangebrachte klant die betalend Klant wordt een eenmalige commissie van 15% van het inrichtingsbedrag exclusief btw, uitbetaald binnen 14 dagen nadat de Klant het inrichtingsbedrag volledig heeft betaald. Over maandbedragen wordt geen commissie betaald.

Artikel 24. Toepasselijk recht, geschillen en taal

24.1 Op de Overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag geldt niet.

24.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen en kunnen samen een mediator inschakelen.

24.3 Geschillen worden in eerste aanleg exclusief voorgelegd aan de rechtbank Limburg. Een zaak die tot de bevoegdheid van de kantonrechter behoort, blijft daar.

24.4 Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Bij verschil met een vertaling is de Nederlandse tekst beslissend.