

Algemene Voorwaarden Stayr B.V.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen met een hoofdletter aangeduid. Ze hebben de hierna gegeven betekenis:

- **Stayr:** de aanbieder van de Software "Stayr" een online platform voor retentiebeheer (geautomatiseerde communicatie, doorlopende surveys en dashboards). Waar in deze voorwaarden gesproken wordt over **Stayr**, wordt de juridische entiteit bedoeld die de software levert.
- **Klant:** de natuurlijke persoon (handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf) of rechtspersoon die met Stayr een Overeenkomst aangaat voor het gebruik van de diensten van Stayr.
- **Diensten:** de retentiesoftware dienstverlening van Stayr, waaronder het online platform en alle bijbehorende functionaliteiten, tools en ondersteuning die aan Klant beschikbaar worden gesteld op grond van de Overeenkomst.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Stayr en Klant op basis waarvan Stayr de Diensten aan Klant verleent. De Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst/contract door Klant of elektronische aanvaarding en wordt beheerst door deze algemene voorwaarden.
- **Account:** de persoonlijke toegangsaccount(s) voor de Klant (en/of door Klant geautoriseerde gebruikers) tot het Stayr platform, bestaande uit een gebruikersnaam en wachtwoord.
- **Schriftelijk:** communicatie op schrift, waaronder mede verstaan elektronische communicatie zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, diensten, Overeenkomsten en gebruik van Stayr door Klant. Door het aangaan van een Overeenkomst of het aanmaken van een Account en gebruikmaken van de Diensten, stemt de Klant in met deze algemene voorwaarden. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze vooraf **Schriftelijk** door Stayr zijn aanvaard.

2.2 Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als partijen deze uitdrukkelijk **Schriftelijk** zijn overeengekomen (bijvoorbeeld in een

individuele (licentie)overeenkomst of Service Level Agreement). In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert hetgeen in de Overeenkomst uitdrukkelijk is afgesproken.

2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in goed overleg de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk benadert.

2.4 Indien Stayr op enig moment nalaat een recht of bepaling uit deze voorwaarden af te dwingen, houdt dat geen afstand van recht in. Stayr behoudt te allen tijde het recht om op een later moment alsnog volledige nakoming van de betreffende bepaling te eisen.

2.5 Indien en voor zover STAYR producten of diensten van derden aanbiedt of toegang verleent tot derdensoftware, gelden de voorwaarden van deze derden. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en die van STAYR, prevaleren de voorwaarden van de derde, tenzij anders overeengekomen.

2.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in goed overleg een vervangende bepaling overeenkomen die de oorspronkelijke strekking zoveel mogelijk benadert.

3. Diensten

3.1 Omschrijving van de Dienst: Stayr biedt een online platform dat bedrijven ondersteunt bij retentiebeheer. Via Stayr kan de Klant geautomatiseerde communicatie uitzetten, doorlopend enquêtes (surveys) afnemen en gebruikmaken van intelligente dashboards om inzichten te verkrijgen. De Dienst is bedoeld om Klant te helpen bij het verbeteren van betrokkenheid en het terugdringen van verloop (churn) onder medewerkers, door continue feedback en datagedreven inzichten.

3.2 Beschikbaarheid en Onderhoud: Stayr verleent de Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang tot het Stayr platform via internet. Stayr spant zich in om de Diensten beschikbaar, veilig en up-to-date te houden. Klant is zelf verantwoordelijk voor een werkende internetverbinding en geschikte hardware/software om toegang te krijgen tot de online Dienst. Stayr mag de Diensten tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, updates of het toepassen van verbeteringen. Dergelijke geplande onderbrekingen zal Stayr bij voorkeur tijdig aankondigen en zoveel mogelijk beperken tot daluren (zie SLA). Storingen of onverwachte problemen zal Stayr zo spoedig mogelijk onderzoeken en verhelpen.

3.3 Wijziging van de Dienst: Stayr ontwikkelt de SaaS-dienst continu en behoudt zich het recht voor om de inhoud en functionaliteit van de Diensten te wijzigen of te verbeteren. Stayr zal geen functies wezenlijk beperken zonder gegronde reden. Bij ingrijpende wijzigingen die effect kunnen hebben op de wijze waarop Klant de Dienst gebruikt, zal Stayr de Klant daarover vooraf informeren. Nieuwe of extra functionaliteiten die Stayr eventueel toevoegt, kunnen aan aanvullende voorwaarden of vergoedingen onderhevig zijn; in dat geval zal Stayr de Klant daar vooraf van op de hoogte stellen.

4. Account en Gebruik

4.1 Accountregistratie: Om de Diensten te gebruiken, krijgt de Klant een Account of dient hij zich te registreren. De Klant staat ervoor in dat de verstrekte gegevens bij registratie (zoals bedrijfsnaam, contactpersoon, e-mailadres) correct en volledig zijn. Eventuele wijzigingen in deze gegevens zal de Klant zo spoedig mogelijk doorgeven aan Stayr. Het Account is persoonlijk voor de Klant (en zijn aangewezen gebruikers) en mag niet worden gedeeld met of overgedragen aan onbevoegde derden.

4.2 Beveiliging: De Klant moet zorgvuldig omgaan met zijn Account-gegevens, met inbegrip van gebruikersnaam en wachtwoord. De Klant houdt deze informatie strikt vertrouwelijk en treft adequate maatregelen om misbruik te voorkomen. Alle handelingen die via het Account van de Klant plaatsvinden, worden geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van de Klant te gebeuren. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat een onbevoegde derde de Account-gegevens kent of toegang heeft tot het Account, moet de Klant Stayr onmiddellijk inlichten. Stayr kan in dat geval in overleg met Klant passende maatregelen nemen (bijvoorbeeld het tijdelijk blokkeren van toegang) om verdere schade of onbevoegd gebruik te voorkomen.

4.3 Toegestaan gebruik: De Klant zal de Dienst uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving. De Klant is verantwoordelijk voor alle data (zoals teksten, vragenlijsten, berichten, persoonsgegevens) die hij via het platform verzendt, opslaat of verwerkt. Het is de Klant niet toegestaan de Dienst te gebruiken op een wijze die onrechtmatig is of rechten van Stayr of derden schendt, dan wel de werking van de Dienst verstoort. Hieronder valt onder meer (maar niet uitsluitend) dat de Klant zich zal onthouden van:

- het uploaden, versturen of opslaan van **onwettige, schadelijke, misleidende of obscene** informatie of materialen via de Dienst (waaronder inhoud die smadelijk, discriminerend, bedreigend of pornografisch is, dan wel inbreuk maakt op privacy van derden);
- het **schenden van intellectuele eigendomsrechten** of andere eigendomsrechten van Stayr of derden, bijvoorbeeld door het zonder toestemming uploaden of verspreiden van auteursrechtelijk beschermd materiaal;

- het **verspreiden van ongewenste berichten** of massa-mailings ("spam") in strijd met anti-spamwetgeving, of het anderszins ongevraagd benaderen van personen via de Stayr-dienst zonder hun toestemming waar die vereist is;
- het **introduceren van virussen, malware, ransomware** of andere kwaadaardige code, of het verrichten van handelingen die de beveiliging, integriteit of prestaties van het platform kunnen ondermijnen (zoals een denial-of-service aanval);
- het **ongeautoriseerd toegang proberen te verkrijgen** tot (delen van) het platform of de onderliggende systemen en netwerken van Stayr, of tot accounts van andere gebruikers (bijv. door hacking, password mining of anderszins);
- het **misbruiken van de Dienst** op een manier waarvoor deze niet bedoeld is, waaronder het overbelasten van de infrastructuur van Stayr, of het omzeilen of manipuleren van technische beveiligingsmaatregelen.

4.4 Consequenties bij misbruik: Stayr behoudt zich het recht voor om bij (vermoeden van) onbevoegd of onrechtmatig gebruik door de Klant maatregelen te nemen. Deze maatregelen kunnen bestaan uit het (tijdelijk) opschorten van de toegang tot de Dienst voor de Klant, het verwijderen van door de Klant geplaatst materiaal dat in strijd is met artikel 4.3, of – in ernstige gevallen – het onmiddellijk beëindigen van de Overeenkomst (zie ook artikel 9). Stayr zal de Klant vooraf waarschuwen en de gelegenheid geven om het ongeoorloofde gebruik te staken, tenzij de aard van de overtreding dit redelijkerwijs niet toelaat. Stayr is niet aansprakelijk voor de gevolgen (schade) van het opleggen van genoemde maatregelen indien deze genomen worden in het belang van de bescherming van de Dienst, andere klanten of derden en er sprake is van een overtreding door Klant.

4.5 Verantwoordelijkheid Klant: De Klant vrijwaart Stayr tegen alle aanspraken van derden (inclusief door overheidsinstanties opgelegde boetes) die ontstaan als gevolg van het door de Klant niet naleven van de gebruiksregels en verplichtingen in dit artikel. Hieronder valt ook iedere claim of procedure wegens (vermeende) onrechtmatigheid van gegevens die de Klant via de Dienst heeft opgeslagen of verspreid (bijvoorbeeld een claim dat de Klant inbreuk maakt op auteursrechten of privacyrechten van derden). Alle kosten en schade die voor Stayr op enige wijze voortvloeien uit zo'n aanspraak, komen voor rekening van de Klant.

5. Betalingen en Facturatie

5.1 Vergoeding voor de Dienst: Voor het gebruik van Stayr is de Klant de overeengekomen vergoeding verschuldigd. De prijsstructuur, abonnementsbedrag per kwartaal of jaar, eventueel gebaseerd op aantal gebruikers en/of modules) wordt vastgelegd in de offerte en samenwerkingsovereenkomst van Stayr. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle prijzen exclusief btw.. Stayr is gerechtigd om kosten voor aanvullende diensten of features (die buiten het standaardabonnement vallen) afzonderlijk in rekening te brengen, mits deze vooraf met Klant zijn overeengekomen.

5.2 Facturering en betalingstermijn: Betaling van de verschuldigde vergoeding vindt plaats volgens de op de factuur vermelde termijnen of overeengekomen betalingsschema. Bij abonnementen wordt doorgaans vooraf per periode (per kwartaal) gefactureerd, tenzij anders is afgesproken. De Klant dient iedere factuur uiterlijk binnen **30 dagen** na factuurdatum te voldoen, zonder aftrek, verrekening of opschorting. Bezwaar tegen (een onderdeel van) een factuur schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

5.3 Automatische incasso: Indien overeengekomen kan betaling geschieden via automatische incasso of creditcard. De Klant zorgt in dat geval voor voldoende saldo en een geldige incassomachtiging. Mocht een automatische incasso storneren of anderszins mislukken, dan zal Stayr de Klant daarvan op de hoogte stellen en heeft de Klant alsnog 7 dagen om de betaling handmatig te voldoen. Eventuele bankkosten door stornering of weigering van incasso kunnen aan Klant worden doorberekend.

5.4 Te late betaling: Indien de Klant niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim **zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is**. Vanaf de vervaldag is Stayr gerechtigd wettelijke handelsrente (als bedoeld in artikel 6:119a BW) in rekening te brengen over het openstaande bedrag, tot aan de dag van volledige betaling. Tevens komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (incassokosten) voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform de staffel zoals bedoeld in de Wet Incassokosten, met een minimum van €40.

5.5 Opschorting bij wanbetaling: Indien de Klant na herinnering en een redelijke termijn tot nakoming nog steeds in gebreke blijft de verschuldigde bedragen te voldoen, mag Stayr (nadat Klant daarvan op de hoogte is gesteld) zijn verplichtingen opschorten. Dit houdt onder meer in dat Stayr de toegang tot (delen van) de Dienst kan blokkeren totdat betaling is ontvangen. Opschorting laat de betalingsverplichting van de Klant onverlet; de Klant blijft het abonnementstarief verschuldigd over de periode van opschorting. Blijft betaling uit, dan kan Stayr de Overeenkomst beëindigen zoals nader bepaald in artikel 9.

5.6 Prijswijzigingen: Stayr mag de gehanteerde tarieven periodiek aanpassen, bijvoorbeeld jaarlijks op basis van inflatie of gewijzigde marktcondities. Een voorgenomen prijsverhoging zal **Schriftelijk** aan de Klant worden medegedeeld met inachtneming van een termijn van ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum. Indien de Klant niet akkoord is met een aangekondigde materiële prijsverhoging, heeft hij het recht om de Overeenkomst tegen de ingangsdatum van de nieuwe prijzen op te zeggen, mits hij dit **Schriftelijk** kenbaar maakt vóór de ingangsdatum. Blijft een dergelijke opzegging uit, dan wordt de Klant geacht in te stemmen met de prijswijziging. Prijsaanpassingen als gevolg van wettelijke bepalingen (bijv. verandering in btw-tarief) mogen door Stayr met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd, zonder recht op opzegging voor de Klant.

6. Intellectueel Eigendom

6.1 Rechten van Stayr: Alle rechten van intellectuele eigendom op de Diensten, het Stayr platform, de onderliggende software, broncode, ontwerpen, handleidingen, rapporten, templates en alle andere materialen die door of namens Stayr worden ontwikkeld of verstrekt, berusten uitsluitend bij Stayr of diens licentiegevers. Onder intellectuele eigendomsrechten wordt o.a. verstaan: auteursrechten, databankrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, octrooien en knowhow. Niets in de Overeenkomst of deze voorwaarden beoogt een overdracht van dergelijke rechten aan de Klant. De Klant krijgt enkel de beperkte, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten zoals in deze voorwaarden of de Overeenkomst uitdrukkelijk toegekend.

6.2 Gebruiksrecht Klant: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verleent Stayr aan de Klant het recht om de Stayr software en het platform te gebruiken voor de eigen interne bedrijfsactiviteiten van Klant, uitsluitend voor het beoogde doel en overeenkomstig de in de Overeenkomst en deze voorwaarden gestelde regels. De Klant zal de Diensten niet anders gebruiken of exploiteren dan is toegestaan. Het is de Klant niet toegestaan om de software of andere materialen van Stayr te kopiëren, wijzigen, distribueren, verhuren, in sublicentie te geven, openbaar te maken of daar afgeleide werken van te maken, behalve voor zover dit wettelijk is toegestaan of met voorafgaande **Schriftelijke** toestemming van Stayr. Voorts zal de Klant geen vermeldingen van merken, handelsnamen, auteursrechten of andere eigendomsrechten van Stayr verwijderen of aanpassen. Stayr mag technische maatregelen implementeren ter bescherming van haar rechten (bijv. licentiesleutels, toegangslimieten); de Klant mag zulke beveiligingen niet ontwijken of verwijderen.

6.3 Intellectuele eigendom Klantdata: Alle gegevens, content en materialen die de Klant via de Dienst opslaat, invoert of verzendt (hierna "**Klantdata**"), blijven eigendom van de Klant of diens toeleveranciers. Stayr maakt geen aanspraak op eigendom van Klantdata. De Klant verleent aan Stayr een beperkt recht (licentie) om de Klantdata te gebruiken voor zover nodig voor het leveren van de Diensten aan de Klant. Dit houdt onder meer in: het opslaan, back-uppen, bewerken, weergeven of anderszins verwerken van Klantdata in het kader van de SaaS-dienst.

6.4 Teruggave en verwijdering: Bij beëindiging van de Overeenkomst (om welke reden dan ook) zal Stayr op verzoek van de Klant binnen een redelijke termijn een kopie of export van de beschikbare Klantdata aan de Klant ter beschikking stellen in een gangbaar formaat, tenzij anders afgesproken (zie ook artikel 9.4). Na beëindiging zal Stayr de nog op haar systemen aanwezige persoonsgegevens en vertrouwelijke Klantdata wissen of anonimiseren, behoudens voor zover opslag verplicht is op grond van een wettelijke verplichting of gerechtelijk bevel, of voor back-up doeleinden binnen de daarvoor geldende termijnen.

6.5 Vrijwaring IE-rechten: Stayr zal de Klant vrijwaren tegen iedere rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat de door Stayr zelf ontwikkelde software/Dienst inbreuk maakt op een in Nederland geldend intellectueel eigendomsrecht, mits de Klant Stayr onverwijld **Schriftelijk** informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de vordering volledig aan Stayr overlaat. Deze vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met door de Klant verstrekte materialen of instructies, of met ongeautoriseerd gebruik/aanpassing van de software door Klant. In geval van een dergelijke IE-claim door een derde kan Stayr, naar eigen keuze, de betreffende elementen vervangen of aanpassen zodat er geen inbreuk meer is, of – indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is – de Overeenkomst beëindigen met terugbetaling van de niet-verstreken vooruitbetaalde vergoedingen.

6.6 Vrijwaring door Klant: Omgekeerd vrijwaart de Klant Stayr tegen alle aanspraken van derden dat Klantdata of andere door Klant binnen de Dienst geplaatste of gebruikte materialen inbreuk maken op het intellectueel eigendom van die derden, onrechtmatig zijn of anderszins een wettelijke inbreuk vormen. De Klant zal alle schade en kosten (inclusief redelijke juridische kosten) vergoeden die Stayr lijdt als direct gevolg van een dergelijke claim, mits Stayr de Klant informeert over de claim en de verdediging waar mogelijk aan de Klant overlaat.

7. Privacy en Gegevensbescherming

7.1 AVG en Rollen partijen: Voor zover de Klant bij het gebruik van de Diensten persoonsgegevens verwerkt (bijvoorbeeld gegevens van eigen werknemers, klanten of andere betrokkenen in het kader van retentiebeheer), geldt de Klant als **verwerkingsverantwoordelijke** en Stayr als **verwerker** in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking van deze persoonsgegevens en blijft eigenaar van de betreffende data. Stayr zal deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van en ten behoeve van de Klant, zoals nodig om de Diensten te leveren, en niet voor eigen doeleinden van Stayr.

7.2 Verwerkersovereenkomst: Partijen zullen conform artikel 28 AVG een verwerkersovereenkomst sluiten, waarin nadere afspraken over de gegevensverwerking, beveiliging en rechten van betrokkenen zijn vastgelegd. Indien geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst is getekend, gelden de bepalingen in dit artikel 7 als de voorwaarden waaronder Stayr als verwerker voor Klant optreedt. Stayr zal op eerste verzoek van Klant meewerken aan het sluiten van een door Stayr of Klant aangeleverde verwerkersovereenkomst, mits de inhoud daarvan in lijn is met de AVG en deze voorwaarden.

7.3 Beveiliging: Stayr neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens en overige vertrouwelijke gegevens die via de Dienst worden verwerkt te beveiligen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, openbaarmaking of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn afgestemd op het risico, de stand van de techniek en de aard van de te beschermen gegevens (conform art. 32 AVG). De Klant zal zelf eveneens adequate beveiligingsmaatregelen treffen binnen zijn eigen IT-omgeving wanneer deze met de Diensten communiceert (bijvoorbeeld up-to-date houden van systemen, veilige wachtwoorden hanteren, etc.).

7.4 Geheimhouding personeel: Stayr waarborgt dat personen die onder haar verantwoordelijkheid toegang hebben tot de persoonsgegevens van Klant (bijvoorbeeld medewerkers en eventuele sub-verwerkers) gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsplicht. Stayr zal geen persoonsgegevens van Klant delen met derden, behalve met sub-verwerkers of toeleveranciers die zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Diensten (bijv. hosting- of e-mailprovider) en alleen voor zover nodig. Ingeval Stayr sub-verwerkers inschakelt, zal Stayr erop toezien dat deze sub-verwerkers vergelijkbare verplichtingen op zich nemen ter bescherming van persoonsgegevens, en blijft Stayr verantwoordelijk voor hun handelen.

7.5 Meldplicht datalekken: Indien zich onverhoopt een beveiligingsincident of datalek voordoet bij Stayr dat gevolgen heeft voor de persoonsgegevens die Stayr voor Klant verwerkt, zal Stayr de Klant daarover zonder onredelijke vertraging informeren nadat het incident is ontdekt. Stayr verstrekt de Klant daarbij de relevante informatie die zij heeft om de Klant in staat te stellen (indien nodig) tijdig te voldoen aan eventuele meldplichten aan toezichthouders en/of betrokkenen. Partijen zullen vervolgens samenwerken om de oorzaak van het incident te achterhalen, de schade te beperken en herhaling te voorkomen.

7.6 Rechten van betrokkenen: Stayr zal, voor zover praktisch mogelijk, medewerking verlenen aan de Klant bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen jegens betrokkenen (zoals het verstrekken van inzage in of correctie van hun persoonsgegevens, of het verwijderen/anonimiseren daarvan op verzoek). Indien Stayr een rechtstreeks verzoek ontvangt van een betrokkene waarvan duidelijk is dat het betrekking heeft op persoonsgegevens die in het kader van de Dienst voor de Klant worden verwerkt, zal Stayr dit verzoek doorsturen aan de Klant voor verdere afhandeling (tenzij wettelijk verboden). Stayr is gerechtigd om redelijke kosten in rekening te brengen indien de Klant om uitgebreide ondersteuning verzoekt bij het voldoen aan verzoeken van betrokkenen of andere verplichtingen onder de AVG die buiten de reguliere dienstverlening vallen.

7.7 Bewaartermijnen: Stayr bewaart de persoonsgegevens die zij in opdracht van Klant verwerkt niet langer dan nodig is voor de uitvoering van de Diensten en de naleving van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk is

vereist. Na afloop van de Overeenkomst (of eerder indien de Klant daarom verzoekt en dit mogelijk is binnen de functionaliteit) zal Stayr de persoonsgegevens van Klant wissen of retourneren (zoals beschreven in artikel 6.4), behoudens gegevens die nog noodzakelijk zijn voor bewijs- of archivingsdoeleinden voor een beperkte tijd of om te voldoen aan wettelijke bewaarplichten.

7.8 Privacybeleid: Voor zover Stayr bij de levering van de Dienst zelf de rol van verwerkingsverantwoordelijke vervult (bijvoorbeeld voor contact- en accountgegevens van de Klant voor contractadministratie, of voor het gebruik van geanonimiseerde gegevens ten behoeve van analyses van het gebruik van de Dienst), geldt het Privacybeleid van Stayr. Dit beleid is beschikbaar via de website van Stayr en voldoet aan de eisen van de AVG. Stayr zal dergelijke persoonsgegevens van de Klant uitsluitend gebruiken voor legitieme doeleinden, zoals het verlenen van support, facturatie, of verbetering van de dienstverlening, en nooit zonder rechtsgrond delen met derden voor marketing e.d. zonder toestemming.

7.9 Vertrouwelijkheid: Naast de bescherming van persoonsgegevens, zullen beide Partijen alle **vertrouwelijke informatie** die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen zorgvuldig behandelen en niet zonder toestemming van de andere partij aan derden onthullen. Informatie geldt als vertrouwelijk als deze als zodanig is aangeduid of als de aard van de informatie doet vermoeden dat deze vertrouwelijk is (bijvoorbeeld bedrijfsgeheimen, strategieën, niet-openbare financiële of technische informatie). De verplichtingen in dit artikel 7.9 gelden niet voor informatie die reeds openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen of op grond van de wet of een rechterlijk bevel openbaar gemaakt moet worden. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

8. Aansprakelijkheid en Garanties

8.1 Inspanningsverplichting: Stayr zal de Diensten leveren conform de Overeenkomst en zal zich inspannen om een goed werkende en ononderbroken Dienst te verzorgen. De Klant begrijpt echter dat het leveren van 100% foutloze en continue softwaredienstverlening technisch niet kan worden gegarandeerd. Stayr geeft geen absolute garantie dat de Diensten te allen tijde zonder onderbreking, vertraging of fouten zullen functioneren. Wel zal Stayr eventuele storingen of fouten in de software zo spoedig mogelijk herstellen, mits deze door de Klant tijdig en duidelijk zijn gemeld.

8.2 Geen impliciete garanties: Stayr verleent geen andere garanties, toezeggingen of voorwaarden met betrekking tot de Diensten dan uitdrukkelijk in de Overeenkomst of deze voorwaarden is vermeld. Voor zover wettelijk toegestaan, sluit Stayr alle impliciete garanties, waaronder garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, continuïteit en niet-inbreuk, uit. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de

verkregen inzichten en resultaten uit de Stayr-dienst. Stayr garandeert niet dat het gebruik van de Diensten daadwerkelijk een bepaalde uitkomst zal hebben voor de Klant (bijvoorbeeld het gegarandeerd verbeteren van retentiecijfers), aangezien dit van meerdere factoren afhankelijk is buiten de controle van Stayr.

8.3 Beperking aansprakelijkheid: Indien Stayr aansprakelijk mocht zijn tegenover de Klant wegens toerekenbaar tekortschieten, onrechtmatige daad of anderszins, is die aansprakelijkheid **per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen)** beperkt tot directe schade tot maximaal het bedrag dat gelijkstaat aan de in de 12 maanden voorafgaand aan de schadegebeurtenis door de Klant aan Stayr betaalde vergoedingen voor de Dienst (excl. btw). Indien de Overeenkomst korter dan 12 maanden heeft geduurd, wordt voor de limiet uitgegaan van de totaal door Klant betaalde bedragen in die kortere periode. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Stayr in het kader van de Overeenkomst meer bedragen dan de waarde van een jaarcontract.

8.4 Uitsluiting van indirecte schade: Aansprakelijkheid van Stayr voor **indirecte schade** is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens (ontstaan anders dan door schending van een expliciete dataverplichting door Stayr), verminderde goodwill, bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van derden (behalve voorzover voorzien in artikel 6.5 of 6.6), en schade die niet direct het gevolg is van een door Stayr toegezegde prestatie. Ook is uitgesloten de aansprakelijkheid voor eventuele **verloren of verminkte gegevens** voor zover deze schade voorkomen had kunnen worden door regelmatig back-ups te maken of door het volgen van instructies of adviezen van Stayr.

8.5 Uitzonderingen: De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van **opzet of bewuste roekeloosheid** van de bedrijfsleiding van Stayr, of voor aansprakelijkheid die krachtens dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt. Echter, alleen in die gevallen waarin aansprakelijkheid wettelijk niet mag worden beperkt, zal deze onverkort worden gedragen door Stayr; in alle overige situaties vindt de hierboven genoemde begrenzing toepassing.

8.6 Aansprakelijkheid Klant: De Klant is zelf aansprakelijk voor alle schade die ontstaat door toedoen van de Klant, zoals schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de Dienst of het niet naleven van de Overeenkomst. De Klant zal Stayr vrijwaren van alle aanspraken van derden wegens schade die deze derden lijden door of bij het gebruik van de Diensten door de Klant. Deze vrijwaring strekt zich ook uit tot alle redelijke kosten die Stayr moet maken in verband met zo'n aanspraak (waaronder juridische bijstand).

8.7 Klachtplicht en verjaring: Enige aanspraak van de Klant op vergoeding van schade of het herstellen van een gebrek in de prestatie van Stayr, dient door de Klant **binnen bekende tijd** nadat hij de schade of het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, **Schriftelijk** bij Stayr te worden gemeld. Iedere vordering tot

schadevergoeding tegen Stayr vervalt door het enkele verloop van **12 maanden** na het ontstaan van de vordering, tenzij de Klant vóór het verstrijken van dat jaar schriftelijk een rechtsvordering heeft ingesteld. Deze termijn geldt niet voor een vordering van de Klant die gegrond is op aansprakelijkheid in de zin van artikel 8.5 (opzet/grove schuld van Stayr).

9. Beëindiging en Opschorting

9.1 Looptijd Overeenkomst: De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Stayr en Klant overeengekomen initiële looptijd. Bij gebreke van een expliciete afspraak over de duur, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de duur van **12 maanden** vanaf de ingangsdatum. Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst na afloop van de initiële of lopende termijn **telkens stilzwijgend verlengd** met eenzelfde periode (bij jaarabonnement met telkens 1 jaar), behoudens opzegging door een der partijen met inachtneming van het hierna bepaalde.

9.2 Opzegging voor einde termijn: Beide partijen kunnen de Overeenkomst tegen het einde van de aanvankelijk overeengekomen dan wel lopende verlengingsperiode **Schriftelijk** opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal **60 dagen** voor het verstrijken van die periode, tenzij in de Overeenkomst een andere opzegtermijn is vermeld. Opzegging vóór het verstrijken van de afgesproken looptijd is niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen of in dit artikel 9 is bepaald. Bij tijdige opzegging eindigt de Overeenkomst op de laatste dag van de lopende contracttermijn.

9.3 Beëindiging om dringende reden (ontbinding): Beide partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden (beëindigen) **indien de wederpartij toerekenbaar ernstig tekortschiet** in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst en nalaat dit gebrek te herstellen binnen een redelijke termijn na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling. In de volgende gevallen heeft Stayr het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (zonder ingebrekestelling) schriftelijk te ontbinden of te suspendieren, onverminderd het recht van Stayr om schadevergoeding te vorderen:

- **Faillissement of surseance:** indien de Klant failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, zijn bedrijfsactiviteiten staakt of liquideert, of anderszins insolvent blijkt;
- **Beslaglegging:** indien op een aanzienlijk deel van het vermogen van de Klant conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd, en dit beslag niet binnen redelijke termijn is opgeheven, waardoor nakoming van de verplichtingen van de Klant in gevaar komt;

- **Wet overtreding:** indien de Klant handelt in strijd met de wet, de openbare orde of de goede zeden bij of in verband met het gebruik van de Diensten (bijvoorbeeld bij misbruik zoals genoemd in artikel 4.3), of indien voortzetting van de samenwerking door Stayr in redelijkheid niet van Stayr kan worden geleverd (bijv. wegens reputatieschade door gedragingen van de Klant);
- **Overige dringende redenen:** indien zich omstandigheden voordoen die voortzetting van de Overeenkomst onmogelijk maken of onaanvaardbaar bezwarend voor Stayr, zoals een overmachtsituatie (zie artikel 9.7) die langer dan 60 dagen heeft geduurd, of onvoorziene veranderingen in regelgeving die de levering van Diensten aan Klant onrechtmatig zouden maken.

9.4 Gevolgen van einde overeenkomst: Bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, eindigt onmiddellijk het recht van de Klant om de Diensten te gebruiken en zal de toegang tot het Stayr platform door Stayr worden ingetrokken. De Klant dient per de einddatum ieder gebruik van de software te staken. Reeds betaalde abonnementsgelden voor de resterende duur van de lopende termijn worden in principe niet gerestitueerd, tenzij de Overeenkomst voortijdig wordt beëindigd door Klant op grond van een toerekenbare tekortkoming van Stayr of door Stayr zonder dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Klant. In dat geval zal Stayr een evenredig deel van vooruitbetaalde vergoedingen dat betrekking heeft op de periode na de beëindigingsdatum terugbetalen.

9.5 Data-migratie: Voor of direct na de beëindiging kan de Klant een verzoek indienen bij Stayr om assistentie te verlenen bij het exporteren of overdragen van de bij Stayr opgeslagen data (inclusief Klantdata en rapportages). Stayr zal in redelijkheid meewerken aan een dergelijke data-export, bijvoorbeeld door een standaard exportfunctionaliteit aan te bieden of bestanden aan te leveren. Eventuele bijzondere wensen voor data-extractie of -conversie kunnen tegen nader overeen te komen vergoeding door Stayr worden uitgevoerd. Na afloop van een termijn van **30 dagen** na de beëindigingsdatum heeft Stayr het recht om alle nog op haar systemen aanwezige Klantdata te wissen, zonder verdere verplichting tot bewaring, behoudens hetgeen bepaald is in artikel 6.4 en 7.7 (wettelijke bewaarplichten e.d.).

9.6 Overleving bepalingen: Bepalingen uit de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging te blijven gelden, behouden hun werking na het einde. Dit betreft onder andere geheimhouding (artikel 7.9), betalingsverplichtingen voor genoten diensten, intellectuele eigendom (artikel 6), aansprakelijkheid en vrijwaringen (artikel 8), toepasselijk recht en geschillen (artikel 11), en deze bepaling zelf.

9.7 Opschorting: In plaats van ontbinding heeft Stayr steeds het recht om – naar eigen keuze en waar redelijk – de uitvoering van zijn verplichtingen op te schorten (waaronder het tijdelijk opschorten van de toegang tot de Dienst) indien zich aan de zijde van de Klant een omstandigheid voordoet die grond zou kunnen zijn voor ontbinding. Opschorting

ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen; zie ook artikel 5.5 voor opschorting bij wanbetaling. Stayr zal de Klant informeren over een opschortingmaatregel en de voorwaarden waaronder de opschorting ongedaan wordt gemaakt (bijvoorbeeld na nakoming door Klant of na onderzoek bij vermoedens van misbruik).

9.8 Overmacht: Indien Stayr door overmacht tijdelijk verhinderd is de Diensten te leveren, is Stayr gerechtigd de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmachttoestand. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Stayr onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming van de verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming in redelijkheid niet van Stayr kan worden verlangd. Denk hierbij o.a. aan storingen in de telecommunicatie of internetvoorzieningen buiten toedoen van Stayr, pandemieën, brand, natuurrampen, cyberaanvallen ondanks adequate beveiliging, uitval van toeleveranciers of domeinen etc.

10. Wijzigingen van de Voorwaarden

10.1 Stayr heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen treden niet eerder in werking dan 30 dagen na bekendmaking aan de Klant, tenzij een langere termijn wettelijk vereist is of een kortere termijn noodzakelijk is wegens een dringende aanleiding (bijvoorbeeld wijziging van wetgeving die onmiddellijke aanpassing vergt). Stayr zal de Klant via **Schriftelijke** kennisgeving (bijvoorbeeld per e-mail of via een notificatie binnen het platform) informeren over de voorgenomen wijzigingen en de ingangsdatum daarvan.

10.2 Indien de Klant een voorgenomen wijziging niet wil accepteren, heeft de Klant het recht om uiterlijk vóór de ingangsdatum de Overeenkomst **Schriftelijk** op te zeggen tegen die ingangsdatum (zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn). Blijft een tijdige opzegging uit, dan worden de gewijzigde voorwaarden geacht door de Klant te zijn geaccepteerd en binden ze partijen vanaf de ingangsdatum.

10.3 Kleine wijzigingen van ondergeschikte aard (bijvoorbeeld tekstuele verduidelijkingen, wijzigingen ten gevolge van nieuwe functionaliteit die geen verslechtering voor de Klant inhouden, of wijzigingen op grond van gewijzigde relevante wetgeving) kunnen door Stayr met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd, zonder dat de in artikel 10.1 genoemde aankondigingstermijn geldt. Stayr zal dergelijke wijzigingen wel publiceren via de website of binnen het platform.

11. Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting

11.1 Op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) en enige andere

internationale regelingen die kunnen worden uitgesloten, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 Partijen zullen zich inspannen om geschillen die uit de Overeenkomst voortvloeien onderling in der minne op te lossen, bijvoorbeeld door middel van overleg of mediation, alvorens deze voor te leggen aan de rechter.

11.3 Mochten partijen niet tot een oplossing komen, dan zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van Amsterdam, tenzij dwingend recht anders voorschrijft. In het geval Stayr en Klant in verschillende landen gevestigd zijn, zullen zij in onderling overleg bepalen welk forum het meest geschikt is of eventueel kiezen voor arbitrage, maar bij gebreke van overeenstemming is de hierboven genoemde Nederlandse rechter exclusief bevoegd.

11.4 Voor procedurele aspecten en gedingen die aanhangig worden gemaakt, zal de Nederlandse taal worden gehanteerd, tenzij anders tussen partijen overeengekomen of door de rechter bepaald.

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt in 01-2025.