

# Terms of Service

Laatste revisie: 18 mei 2018.

## **1. HET ALTERDESK COMMUNICATIEPLATFORM EN DE DIENST:**

1. Alterdesk B.V., Nederland, KvK-nummer 57959587, ("Alterdesk") is de beheerder van het Alterdesk communicatieplatform, welke bestaat uit, onder meer, alle relevante websites zoals [www.alterdesk.com](http://www.alterdesk.com), alle gerelateerde software en messenger clients, alle gerelateerde content (zoals teksten, scripts, graphics, etc.) en alle gerelateerde interactieve features, beschikbaar gesteld of gemaakt door Alterdesk via het Alterdesk communicatieplatform.
2. Het gebruik van het Alterdesk communicatieplatform door iedere persoon en/of rechtspersoon (hierna te noemen: "u") wordt gedefinieerd als de "dienst".

## **2. UW ACCEPTATIE VAN DEZE TERMS OF SERVICE:**

1. Deze terms of service zijn van toepassing op alle gebruikers van de dienst.
2. Door de dienst te gebruiken erkent u deze terms of service en gaat u hiermee akkoord.
3. Indien u ervoor kiest om niet akkoord te gaan met deze terms of service, staat Alterdesk u niet toe de dienst te gebruiken.

## **3. VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN DE DIENST:**

1. Alterdesk staat het gebruik van de dienst toe onder voorwaarde dat:
  1. U de dienst alleen gebruikt voor eigen gebruik;
  2. U al Alterdesks redelijke richtlijnen voor het gebruik van de dienst volgt;
  3. U de dienst niet gebruikt voor het sturen, opslaan of beschikbaar stellen van software met fouten, defecten, virussen, bugs, zogeheten 'worms' of zogeheten Trojan horses of andere schadelijke software;

4. U de dienst niet gebruikt voor het sturen, opslaan of beschikbaar stellen van spam, junkberichten, bulkberichten of soortgelijke berichten;
5. U het functioneren en de performance van de dienst niet verhindert of verstoort;
6. U de dienst niet verkoopt, noch beschikbaar zal stellen aan derden of derden laten betalen voor het gebruik van de dienst;
7. U geen enkel deel van de dienst zult dupliceren, aanpassen, modificeren, verplaatsen, kopiëren, distribueren of er toegang toe zal verschaffen;
8. U niet zult proberen om ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot het Alterdesk communicatieplatform;
9. U niet zult proberen om (enig deel van) het Alterdesk communicatieplatform te reverse engineeren.

#### **4. DE VERANTWOORDELIJKHEDEN, RECHTEN EN RISICO'S VAN ALTERDESK EN UZELF:**

1. U erkent en gaat akkoord met het feit dat het gebruik van de dienst voor uw eigen risico is en volledig uw eigen verantwoordelijkheid is.
2. U erkent en gaat akkoord met het feit dat het uw eigen verantwoordelijkheid is dat u voldoet aan de technische en functionele eisen om het Alterdesk communicatieplatform te kunnen gebruiken.
3. U erkent en gaat akkoord met het feit dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om te voorkomen dat het gebruik van het Alterdesk communicatieplatform kan leiden tot het infecteren of contamineren van uw informatie (of andere content) en/of andere informatietechnologie (software en hardware).
4. U erkent en gaat akkoord met het feit dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om te voldoen aan lokale wetgeving gerelateerd aan het gebruik van het Alterdesk communicatieplatform.
5. Indien u een betaalde versie gebruikt van de dienst, erkent u en gaat u akkoord met het feit dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om desgewenst 'user

generated content' te downloaden en archiveren op een lokaal apparaat. U kunt uw in Alterdesk opgeslagen profieldata ten alle tijden wijzigen via de profielinstellingen.

6. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk nooit verantwoordelijk gehouden kan worden voor de informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gemaakt of ontvangen wordt door uzelf of andere gebruikers.
7. U bent zelf verantwoordelijk voor alle informatie (en andere content) die u beschikbaar stelt of genereert via het Alterdesk communicatieplatform. Dit betekent onder andere dat deze informatie (en andere content):
  1. Geen inbreuk zal plegen op rechten van derden;
  2. Geen aansprakelijkheid zal veroorzaken;
  3. Niet onterecht, illegaal of onwettelijk zal zijn.
8. De dienst wordt door Alterdesk 'AS IS' geleverd. Dit betekent onder andere dat er GEEN garantie of vertegenwoordiging wordt gegeven en dat er GEEN specifieke eigenschappen of features gegarandeerd worden met betrekking tot:
  1. De dienst in het algemeen;
  2. De bruikbaarheid of de onderlinge uitwisselbaarheid van de dienst;
  3. Alle software gerelateerd aan de dienst (in het bijzonder waar dit betrekking heeft op de veiligheid en foutvrijheid, defecten, virussen, bugs, zogeheten worms, zogeheten Trojan horses of andere schadelijke zaken);
  4. De accuraatheid en/of compleetheid van informatie (of andere content) gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen door uzelf of andere gebruikers, via het Alterdesk communicatieplatform.
9. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk het recht behoudt om de service tijdelijk volledig of deels offline te halen en/of om toegang en gebruik te beperken, indien dit volgens Alterdesk noodzakelijk of zinvol is (bijvoorbeeld ten

behoefte van preventief, corrigerend of aanpassend onderhoud). Alterdesk zal dit van tevoren melden, behalve in geval van nood.

10. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk het recht heeft om u per direct (al dan niet tijdelijk) toegang tot de dienst te onttrekken, wanneer u handelt in tegenspraak met deze terms of service en/of een andere specifieke overeenkomst tussen u en Alterdesk, zonder dat Alterdesk hiervoor aansprakelijk gehouden kan worden.
11. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk het recht heeft om u via het Alterdesk communicatieplatform en per e-mail berichten te sturen, waar dit betrekking heeft tot het functioneren en de prestaties van de dienst.
12. U heeft te allen tijde het recht om te stoppen met het gebruik van de dienst. Indien u een betaalde versie van de dienst gebruikt, erkent u en gaat u akkoord met het feit dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om Alterdesk tijdig te informeren van uw beslissing om met de dienst te stoppen en dat u tevens de betaling wilt stopzetten in overeenstemming met de voorwaarden van uw overeenkomst.

#### **VOOR GRATIS, TEST EN DEMO ACCOUNTS GELDT ADDITIONEEL:**

13. U erkent en gaat akkoord met het feit dat uw account alleen voor test- en acceptatiedoeleinden beschikbaar wordt gesteld, dus niet voor productiedoeleinden.
14. U erkent en gaat akkoord met het feit dat de dienst exclusief persoonlijke support is.
15. U erkent en gaat akkoord met het feit dat uw maximale opslagcapaciteit 20 GB is en dat het maximumaantal berichten dat u kan opslaan 20.000 is.
16. U erkent en gaat akkoord met het feit dat wanneer uw maximale opslagruimte of uw maximale aantal berichten is overschreden, het Alterdesk communicatieplatform uw oudste informatie (of andere content) automatisch

zal verwijderen om weer binnen de gestelde maxima voor opslagruimte en berichtenaantallen te blijven.

17. U erkent en gaat akkoord met het feit dat de dienst niet de mogelijkheid zal geven om informatie (of andere content) te downloaden. Alterdesk zal nooit verplicht gehouden kunnen worden om content te converteren of beschikbaar te stellen.
18. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk het recht heeft om de dienst (gedeeltelijk of geheel) te wijzigen en/of veranderen, zonder dat Alterdesk hiervoor aansprakelijk gehouden kan worden.
19. U erkent en gaat akkoord met het feit dat Alterdesk het recht heeft om (gedeeltelijk of geheel) met de dienst te staken, zonder dat Alterdesk hiervoor aansprakelijk gehouden kan worden.

## **5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN (IPRs):**

1. Het design van de dienst, alle trademarks, service marks, logos en gerelateerde software, alle gerelateerde content (zoals teksten, scripts, graphics, etc.) en alle gerelateerde interactieve features die door Alterdesk beschikbaar gesteld of gegenereerd zijn via het Alterdesk communicatieplatform en beschermd worden door de wet als intellectueel eigendom (voorts "IPRs" genoemd), zijn eigendom van of in licentie van Alterdesk.
2. Alterdesk behoudt alle rechten gerelateerd tot de dienst en de IPRs – deze worden dus niet overdragen aan u voor het gebruik van de dienst zoals beschreven in deze terms of service en/of een specifieke overeenkomst tussen u en Alterdesk.
3. Met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten in uw eigen bezit, geeft u Alterdesk toestemming en/of een royalty-vrije, onbelaste, sub-licentieerbare en non-exclusieve licentie om zulke intellectuele eigendomsrechten te gebruiken en herproduceren in zoverre als dat nodig is om de dienst te kunnen bieden.

## **6. OVERMACHT:**

1. Overmacht betekent in deze zin: alle omstandigheden buiten de controle van de partijen en/of onvoorziene omstandigheden, die het compleet of gedeeltelijk nakomen van iedere verplichting verhinderen of serieus belemmeren, of die ervoor zorgen dat het nakomen van een verplichting zodanig moeilijk of duur wordt dat het nakomen niet redelijkerwijs van een van de partijen vereist kan worden.
2. Ieder van de volgende omstandigheden zal gerekend worden als overmacht: brand, extreme weersomstandigheden, blokkades, stakingen, regionale uitsluitingen, internetstoringen, verstoring van de levering van producten en diensten die van belang zijn voor de performance van de dienst, overheidsmaatregelen (inclusief import- en exportregelgeving) die de performance van de dienst kunnen belemmeren of verhinderen en transportproblemen (inclusief extreme files).

## **7. AANSPRAKELIJKHEID:**

1. Waar het gebruikers betreft die de dienst gratis gebruiken, is Alterdesk niet aansprakelijk te houden (op basis van borg, contract, onrechtmatige daad, burgerlijke aansprakelijkheid of enige andere wettelijke vorm) voor welke claim, schade, verplichting, verlies, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven dan ook (inclusief maar niet uitsluitend advocaatkosten).
2. Alterdesk kan niet aansprakelijk gehouden worden (op basis van borg, contract, onrechtmatige daad, burgerlijke aansprakelijkheid of enige andere wettelijke vorm) voor welke claim, schade, verplichting, verlies, aansprakelijkheid, kosten of uitgaven dan ook (inclusief maar niet uitsluitend advocaatkosten), waar deze voort komen uit:
  1. Fouten, misverstanden, omissies, onnauwkeurigheden of incompleetheiden met betrekking tot informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen is door u of andere gebruikers;

2. (Gedeeltelijk) verlies van informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen is door u of andere gebruikers;
  3. Informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen is door u of andere gebruikers;
  4. Ongeautoriseerde toegang tot of gebruik van informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen is;
  5. de wettelijke openbaarmaking van informatie (of andere content) die via het Alterdesk communicatieplatform gegenereerd, beschikbaar gesteld of ontvangen is;
  6. enige ongeautoriseerde toegang tot of gebruik van Alterdesks service, de dienst, alle gerelateerde software of gerelateerde content (zoals teksten, scripts, graphics, etcetera) en alle gerelateerde interactieve features beschikbaar gesteld of gegenereerd door Alterdesk via het Alterdesk communicatieplatform;
3. Onder geen enkele omstandigheid zal de cumulatieve aansprakelijkheid van Alterdesk hoger zijn dan het bedrag wat in rekening is gebracht aan en betaald door de gebruiker, met betrekking tot de diensten in de 12-maandige periode voorafgaand aan de omstandigheden die de aansprakelijkheid veroorzaakten, met een maximum van €50.000,00.
  4. In het geval dat een gerechtelijke uitspraak de exclusie of limitatie van aansprakelijkheid zoals uiteengezet in deze terms of service niet toestaat, zal Alterdesks aansprakelijkheid gelimiteerd worden tot het maximum wat wettelijk is toegestaan.

## **8. VRIJWARING:**

1. U gaat ermee akkoord om Alterdesk te beschermen, vrijwaren en schadeloos te stellen tegen alle claims, schade, verplichtingen, verliezen, aansprakelijkheden,

kosten en uitgaven (inclusief maar niet uitsluitend advocaatkosten) die voortkomen uit uw eigen handelingen die ingaan tegen deze terms of service en/of een specifieke overeenkomsten tussen u en Alterdesk. Deze beschermings- en vrijwaringsplicht blijft gelden, ook na het gebruik van de dienst.

## **9. ALGEMEEN:**

1. Er wordt ervan uitgegaan dat de dienst geheel gevestigd is in de Europese Unie en dat er alleen vanuit de Europese Unie aan gewerkt wordt.
2. Rechten en/of plichten voortkomend uit deze terms of service en/of een specifieke overeenkomst tussen u en Alterdesk mogen niet door u overgedragen of toebedeeld worden.
3. Alterdesk behoudt te allen tijde het recht om deze terms of service aan te passen, modificeren en/of veranderen. Het is uw verantwoordelijkheid om de terms of service door te nemen op de Alterdesk website. Als u niet akkoord gaat met vernieuwde terms of service, is de enige optie om te staken met het gebruik van de dienst. Doorgaan met het gebruik van de dienst zal geïnterpreteerd worden als accordering van de nieuwe terms of service.
4. Indien enige provisie van deze terms of service illegaal, ongeldig of onafdwingbaar blijkt, zal deze provisie:
  1. Nietig en niet rechtsgeldig zijn, maar de illegaliteit, ongeldigheid of onafdwingbaarheid van deze provisie zal geen effect hebben op en geen beperking leggen op de afdwingbaarheid van andere provisiën in deze terms of service en
  2. de partijen zullen zich committeren aan het vervangen van de niet-bindende en/of onafdwingbare provisie met provisiën die bindend en afdwingbaar zijn, en zo min mogelijk afwijken – met inachtnaam van het onderwerp en doel van deze terms of service – van de niet-bindende en/of onafdwingbare provisie.



5. De dienst, deze terms of service en/of enige specifieke overeenkomst tussen u en Alterdesk zal exclusief onder het bestuur vallen van de Nederlandse wet.
6. Alle disputen, inclusief voorlopige procedures, voortkomend uit of gerelateerd aan de dienst, deze terms of service en/of enige specifieke overeenkomst tussen u en Alterdesk zullen exclusief behandeld worden door de bevoegde rechtbank van Amsterdam, Nederland.

## APPENDIX 1: PERFORMANCE

Ten behoeve van de optimale performance van onze dienst zijn er enkele zaken/ limieten om rekening mee te houden.

1. Er zijn maximaal 150 deelnemers toegestaan in 1 groepschat.
2. Er kan tot maximaal 1GB aan bestanden gedeeld worden per bericht. Dit gaat op voor bestanden die maximaal 100MB groot zijn – per bericht kunnen er dus in totaal 10 bestanden van maximaal 100MB per stuk worden verzonden.
3. De kwaliteit van videogesprekken is afhankelijk van onder andere uw toestel en de snelheid van uw internetverbinding. De meeste moderne smartphones, tablets en desktops zouden videogesprekken moeten kunnen voeren met 4-5 deelnemers tegelijk.
4. Videobellen werkt het beste in de volgende browsers: Firefox, Chrome, Opera of Vivaldi. Zorg ervoor dat deze browsers up to date zijn. Het delen van je beeldscherm kan in Chrome (met onze plug-in) of Firefox.