

Algemene Voorwaarden voor Fesi AI-Chatbotdienst

1. Definities

- "Dienst": De AI-chatbotdienst aangeboden door Fesi met een customizable knowledge base die gebruikers in staat stelt om de kennis en data waaruit de chatbot adviezen geeft, aan te passen op basis van de informatie van de klant.
- "Gebruiker": Elk bedrijf dat gebruik maakt van de Dienst.
- "Informatie": Alle gegevens en informatie die door de chatbot worden verstrekt.
- "Leads": Klanten een afspraak aanbieden in combinatie met het verzamelen van de betreffende klantgegevens voor het maken van een afspraak.

2. Beschrijving van de Dienst

- Fesi biedt een AI-chatbotdienst aan bedrijven als verlengstuk van hun supporttaken met een commercieel perspectief. De chatbot heeft als doel het verstrekken van Informatie en het genereren van Leads door het maken van afspraken. De chatbot kan als plugin worden toegevoegd aan de website, WhatsApp of Slack.

3. Gebruik van de Dienst

- Gebruikers mogen de Dienst alléén gebruiken voor legitieme zakelijke doeleinden.
- Het is verboden om de Dienst te misbruiken, waaronder, maar niet beperkt tot, het stellen van onnodig veel vragen.

4. Privacy en Gegevensbescherming

- De chatbot kan klantgegevens verzamelen voor het doel van het maken van een afspraak. Deze gegevens worden doorgestuurd naar het betreffende bedrijf voor verdere verwerking.
- Fesi is niet verantwoordelijk voor de verdere verwerking of opslag van deze gegevens door het bedrijf.
- Gebruikers hebben het recht om hun gegevens in te zien, te wijzigen of te verwijderen via e-mail.
- Fesi verwerkt geen gegevens buiten de EU.
- Fesi richt zich niet op kinderen en verzamelt geen gegevens van kinderen. Onze dienst is bedoeld voor volwassenen die informatie willen opvragen of een afspraak willen maken.
- Fesi heeft toegang tot de gegevens en deelt deze niet met derden. We controleren deze gegevens regelmatig.

5. Beveiliging

- Fesi heeft passende beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd om de gegevens van gebruikers te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, wijziging of vernietiging.

6. Betalingen en Kosten

- Eenmalige Kosten: Er is een eenmalige vergoeding van [afgesproken bedrag] voor de initiële setup en implementatie van de chatbotdienst.
- Maandelijks Servicekosten: Gebruikers zijn verplicht om een maandelijks bedrag van [afgesproken bedrag] te betalen voor doorlopende service en onderhoud van de chatbotdienst.

- Betalingstermijnen: Tenzij anders overeengekomen, dienen alle betalingen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- Prijzen kunnen maandelijks worden aangepast. Voor klanten die jaarlijks betalen, blijven de tarieven gedurende de betaalde termijn ongewijzigd. Wijzigingen in tarieven worden per e-mail aan klanten gecommuniceerd.

7. Opzegging

- Gebruikers kunnen hun abonnement op de chatbotdienst op elk moment opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. Eventuele vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de opzegdatum worden niet gerestitueerd.
- Na beëindiging van de dienst worden klantgegevens binnen een maand verwijderd, tenzij de klant verzoekt om onmiddellijke verwijdering.

8. Intellectuele eigendom

- Alle rechten, titels en belangen in en op de Dienst, inclusief, maar niet beperkt tot, alle bijbehorende intellectuele eigendomsrechten, zijn en blijven eigendom van Fesi.

9. Transparantie over AI-besluitvorming

- De chatbot van Fesi maakt beslissingen op basis van een aangepaste knowledge base en niet op basis van zelflerende AI-algoritmen.

10. Toegankelijkheid

- Fesi streeft ernaar om de chatbot toegankelijk te maken voor alle gebruikers, inclusief mensen met vreemde talen.

11. Vrijwaring

- Gebruikers stemmen ermee in om Fesi te vrijwaren van claims, schade, verliezen, aansprakelijkheden en kosten die voortvloeien uit hun gebruik van de Dienst, hun schending van deze algemene voorwaarden of hun schending van de rechten van derden.

12. Beperking van Aansprakelijkheid

- Fesi is niet aansprakelijk voor indirecte, incidentele, speciale, gevolg- of punitieve schade, of verlies van winst of inkomsten, gerelateerd aan het gebruik van de Dienst.

13. Overmacht

- Fesi is niet verantwoordelijk voor het niet nakomen van verplichtingen als gevolg van omstandigheden buiten haar redelijke controle.

14. Toepasselijk Recht en Jurisdictie

- Deze algemene voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlands recht. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze algemene voorwaarden zullen exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Nederland.

15. Feedback en klachten

- Gebruikers kunnen feedback geven of klachten indienen over de Dienst via info@fesi-ai.nl.

16. Contact

- Voor vragen of opmerkingen over deze algemene voorwaarden of de Dienst kunt u contact opnemen via info@fesi-ai.nl.

17. Rechten van betrokkenen

- Gebruikers hebben het recht om toegang te vragen tot, correctie of verwijdering van hun persoonsgegevens. Ze hebben ook het recht om bezwaar te maken tegen

gegevensverwerking, het recht om gegevensportabiliteit aan te vragen en het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.

18. Wijzigingen in het beleid

- Fesi behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden van tevoren aangekondigd en treden in werking na een bepaalde periode, tenzij anders vermeld.

19. Datalekken

- In het geval van een datalek waarbij uw gegevens betrokken zijn, zullen we u zo snel mogelijk informeren over de aard van het lek, de mogelijke gevolgen en de maatregelen die we nemen om het incident aan te pakken.