

GEBRUIKERSOVEREENKOMST

Versie: 27-6-2023

PARTIJEN

1. Zenvoices B.V., met adres Commandeursweg 6, 6721 TZ Bennekom, met KvK-nummer 66862892 (**Zenvoices**)

en

2. De gebruiker hierna de **Gebruiker**.

Zenvoices en Gebruiker hierna samen **Partijen**.

ACHTERGROND

1. Zenvoices heeft de software Zenvoices ontwikkeld, waarmee facturen en bonnen verwerkt kunnen worden (de **Software**).
2. Zenvoices biedt via Software-as-a-Service (**SaaS**) de Software aan. Dit betekent dat Zenvoices Gebruiker via het internet toegang biedt tot de Software.
3. Gebruiker wil via SaaS gebruik maken van de Software. Zenvoices wil Gebruiker deze mogelijkheid bieden, onder de in deze overeenkomst (de **Overeenkomst**) genoemde voorwaarden.

OVEREENKOMST

Artikel 1 - Toestemming gebruik van de Software

1. Zenvoices geeft Gebruiker toestemming gebruik te maken van de Software. Deze toestemming is niet-exclusief en niet-overdraagbaar.
2. Gebruiker mag de Software alleen gebruiken voor factuurverwerking en archivering van factuurverwante documenten. Gebruiker heeft de voorafgaande toestemming nodig van Zenvoices als hij de Software voor een ander doel wil gebruiken.
3. Gebruiker dient zich op de website van Zenvoices registreren. Gebruiker ontvangt direct een persoonlijk gebruikersaccount met wachtwoord.
4. Gebruiker mag een onbeperkt aantal persoonlijke gebruikersaccounts aanmaken voor natuurlijke personen. Gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door de natuurlijke personen waarvoor hij een persoonlijk gebruikersaccount heeft aangemaakt.
5. Gebruiker mag een onbeperkt aantal klanten toegang geven tot het klantgedeelte van de Software.

Artikel 2 - Algemene voorwaarden

De aangehechte algemene voorwaarden (de **Algemene Voorwaarden**) maken deel uit van deze Overeenkomst. Gebruiker kent de inhoud en heeft vóór ondertekening een kopie van de Algemene Voorwaarden ontvangen.

Artikel 3 - Prijzen en betaling

1. Gebruiker betaalt voor het gebruik van de Software de kosten zoals terug te vinden in de Zenvoices web portal onder Beheer / Omgeving / Abonnement. Alle prijzen zijn exclusief btw.
2. Zenvoices zal de genoemde kosten maandelijks factureren en afschrijven via de ingestelde betalingswijze.
 1. Op de eerste dag van de maand stuurt Zenvoices Gebruiker een factuur voor de kosten van de vorige maand.
 2. Deze kosten wordt automatisch afgeschreven via de ingestelde betalingswijze en de factuur wordt per e-mail en in de Software verstrekt.
 3. Deze factuur bestaat onder andere uit de kosten voor het abonnement, administraties, gebruikers, verwerkte facturen, aanvullende modules, verzonden sms-berichten en in bulk gedownloade archief boekingen (functie 'Archief downloaden').
 4. Voor een ingelezen e-factuur of een handmatig boeking wordt één verwerkte factuur in rekening gebracht. Voor documenten die ingelezen worden via scan & herken wordt per document één verwerkte factuur per vijf pagina's in rekening gebracht, met een maximum van twintig verwerkte facturen per document. Dit geldt ook voor documenten die ingelezen worden door de module Document management. Als er reeds facturen in rekening gebracht waren voor een document dat ingelezen wordt (bijvoorbeeld bij ontvangst van het document, zie 3.2.11.a en 3.2.12), dan wordt dit aantal in mindering gebracht op het aantal facturen dat in rekening wordt gebracht tijdens het inlezen van het document. Dit geldt niet voor een document dat opnieuw ingelezen wordt door een verplaatst actie terug naar Uploaden & inlezen; als een verplaatst document opnieuw ingelezen wordt, dan worden opnieuw verwerkte facturen in rekening gebracht conform deze bepaling. Ook geldt deze bepaling niet voor nieuwe documenten die ontstaan zijn door splitsen of samenvoegen.
 5. Het aantal administraties dat bestaat op de laatste dag van de abonnementsperiode wordt in rekening gebracht, ongeacht of ze actief of inactief zijn.
 6. Het aantal actieve gebruikers dat toegang heeft tot één of meerdere Premium administraties op het moment van facturatie wordt in rekening gebracht. Met actieve gebruiker wordt bedoeld dat de gebruiker status actief heeft of gedurende de abonnementsperiode ingelogd is geweest in de Software.
 7. Een gebruiker met hoogstens de onderstaande rechten wordt beschouwd als een gratis gebruiker, waarvoor geen kosten in rekening gebracht worden:
 - a. Pagina's
 - b. Pagina's / Dashboard
 - c. Pagina's / Uploaden & inlezen
 - d. Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten een bestemming toewijzen
 - e. Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten inlezen
 - f. Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten verplaatsen naar een andere administratie

- g. Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten verwijderen
 - h. Pagina's / Uploaden & inlezen / Spam documenten beheren
 - i. Mobiele app
 - j. Mobiele app / Documenten versturen
 - k. API / ... (incl. alle onderliggende rechten)
8. De kosten voor gebruikers worden per dag berekend, afgerond naar boven op hele dagen.
 9. Aanvullende modules worden per administratie in rekening gebracht als de module op het moment van factureren ingeschakeld is in een administratie of ingeschakeld is geweest gedurende de abonnementsperiode.
 10. Gebruiker heeft de mogelijkheid om sms tweestapsverificatie te activeren voor zijn omgeving. Hierbij worden per verzonden sms-bericht kosten in rekening gebracht.
 11. Voor het ontvangen en inlezen van facturen via de PEPPOL koppeling van Zenvoices gelden de volgende bepalingen:
 - a. Voor facturen ontvangen via de PEPPOL koppeling wordt een verwerkte factuur in rekening gebracht op het moment van het ontvangen van een factuur. Het moment van ontvangen is het moment waarop een factuur zichtbaar wordt bij 'Uploaden & inlezen' in een Zenvoices administratie.
 - b. De PEPPOL koppeling van inactieve administraties blijft bestaan. Dit houdt in dat via het PEPPOL netwerk aangeboden e-facturen in deze administraties worden ontvangen en berekend, zoals omschreven in het voorgaande lid.
 - c. Optioneel kan het verzenden van PEPPOL retourberichten ingeschakeld worden. Deze functionaliteit is standaard uitgeschakeld en per PEPPOL koppeling kan ingesteld worden welke retourberichten verzonden dienen te worden. Per verzonden PEPPOL retourbericht worden kosten in rekening gebracht.
 12. Wanneer automatiseringsregels bestaan in een administratie of als de aanvullende module Automatisch splitsen ingeschakeld is voor een administratie, dan worden verwerkte facturen in rekening gebracht op het moment dat een document ontvangen wordt in de administratie. Per document wordt één verwerkte factuur per vijf pagina's in rekening gebracht, met een maximum van twintig verwerkte facturen per document. Dit geldt niet voor documenten die op basis van de lijst met geblokkeerde afzenders automatisch verwijderd worden; voor deze documenten worden geen verwerkte facturen in rekening gebracht.
 13. Wanneer gebruik gemaakt wordt van de functie 'Archief downloaden' om archief boekingen in bulk te downloaden, dan worden er per boeking kosten in rekening gebracht op het moment dat het downloadbestand gegenereerd wordt (na het klikken op de 'Starten' knop).
 14. Voor Vast & Zeker abonnementen gelden de volgende bepalingen:
 - a. Een gebruiker met hoogstens de in artikel 3.2.7 genoemde rechten en aanvullend de rechten Pagina's / Archief / *, Boekingen / E-mails versturen, Boekingen / Opmerkingen / Opmerking toevoegen, Boekingen / Opmerkingen / Opmerking verwijderen (alleen eigen

opmerkingen), Document management / Opmerkingen, Document management / Opmerkingen / Opmerking toevoegen, Document management / Opmerkingen / Opmerking verwijderen (alleen eigen opmerkingen) en Mobiele app / Document management worden beschouwd als een gratis archiefgebruiker.

- b. Er geldt een fair use policy van gemiddeld 100 facturen per actieve administratie per maand. Binnen deze fair use policy worden geen kosten voor verwerkte facturen in rekening gebracht. Het tarief bij overschrijding is het reguliere tarief per verwerkte factuur.
3. Gebruiker heeft de mogelijkheid om een jaarabonnement af te sluiten en abonnementskosten jaarlijks vooruit te betalen. In dit geval ontvangt Gebruiker korting op de abonnementskosten. Deze korting is uitdrukkelijk alleen van toepassing op de vaste maandelijkse abonnementskosten en niet op gebruikskosten van bijvoorbeeld administraties, gebruikers en verwerkte facturen.
4. Gebruiker heeft de mogelijkheid om factuurbundels aan te schaffen:
 1. Een factuurbundel bestaat uit een hoeveelheid verwerkte facturen en heeft een aanschafprijs, welke voldaan dient te worden bij aankoop.
 2. In de Zenvoices web portal kunnen factuurbundels aangeschaft worden, is prijsinformatie te raadplegen en is een overzicht aanwezig van aangeschafte factuurbundels met bijbehorende saldo. Het saldo van een factuurbundel is het resterend aantal verwerkte facturen van de bundel. Wanneer je abonnement inbegrepen facturen heeft, dan wordt het saldo van een bundel pas verlaagd tijdens de maandelijkse facturatie als blijkt dat er in de factuurperiode meer facturen verwerkt zijn dan inbegrepen in je abonnement.
 3. Actieve factuurbundels zijn bundels met een positief saldo (saldo groter dan nul).
 4. In de maandelijkse facturatie worden verwerkte facturen verrekend met aangeschafte factuurbundels. De verwerkte facturen worden in mindering gebracht op het saldo van actieve factuurbundels. Verrekening met factuurbundels vindt plaats op volgorde van aanschafdatum van oud naar nieuw. Wanneer een abonnement inbegrepen facturen heeft, dan worden alleen extra verwerkte facturen verrekend met factuurbundels.
 5. Een actieve factuurbundel is geldig zolang deze Overeenkomst loopt.
 6. Een aangeschafte factuurbundel kan niet geretourneerd worden, ingewisseld worden voor geld of overgedragen worden aan derden.
5. Zenvoices mag jaarlijks een inflatiecorrectie toepassen op haar prijzen.
6. Zenvoices mag de in lid 1 genoemde prijzen wijzigen bij een verlenging van deze Overeenkomst.

Artikel 4 - Duur, verlenging en einde Overeenkomst

1. De duur van deze Overeenkomst en de opzegtermijn is afhankelijk van het type abonnement:
 1. Betalen naar gebruik abonnement (aangeboden t/m 23-1-2021):
 - a. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor onbepaalde tijd.
 - b. Partijen kunnen deze Overeenkomst tussentijds schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang.

2. Betalen per administratie abonnement (aangeboden t/m 4-3-2019):
 - a. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor 1 jaar.
 - b. Deze Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd, tenzij deze door Partijen met een schriftelijk verzoek beëindigd wordt, met een opzegtermijn van 3 maanden.
 3. Lite, Basis, Pro en Compleet:
 - a. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor onbepaalde tijd.
 - b. Partijen kunnen deze Overeenkomst tussentijds met een schriftelijk verzoek of in de Zenvoices web portal opzeggen met onmiddellijke ingang.
 4. Lite met Vast & Zeker (jaarabonnement), Basis (jaarabonnement), Basis met Vast & Zeker (jaarabonnement), Pro (jaarabonnement), Pro met Vast & Zeker (jaarabonnement), Compleet (jaarabonnement), Compleet met Vast & Zeker (jaarabonnement):
 - a. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor 1 jaar.
 - b. Deze Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd, tenzij deze door Partijen met een schriftelijk verzoek of in de Zenvoices web portal beëindigd wordt, met een opzegtermijn van 1 maand.
 - c. Deze Overeenkomst kan tussentijds beëindigd worden als Gebruiker een nieuwe Overeenkomst afsluit met een gelijke overeenkomstduur (ingående op de datum van tussentijdse beëindiging), met hogere of gelijke abonnementskosten en een gelijke of lagere betalingsinterval van abonnementskosten. Eventueel reeds vooruit gefactureerde abonnementskosten van het vorige abonnement worden op dat moment verrekend met het nieuwe abonnement.
2. Partijen kunnen deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen in de volgende gevallen:
 1. bij een aanvraag van surseance van betaling door de andere partij;
 2. bij verlening van surseance van betaling aan de andere partij;
 3. bij een aanvraag van faillissement door de andere partij;
 4. bij faillietverklaring van de andere partij;
 5. bij onderbewindstelling, curatele of schuldsanering van de andere partij.
 3. Gebruiker kan binnen 45 dagen na beëindiging van deze Overeenkomst, de data die met de Software is verzameld, verwerkt en opgeslagen downloaden en in eigen beheer opslaan. Na afloop van deze termijn heeft Gebruiker geen toegang meer tot de data.
 4. Om in aanmerking te komen voor een bewaartermijn van 10 jaar van documenten dient Gebruiker een actieve Overeenkomst te hebben.

Artikel 5 - Verplichtingen Zenvoices

1. Partijen zullen een service level agreement aangaan. Partijen maken hierin afspraken over de ondersteuning die Zenvoices zal verlenen bij gebruik van de Software. Partijen zullen ook de service levels vastleggen voor het onderhoud dat Zenvoices zal verrichten. De service level agreement is na ondertekening een onderdeel van deze Overeenkomst.
2. Zenvoices kan de Software updaten voor onderhoud aan de Software of om de Software te verbeteren. Partijen verstaan onder 'update': het herstellen van

bekende fouten en het doorvoeren van kleine verbeteringen in de functionaliteit (**Update**). Zenvoices brengt Gebruiker 2 dagen van tevoren op de hoogte van de update en de nieuwe of gewijzigde onderdelen van de Software.

3. Als Zenvoices een nieuwe versie van de Software uitbrengt, biedt hij deze aan Gebruiker aan. Partijen verstaan onder 'nieuwe versie': een nieuwe versie van de Software waar veel nieuwe functionaliteiten aan zijn toegevoegd of functionaliteiten zijn veranderd (**Nieuwe Versie**). Als Gebruiker het aanbod accepteert, gelden de bepalingen uit deze Overeenkomst ook op de Nieuwe Versie van de Software.
4. Als een Incident wordt veroorzaakt door een gebrek in de Software, dan herstelt Zenvoices het gebrek kosteloos. Partijen verstaan onder 'gebrek': een fout in de Software waardoor de Software niet functioneert volgens de afspraken uit deze Overeenkomst (het **Gebrek**).
5. Zenvoices kan, tegen een meerprijs waar Partijen nog afspraken over zullen maken, eventueel de volgende extra service bieden: consultancy, maatwerksoftware ontwikkeling en extra ondersteuning,

Artikel 6 - Verplichtingen Gebruiker

1. Gebruiker zal alle informatie en materialen, die Zenvoices voor de uitvoering van deze Overeenkomst nodig heeft, op tijd geven aan Zenvoices. Zenvoices is niet aansprakelijk als hij deze Overeenkomst niet of niet op tijd kan nakomen doordat Gebruiker de materialen of informatie te laat heeft gegeven.
2. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de technische werking en onderhoud van de internetverbinding, het interne netwerk en alle overige IT-systemen die volgens de systeem-vereisten nodig zijn voor het gebruik van de Software. Zenvoices is niet verantwoordelijk voor Incidenten die te maken hebben met een van de hiervoor genoemde zaken. Als Gebruiker de Software onverstandig gebruikt en daardoor een Incident veroorzaakt, is Zenvoices daarvoor niet verantwoordelijk. Gebruiker betaalt de kosten voor het oplossen van een Incident waarvoor Gebruiker verantwoordelijk is.
3. Gebruiker zal de Software gebruiken volgens de geldende wet- en regelgeving (zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).
4. Gebruiker mag de Software niet voor iets anders gebruiken dan waarvoor de Software bedoeld is (zoals omschreven in lid 2 van het artikel (onder het kopje) "Toestemming gebruik van de Software"). Zenvoices is niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door het verkeerde gebruik van de Software door Gebruiker.
5. Gebruiker mag niet:
 1. de Software (proberen te) verhuren, bezwaren, in licentie geven of op een andere manier misbruiken;
 2. een afgeleide of concurrerende versie van de Software (proberen te) maken.

Artikel 7 – Privacy en data

1. Gebruiker is exclusief eigenaar van alle data die met de Software is verzameld, verwerkt en opgeslagen (de **Data**). Zenvoices heeft zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker geen toegang tot de Data. Gebruiker is verantwoordelijk voor de gegevensverzameling en zorgt er voor dat dit volgens de toepasselijke wet- en regelgeving gebeurt (zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)).

2. Data wordt conform het privacy beleid van Zenvoices en de toepasselijke wet- en regelgeving opgeslagen en verwerkt.
3. Zenvoices sluit met Gebruiker in het kader van de verwerking van persoonsgegevens de bij de Overeenkomst gevoegde verwerkersovereenkomst af, zoals bedoeld in artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 8 - Overdracht

Partijen mogen de rechten en plichten uit deze Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming niet aan een derde overdragen.

Artikel 9 - Algemene voorwaarden

Gebruiker kan zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaren op zijn klanten (Zenvoices is niet gebonden aan deze algemene voorwaarden). Als de Algemene Voorwaarden (van Zenvoices) tegenstrijdig zijn aan die van Gebruiker, gelden de Algemene Voorwaarden (van Zenvoices).

Artikel 10 - Kosten, verzuim

1. Gebruiker moet alle kosten vergoeden die Zenvoices maakt om Gebruiker tot nakoming van deze Overeenkomst te dwingen.
2. Als een bepaalde verplichting niet wordt nagekomen of een bepaalde termijn voor de nakoming van een verplichting verloopt, dan is Gebruiker automatisch in verzuim. Een ingebrekestelling is niet vereist.

Artikel 11 - Boetebepaling

Gebruiker is een boete verschuldigd aan Zenvoices als hij zich niet houdt aan een bepaling van deze Overeenkomst en dit niet herstelt, nadat hem daarvoor een redelijke termijn van 14 dagen is gegeven. Deze boete van €500,00 per dag is direct opeisbaar en geldt vanaf het moment dat Gebruiker in verzuim is. Daarnaast moet Gebruiker de schade vergoeden die Zenvoices heeft opgelopen als gevolg van de schending van deze Overeenkomst door Gebruiker.

Artikel 12 - Nietigheid

Als een deel van deze Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 13 - Slotbepaling

1. Alleen schriftelijke wijzigingen op deze Overeenkomst zijn geldig.
2. Alle bijlagen zijn onderdeel van deze Overeenkomst.
3. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen.

Artikel 14 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 15 - Bevoegde rechter

Rechtbank Gelderland.