Algemene voorwaarden

Concept ter beoordeling, versie 1.0. Nog niet van kracht.

Deze voorwaarden gelden voor de website caliber.works en voor de applicatie Caliber.Works op app.caliber.works. Ze leggen uit wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. We hebben ze geschreven om gelezen te worden.

1. Wie we zijn

Caliber.Works is een dienst van {company_name}, gevestigd op {company_address}, KvK {company_registration}, btw {company_vat}. U bereikt ons via {company_email}.

In deze voorwaarden betekenen "we", "wij" en "ons" {company_name}. "U" en "de klant" betekenen de werkplaats die een account bij ons heeft, en de mensen die dat account gebruiken. "Uw klant" is de eigenaar van een horloge dat u in behandeling heeft.

2. Waar deze voorwaarden over gaan

Deze voorwaarden dekken twee dingen: de publieke website op caliber.works en de applicatie Caliber.Works waarop u inlogt.

Door een account aan te maken of de dienst te gebruiken, accepteert u deze voorwaarden. Accepteert u ze namens een werkplaats of een bedrijf, dan bevestigt u dat u daartoe bevoegd bent, en betekent "u" vervolgens die werkplaats.

3. Uw account

Voor de applicatie heeft u een account nodig. Maakt u er een aan, dan gaat u akkoord juiste gegevens op te geven en ze actueel te houden.

Een account is voor één persoon, op naam. Accounts worden niet gedeeld. U bent verantwoordelijk voor alles wat onder uw account gebeurt, dus houd uw inloggegevens veilig. We bieden passkeys en tweestapsverificatie, en we raden aan ze te gebruiken.

Denkt u dat iemand zonder toestemming toegang tot uw account heeft gekregen, meld het ons dan op {company_email}.

Wie een werkplaats registreert, wordt daarvan eigenaar. Eigenaren en beheerders kunnen collega's uitnodigen, rollen toekennen, leden deactiveren en het abonnement beheren. Zij zien en kunnen wijzigen wat andere leden in dezelfde werkplaats doen.

4. Abonnement, facturatie en betaling

Per actieve gebruiker. Caliber.Works kent één abonnement, maandelijks berekend per actieve gebruiker. Een actieve gebruiker is een lid van uw werkplaats dat in de afgelopen 28 dagen in de applicatie heeft gewerkt. Wie in dat venster niet inlogt, telt vanzelf niet meer mee, en telt weer mee vanaf het moment van terugkeer. Een vakgenoot van een andere werkplaats die u een dossier toevertrouwt, telt bij u nooit als gebruiker.

Proefperiode. Een nieuwe werkplaats krijgt dertig dagen om de applicatie vrij te gebruiken. Daarvoor is geen betaalkaart nodig. We herinneren u er een week vóór het einde aan. Zonder abonnement na de proefperiode blijft uw werkplaats leesbaar, maar kunt u niets meer toevoegen of wijzigen totdat u een abonnement afsluit.

Betaling. Betalingen worden afgehandeld door Stripe. Wij zien of bewaren uw volledige kaartgegevens niet. Prijzen zijn exclusief btw tenzij anders vermeld; de btw die op u van toepassing is, wordt op de factuur toegevoegd.

Mislukte betaling. Mislukt een betaling, dan proberen we het opnieuw en blijft uw werkplaats intussen gewoon werken. Komt de betaling na onze pogingen niet rond, dan schakelt de werkplaats naar alleen-lezen. U houdt toegang tot uw gegevens en kunt ze opvragen, maar u kunt niets aanmaken of wijzigen, en er gaat geen e-mail meer naar uw klanten, totdat de betaling is opgelost. We verwijderen uw gegevens niet vanwege een mislukte betaling.

Prijswijzigingen. We kunnen onze prijzen wijzigen. We laten het u minstens dertig dagen voordat een wijziging voor uw abonnement ingaat weten. Gaat u niet akkoord, dan kunt u opzeggen voordat de wijziging geldt.

Opzeggen. U kunt op elk moment opzeggen via de abonnementspagina in de applicatie. Uw abonnement loopt dan door tot het einde van de betaalde maand en wordt niet verlengd. We restitueren geen deelperiodes, tenzij de wet dat vereist.

5. Uw gegevens en die van uw klanten

Alles wat u en uw team in Caliber.Works zetten, blijft van u. Dat geldt voor klanten, horloges, dossiers, foto's, notities, checklists, offertes, rapporten, bestelde onderdelen en opmerkingen.

U geeft ons de licentie die we nodig hebben om de dienst te leveren, en niets meer. Dat betekent dat we uw gegevens mogen opslaan, verzenden, terugtonen aan de mensen aan wie u toegang gaf, back-uppen, en verwerken via de subverwerkers uit onze privacyverklaring. We gebruiken uw gegevens niet om AI-modellen te trainen, en niet voor reclame.

U bent verantwoordelijk voor de gegevens die u toevoegt en voor het recht om die toe te voegen. Dat geldt in het bijzonder voor de persoonsgegevens van uw klanten: naam, contactgegevens, adres, en wat u over hun horloge en de reparatie vastlegt. Documenten die u uploadt, zoals technische kaliberbladen en onderdelenlijsten, mag u alleen toevoegen als u daartoe het recht heeft.

E-mail aan uw klanten. Met Caliber.Works kunt u uw klant een offerte, een link naar de statuspagina van de reparatie, een bericht dat het horloge klaarstaat en een servicerapport sturen. Elk bericht vertrekt pas nadat u dat in de applicatie bevestigt. Door een e-mailadres van een klant in te voeren en een bericht te bevestigen, verklaart u dat u met die klant een zakelijke relatie heeft die het sturen van informatie over de reparatie rechtvaardigt. Caliber.Works stuurt uw klanten geen andere e-mail dan wat u zelf verstuurt.

De statuspagina. De statuspagina van een reparatie is bereikbaar via een geheime link en een pincode die u aan uw klant geeft. Wie de link en de code heeft, ziet de status, de foto's, de offerte en het rapport van die reparatie. Deel ze daarom alleen met uw klant. U kunt de link op elk moment vernieuwen, waarna de oude niet meer werkt.

Samenwerking met andere werkplaatsen. U kunt een dossier tijdelijk toevertrouwen aan een vakgenoot met een eigen Caliber.Works-account, of een klant met alles erop en eraan overdragen aan een andere werkplaats. U bepaalt of u dat doet en aan wie. De andere werkplaats ziet vanaf dat moment de gegevens van dat dossier of die klant, en is daarvoor zelf verantwoordelijk. Een overdracht is definitief; de weg terug is een overdracht de andere kant op. De voorwaarden voor het toevertrouwen van een dossier staan in de applicatie bij elke overdracht.

6. AI-functies

Sommige functies gebruiken kunstmatige intelligentie: de eerste inschatting van een binnengekomen horloge op basis van uw foto's, het opschonen van ingesproken notities, het schrijven van een conceptrapport voor uw klant, samenvattingen van een dossier, het vertalen van checklists en

voorwaarden, en het opzoeken van gegevens over een kaliber.

De gegevens die u aan een AI-functie aanbiedt, waaronder foto's en ingesproken tekst, worden voor verwerking naar onze AI-subverwerker gestuurd. Die staat met naam in onze privacyverklaring. Uw gegevens worden niet gebruikt om modellen te trainen.

AI-uitvoer is een concept, geen vakoordeel. Taalmodellen kunnen tekst produceren die onjuist of onvolledig is of niet door de foto's wordt gedragen. Alles wat een AI-functie in Caliber.Works produceert, wordt aan u getoond als een concept dat u beoordeelt, bewerkt en goedkeurt voordat u erop vertrouwt of het aan een klant stuurt. We garanderen niet dat AI-uitvoer juist of volledig is. De diagnose, de prijs en het werk aan het horloge blijven uw verantwoordelijkheid als vakman.

AI schrijft nooit buiten u om naar een klant. Tekst die een AI-functie produceert, krijgt u eerst te zien. Keurt u die goed, dan wordt het gewone inhoud van het dossier, omdat u degene bent die haar heeft goedgekeurd.

7. Toegestaan gebruik

Gebruik Caliber.Works waarvoor het bedoeld is: het beheren van reparaties en onderhoud van horloges en uurwerken in uw werkplaats. Gebruik het niet om de wet te overtreden, om onrechtmatig materiaal op te slaan of te verspreiden, om ongevraagde commerciële berichten te versturen, om rechten van anderen te schenden, om toegang te zoeken tot gegevens van andere werkplaatsen, om onze systemen af te tasten of te overbelasten, of om de dienst zonder onze schriftelijke toestemming door te verkopen.

U mag de applicatie niet kopiëren, niet reverse-engineeren, en niet gebruiken om een concurrerend product te bouwen.

Overtreedt u deze regels ernstig of herhaaldelijk, dan kunnen we uw account opschorten of sluiten. We vertellen u waarom, en waar dat redelijk is krijgt u eerst de kans het te herstellen.

8. Beschikbaarheid

We werken er hard aan om Caliber.Works beschikbaar en snel te houden. We beloven geen specifiek beschikbaarheidspercentage en we bieden geen service level agreement. Er zal onderhoud zijn, en er kunnen onderbrekingen zijn die buiten onze macht liggen.

We kunnen functies in de loop van de tijd wijzigen of verbeteren. Halen we iets weg waarop u leunt, dan laten we het vooraf weten waar dat redelijkerwijs kan.

9. Einde van de overeenkomst

U kunt op elk moment stoppen met Caliber.Works door uw abonnement op te zeggen en uw werkplaats te laten sluiten.

Wij kunnen de overeenkomst beëindigen als u deze voorwaarden ernstig schendt, als u na onze herinneringen niet betaalt, of als we stoppen met het aanbieden van de dienst. Stoppen we met de dienst, dan geven we u redelijke tijd en gelegenheid om een kopie van uw gegevens bij ons op te vragen.

Wat er met uw gegevens gebeurt. Zolang uw werkplaats actief is kunt u uw gegevens zelf meenemen: offertes, inspectierapporten en servicerapporten als PDF, en foto's en documenten als download. U kunt ons op {company_email} ook om een kopie van alles in uw werkplaats vragen, en die leveren we in een gangbaar formaat.

Om uw werkplaats te sluiten schrijft u ons op {company_email} vanaf het e-mailadres van een eigenaar. We bevestigen het verzoek, en tenzij u om directe verwijdering vraagt bewaren we uw gegevens dertig dagen, zodat u nog een kopie kunt opvragen of van gedachten kunt veranderen. In die dertig dagen blijft de werkplaats leesbaar maar accepteert ze geen wijzigingen meer. Uw abonnement stopt wanneer u om sluiting vraagt, en het restant van een betaalde maand wordt niet gerestitueerd. Daarna verwijderen we alles uit onze live systemen en bevestigen we de verwijdering schriftelijk. Kopieën in onze automatische databaseback-ups verlopen binnen zeven dagen, en geüploade foto's en documenten verdwijnen binnen dertig dagen uit de opslag.

U kunt ons vragen uw gegevens eerder te verwijderen, en dat doen we. Geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens die u of uw klanten niet kunnen identificeren mogen we bewaren, en facturen bewaren we zo lang als de belastingwet vereist.

10. Ons intellectueel eigendom

Caliber.Works, inclusief de software, de interface, de documentatie, de naam en het logo, is van {company_name} en zijn licentiegevers. Deze voorwaarden dragen daar niets van aan u over. U krijgt het recht de dienst te gebruiken zolang uw overeenkomst met ons loopt.

Stuurt u ons feedback of ideeën, bijvoorbeeld via het feedbackbord in de applicatie, dan mogen we die gebruiken om de dienst te verbeteren zonder u daarvoor iets verschuldigd te zijn. U behoudt het recht uw eigen ideeën te gebruiken zoals u wilt.

11. Garanties en aansprakelijkheid

We leveren Caliber.Works zoals het is en zoals het beschikbaar is. Voor zover de wet het toestaat, sluiten we impliciete garanties uit, waaronder elke garantie dat de dienst ononderbroken, foutloos of geschikt voor een bepaald doel zal zijn.

Caliber.Works is een administratie- en werkplaatstool. Het geeft geen horlogetechnisch, juridisch of fiscaal advies, en het vervangt niet het oordeel van de horlogemaker die het gebruikt. Beslissingen over een diagnose, een prijs, een onderdeel of een reparatie, ook wanneer ze steunen op door AI opgestelde tekst, op kaliberinformatie uit de applicatie of op een tijdmeting, blijven van u.

Voor zover de wet het toestaat, is onze totale aansprakelijkheid onder deze voorwaarden in een periode van twaalf maanden beperkt tot het bedrag dat u ons voor de dienst heeft betaald in de twaalf maanden vóór de gebeurtenis die de claim veroorzaakte. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst, gederfde omzet, verloren gegevens, schade aan horloges of bedrijfsonderbreking.

Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die wettelijk niet beperkt kan worden, waaronder aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid, of voor overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid.

12. Verwerking van persoonsgegevens namens u

Hoe we met persoonsgegevens omgaan staat in onze privacyverklaring. Dit artikel is daarnaast de verwerkersovereenkomst die artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vereist. Hij treedt in werking wanneer u deze voorwaarden accepteert; er hoeft niets apart ondertekend te worden. Heeft u voor uw eigen administratie een ondertekend exemplaar nodig, vraag het dan op via {company_email}.

Rollen. Voor de persoonsgegevens van uw klanten en van iedereen die u in uw werkplaats vastlegt, bent u de verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij de verwerker. U bepaalt welke gegevens u vastlegt en waarom. Wij verwerken ze uitsluitend om de dienst te leveren, op uw gedocumenteerde instructie. Het gebruiken van de dienst is die instructie; aanvullende instructies spreken we schriftelijk af.

Onderwerp, aard en doel. Het opslaan, ordenen, opvragen, verzenden, tonen, back-uppen en verwijderen van persoonsgegevens, en het beschikbaar stellen ervan aan de mensen aan wie u toegang heeft gegeven, waaronder uw klant via de statuspagina en, als u daarvoor kiest, een andere werkplaats. Gebruikt u AI-functies, dan hoort daarbij het versturen van de aangeboden gegevens naar onze AI-

subverwerker om een concept te maken. Het gaat doorgaans om namen, contactgegevens en adressen van uw klanten, gegevens over hun horloges en reparaties, foto's, en metadata over wie wat wanneer deed in uw werkplaats. Caliber.Works is niet ontworpen voor bijzondere categorieën persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG; u komt overeen zulke gegevens niet in de dienst te zetten.

Onze verplichtingen. Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend op uw instructie, ook bij doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij de wet anders vereist, in welk geval we u vooraf informeren tenzij de wet dat verbiedt. We laten u weten als we menen dat een instructie in strijd is met het gegevensbeschermingsrecht. We waarborgen dat iedereen die bevoegd is persoonsgegevens te verwerken aan vertrouwelijkheid is gebonden. We treffen de technische en organisatorische maatregelen die in onze privacyverklaring staan beschreven; die kunnen worden verbeterd, maar niet verzwakt. We staan u, rekening houdend met de aard van de verwerking, bij bij verzoeken van betrokkenen, bij gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en bij voorafgaande raadpleging van een toezichthouder. We stellen de informatie beschikbaar die nodig is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen.

Subverwerkers. U geeft algemene toestemming voor de subverwerkers die in onze privacyverklaring staan. Voegen we een subverwerker toe of vervangen we er een, dan laten we het u minstens dertig dagen vooraf weten per e-mail of in de applicatie. U kunt binnen veertien dagen na dat bericht op redelijke gegevensbeschermingsgronden bezwaar maken. Komen we er samen niet uit, dan kunt u de overeenkomst beëindigen en ontvangt u een evenredige restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen. We leggen elke subverwerker dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op en blijven tegenover u volledig aansprakelijk voor hun werk.

Datalekken. Worden we ons bewust van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die we voor u verwerken, dan melden we dat u zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat we ervan weten. Onze melding beschrijft, voor zover bekend, de aard van de inbreuk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen, de waarschijnlijke gevolgen, en de genomen of voorgestelde maatregelen. We leveren verdere informatie zodra die beschikbaar komt, en staan u bij in uw eigen meldplichten richting de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen. Het melden aan de toezichthouder en aan betrokkenen is uw verantwoordelijkheid als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij de wet anders bepaalt.

Audits. Met redelijke aankondiging en hoogstens één keer per jaar, tenzij een toezichthouder of een datalek vaker controleren nodig maakt, mag u onze naleving van dit artikel controleren. We bieden eerst beschikbare documentatie aan, waaronder onze beveiligingsbeschrijving en de rapporten van derden die we hebben. Heeft u meer nodig, dan vindt een audit plaats tijdens kantooruren, zonder onredelijke

verstoring, onder vertrouwelijkheid, en op uw kosten tenzij de audit wezenlijke niet-naleving aantoont.

Teruggave en verwijdering. Aan het einde van de overeenkomst gebeurt met de persoonsgegevens wat artikel 9 beschrijft: u kunt een kopie opvragen, en daarna verwijderen we ze. We mogen persoonsgegevens langer bewaren waar de wet dat vereist, bijvoorbeeld facturen voor de belastingdienst. In dat geval staken we elke andere verwerking. Op verzoek bevestigen we de verwijdering schriftelijk.

Doorgifte buiten de EER. Onze hosting, database en bestandsopslag staan in de Europese Unie. Sommige subverwerkers verwerken persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte; onze privacyverklaring zegt welke, en op welke grond die doorgifte rust.

Aansprakelijkheid en rangorde. Aansprakelijkheid onder dit artikel valt onder de beperkingen in artikel 11, voor zover de wet dat toestaat. Niets in dit artikel beperkt aansprakelijkheid die wettelijk niet beperkt kan worden, waaronder aansprakelijkheid richting betrokkenen onder artikel 82 AVG. Spreekt dit artikel de rest van deze voorwaarden tegen over de verwerking van persoonsgegevens, dan gaat dit artikel voor.

We bewaren welke versie van deze voorwaarden gold toen u ze accepteerde.

13. Wijziging van deze voorwaarden

We kunnen deze voorwaarden wijzigen, bijvoorbeeld wanneer de dienst of de wet verandert. Raakt een wijziging u wezenlijk, dan laten we het minstens dertig dagen vooraf weten per e-mail of in de applicatie. Blijft u Caliber.Works gebruiken nadat een wijziging is ingegaan, dan gelden de nieuwe voorwaarden. De datum bovenaan toont wanneer we ze voor het laatst hebben bijgewerkt.

14. Overdracht

U mag uw rechten of verplichtingen onder deze voorwaarden niet overdragen zonder onze schriftelijke toestemming. Wij mogen de onze overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een partij die ons bedrijf overneemt, en we laten het u weten als dat gebeurt.

15. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die we samen niet kunnen oplossen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de {company_court}.

Blijkt een deel van deze voorwaarden ongeldig, dan blijft de rest van kracht, en vervangen we het ongeldige deel door een bepaling die het doel ervan het dichtst benadert.

Contact

Vragen over deze voorwaarden: `{company_email}`, `{company_name}`, `{company_address}`.