Algemene Voorwaarden Oproepi

Versie 2.0, concept oktober 2026. Laat deze voorwaarden vóór publicatie juridisch toetsen. Plekken met [nog te bevestigen] vragen om een keuze of bevestiging.

Oproepi is een handelsnaam van BdB Invest B.V., gevestigd aan de Parnassusweg 7-3, 1077 DA Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67175279. Contact: info@oproepi.nl, telefoon [nog te bevestigen].

Artikel 1. Definities

1.1 **Oproepi**: BdB Invest B.V., handelend onder de naam Oproepi.

1.2 **Klant**: de onderneming of rechtspersoon die een overeenkomst met Oproepi sluit. Oproepi levert uitsluitend aan bedrijven, niet aan consumenten.

1.3 **Dienst**: de telefonische assistent van Oproepi (hierna "Joyce") die namens Klant inkomende gesprekken aanneemt, gegevens vastlegt, afspraken inplant, bij spoed doorverbindt en bevestigingen verstuurt, inclusief het klantportaal en de bijbehorende koppelingen.

1.4 **Pakket**: de door Klant gekozen variant van de Dienst (Pro, Business of Premium), met de bijbehorende bundel belminuten, het aantal kanalen en de functies zoals beschreven op oproepi.nl/prijzen op het moment van bestellen.

1.5 **Kanaal**: een telefoonnummer met een eigen inrichting van Joyce, zoals eigen diensten, werkgebied, vragen, agenda, spoedcontact, begroeting en kennisbank.

1.6 **Belminuten**: de tijd dat Joyce een gesprek voert, inclusief de tijd dat een gesprek via de Dienst is doorverbonden.

1.7 **Beller**: degene die het nummer van Klant belt en door Joyce te woord wordt gestaan.

1.8 **Overeenkomst**: de via het klantportaal gesloten overeenkomst voor de Dienst, inclusief deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod, elke bestelling en elke overeenkomst tussen Oproepi en Klant.

2.2 Voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing, tenzij Oproepi die schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Bij strijd tussen deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst gaat de Verwerkersovereenkomst voor, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Artikel 3. Totstandkoming en onboarding

3.1 De Overeenkomst komt tot stand zodra Klant in het klantportaal een Pakket bestelt en de betaling van de setup-fee en de eerste maand is gelukt.

3.2 Oproepi richt de Dienst in op basis van de gegevens die Klant in de onboarding aanlevert: diensten, werkgebied, tarieven, doorverbindnummers, openingstijden en kennisbank. Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van deze gegevens.

3.3 De Dienst gaat live nadat Klant de Verwerkersovereenkomst heeft aanvaard en de inrichting heeft goedgekeurd. Oproepi streeft naar livegang binnen tien werkdagen na een volledige aanlevering. [nog te bevestigen]

Artikel 4. De Dienst

4.1 Joyce is een geautomatiseerde assistent op basis van kunstmatige intelligentie. Joyce meldt aan het begin van elk gesprek dat de Beller met een digitale assistent spreekt en dat het gesprek wordt opgenomen. Klant mag deze meldingen niet laten verwijderen of aanpassen.

4.2 Joyce stelt geen diagnoses, beoordeelt geen gevaar en vervangt geen hulpdiensten. Bij situaties die op gevaar wijzen verwijst Joyce naar het alarmnummer 112 of het landelijke storingsnummer en verbindt zij, waar ingesteld, door naar het spoednummer van Klant. Klant zet de Dienst niet in als noodlijn of als enige bereikbaarheid bij levensbedreigende situaties.

4.3 Joyce doet geen toezeggingen namens Klant over prijzen, garanties, levertijden of

werkzaamheden die niet door Klant in de inrichting zijn vastgelegd. Afspraken die Joyce inplant zijn voorlopig tot Klant ze bevestigt, tenzij Klant een agendakoppeling heeft ingesteld die afspraken direct vastlegt.

4.4 Een assistent op basis van kunstmatige intelligentie kan een gesprek verkeerd verstaan of een gegeven onjuist vastleggen. Oproepi spant zich in om dit te beperken, onder meer door gegevens terug te lezen en adressen en e-mailadressen te controleren, maar garandeert niet dat elk gesprek foutloos verloopt. Klant controleert vastgelegde gegevens voordat hij er handelingen op baseert.

4.5 Oproepi mag de Dienst verbeteren en onderdelen vervangen, waaronder de stem, het taalmodel en de leveranciers, mits de functionaliteit van het Pakket in grote lijnen gelijk blijft. Wezenlijke wijzigingen meldt Oproepi ten minste dertig dagen vooraf.

Artikel 5. Belminuten, kanalen en redelijk gebruik

5.1 De maandelijkse bundel belminuten geldt per account en wordt gedeeld over alle kanalen van het account. Doorverbonden minuten tellen mee als belminuten.

5.2 Minuten worden per account en factuurmaand opgeteld. Het totaal wordt aan het einde van de periode naar boven afgerond op hele minuten. Niet gebruikte minuten vervallen aan het einde van de maand.

5.3 Extra minuten boven de bundel kosten € 0,45 per minuut, voor alle Pakketten, en worden achteraf in rekening gebracht.

5.4 Pro omvat één kanaal. Business omvat maximaal drie kanalen. Premium omvat maximaal vijf kanalen; extra kanalen zijn op aanvraag en tegen de dan geldende prijs. Heeft een Klant met Business meer dan drie kanalen nodig, dan is Premium het passende Pakket.

5.5 Sms- en WhatsApp-berichten voor bevestigingen en noodescalatie vallen onder redelijk gebruik. Oproepi mag Klant benaderen als het gebruik structureel meer dan [nog te bevestigen] berichten per maand bedraagt, om een passende afspraak te maken.

5.6 Oproepi mag maatregelen nemen tegen misbruik van de Dienst, zoals een ongewoon aantal oproepen vanaf één nummer, oproepen zonder gespreksinhoud of pogingen om Joyce instructies te laten uitvoeren die buiten de inrichting vallen. Zulke oproepen worden niet als belminuten in rekening gebracht als Oproepi het misbruik vaststelt.

Artikel 6. Prijzen en betaling

6.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw.

6.2 De setup-fee wordt eenmalig bij het sluiten van de Overeenkomst in rekening gebracht en is niet restitueerbaar.

6.3 Het maandbedrag van het Pakket wordt maandelijks vooraf in rekening gebracht via de door Klant in het klantportaal opgegeven betaalwijze. Extra minuten en extra kanalen worden achteraf in rekening gebracht, bij de factuur van de volgende maand.

6.4 Lukt een betaling niet, dan ontvangt Klant een herinnering. Is de betaling na veertien dagen nog niet ontvangen, dan mag Oproepi de Dienst opschorten totdat de betaling is ontvangen. Klant blijft het maandbedrag verschuldigd over de periode van opschorting. [nog te bevestigen]

6.5 Oproepi mag de prijzen jaarlijks aanpassen. Een prijswijziging wordt ten minste dertig dagen vooraf per e-mail aangekondigd. Klant mag de Overeenkomst in dat geval opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

6.6 Bestaande abonnementen behouden hun afgesproken prijs en voorwaarden zolang de Overeenkomst doorloopt, tenzij partijen schriftelijk iets anders afspreken of artikel 6.5 wordt toegepast.

Artikel 7. Looptijd en opzegging

7.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en is maandelijks opzegbaar, met

inachtneming van een opzegtermijn tot het einde van de lopende factuurmaand. Opzeggen gebeurt via het klantportaal of per e-mail aan info@oproepi.nl.

7.2 Voor Premium kunnen partijen een minimale looptijd van twaalf maanden overeenkomen. Die afspraak staat dan in de bestelling. [nog te bevestigen]

7.3 Oproepi mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als Klant de Dienst gebruikt in strijd met de wet of deze voorwaarden, of als Klant na een herinnering meer dan dertig dagen in gebreke blijft met betalen.

7.4 Na het einde van de Overeenkomst stopt Joyce met het aannemen van gesprekken. Klant zet de doorschakeling van zijn nummer zelf uit. Oproepi stelt de vastgelegde afspraak- en contactgegevens op verzoek binnen dertig dagen beschikbaar en verwijdert daarna alle gegevens volgens de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8. Verplichtingen van Klant

8.1 Klant zorgt dat zijn telefoonnummer correct is doorgeschakeld naar het door Oproepi verstrekte nummer en dat doorverbindnummers, spoedroosters en openingstijden actueel zijn.

8.2 Klant informeert Bellers over de inzet van Joyce en de opname van gesprekken, onder meer via zijn privacyverklaring, en heeft een rechtmatige grondslag voor de verwerking van de gegevens van Bellers.

8.3 Klant gebruikt de Dienst niet voor ongevraagde commerciële oproepen of berichten, en niet voor doeleinden die in strijd zijn met de wet.

8.4 Klant houdt zijn inloggegevens voor het klantportaal geheim en meldt misbruik direct aan Oproepi.

8.5 Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen telefoonabonnement, de kosten van doorschakelen bij zijn provider en de werking van gekoppelde systemen zoals agenda's en planningssoftware.

Artikel 9. Beschikbaarheid en onderhoud

9.1 Oproepi spant zich in om de Dienst zonder onderbreking beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. De Dienst is afhankelijk van leveranciers van telefonie, spraakverwerking en hosting.

9.2 Gepland onderhoud voert Oproepi zoveel mogelijk buiten kantooruren uit en kondigt het vooraf aan als het onderbreking van de Dienst veroorzaakt.

9.3 Bij een storing meldt Klant dit via het klantportaal of per e-mail. Oproepi reageert binnen de termijn die bij het Pakket hoort: Pro binnen vierentwintig uur, Business binnen twaalf uur, Premium volgens de afgesproken SLA.

9.4 Klant houdt zelf een terugvaloptie beschikbaar voor het geval de Dienst tijdelijk niet werkt, bijvoorbeeld door de doorschakeling uit te zetten zodat oproepen weer op zijn eigen toestel binnenkomen.

Artikel 10. Gegevens en privacy

10.1 Oproepi verwerkt persoonsgegevens van Bellers namens Klant als verwerker. De afspraken daarover staan in de Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaakt van de Overeenkomst en die Klant in het klantportaal aanvaardt.

10.2 Opnames en transcripten worden bewaard volgens de termijn van het Pakket: dertig dagen bij Pro, negentig dagen bij Business en een schriftelijk afgesproken termijn van maximaal honderdtachtig dagen bij Premium.

10.3 Oproepi mag geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens gebruiken om de Dienst te verbeteren en voor statistiek, mits die niet herleidbaar zijn tot Klant of tot een Beller.

Artikel 11. Intellectueel eigendom

11.1 Alle rechten op de Dienst, de software, de scripts, de stem en de naam Joyce en de merknaam Oproepi berusten bij Oproepi of haar licentiegevers. Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.

11.2 De gegevens die Klant aanlevert en de gegevens die tijdens gesprekken namens Klant worden vastgelegd, blijven van Klant.
11.3 Klant mag de Dienst niet doorverkopen, kopiëren of gebruiken om een vergelijkbare dienst te ontwikkelen.

Artikel 12. Geheimhouding

12.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim, waaronder tarieven, inrichtingsgegevens, klantgegevens en technische informatie, en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
12.2 Deze verplichting blijft na het einde van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van Oproepi voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Klant in de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis aan Oproepi heeft betaald, met een maximum van € 5.000 per jaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. [nog te bevestigen]
13.2 Oproepi is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde omzet of winst, gemiste klussen, reputatieschade en schade door verlies van gegevens, behalve als die schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Oproepi.
13.3 Oproepi is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige gegevens die Klant heeft aangeleverd, van het niet of verkeerd doorschakelen door Klant, van storingen bij de telefoonprovider van Klant of de Beller, of van handelen van Klant in strijd met deze voorwaarden.
13.4 Klant meldt schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen dertig dagen na ontdekking schriftelijk aan Oproepi, op straffe van verval van het recht op vergoeding.
13.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover de wet dat niet toestaat, en niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Oproepi.

Artikel 14. Overmacht

14.1 Oproepi hoeft haar verplichtingen niet na te komen zolang sprake is van overmacht, waaronder storingen bij leveranciers van telefonie, spraakverwerking, hosting of internet, stroomuitval, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de invloed van Oproepi.
14.2 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen beide partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding. Vooruitbetaalde bedragen over de periode na beëindiging betaalt Oproepi terug.

Artikel 15. Wijziging van deze voorwaarden

15.1 Oproepi mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig dagen vooraf per e-mail aangekondigd en gaan in op de aangekondigde datum.
15.2 Betreft de wijziging een wezenlijke verslechtering voor Klant, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 16. Slotbepalingen

16.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
16.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, nadat partijen hebben geprobeerd het geschil in overleg op te lossen.
16.3 Is een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen van kracht en vervangen partijen de ongeldige bepaling door een geldige die het doel ervan zo dicht mogelijk benadert.
16.4 Oproepi mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een andere vennootschap binnen dezelfde groep of aan een rechtsopvolger, met kennisgeving aan Klant.

Contact: info@oproepi.nl