

# Gebruiksvoorwaarden Software Joboti & Whatsapp Business Solution

Versie: v 1.0 oktober 2021

Dit document bevat de Gebruiksvoorwaarden die Joboti BV (Joboti) , als dienstverlener verbindt aan het gebruik van haar SaaS-dienst en API's.

Voor klanten die eveneens gebruik maken van de Whatsapp Business abonnement via Joboti zijn aanvullende, specifieke voorwaarden van toepassing die zijn opgenomen onder de sectie "Voorwaarden Whatsapp Business Solution".

## 1 Definities

In dit document worden de volgende afkortingen gebruikt, waaraan de daarachter gegeven betekenis wordt toegekend:

API(s):	(Application Programming Interface): standaard programmatuur gebaseerd op webstandaarden bedoeld om applicaties van derden in staat te stellen te kunnen communiceren met de daartoe bestemde Applicatie(s) van Joboti, inclusief bijbehorende documentatie, broncode, en andere materialen die Joboti als onderdeel van de API ter beschikking kan stellen.
Applicatie:	de Joboti computerprogrammatuur die onderwerp is van de Overeenkomst en welke uitsluitend als SaaS-dienst ter beschikking wordt/worden gesteld.
Dienstverlening	de gespecificeerde, door Joboti te leveren diensten, zoals vermeld in de dienstverleningsovereenkomst.
Overeenkomst:	de door Opdrachtgever ondertekende dienstverleningsovereenkomst.
Opdrachtgever:	de wederpartij van Joboti in haar hoedanigheid als opdrachtgever.
Eindgebruiker:	door Opdrachtgever geautoriseerd persoon die toegang verkrijgt tot de inrichtingsfunctie (Joboti klantportaal) van de SaaS-dienst van Opdrachtgever.
Infrastructuur:	de door Joboti gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeem software voor het leveren van de SaaS-dienst.
Versie of Release:	Iedere versie van de Applicatie die door Joboti wordt vrijgegeven en waarin de voorafgaande Releases zijn verwerkt en nieuwe of herziene functionaliteit kan zijn opgenomen. Een Release is een update van de Applicatie binnen een specifieke versie van deze Applicatie.
SaaS-dienst:	Software as a Service, ook benoemd als Bot-as-a-Service, het beschikbaar maken van Applicatie(s) die zijn geïnstalleerd op de Joboti Infrastructuur op een door Joboti gekozen locatie door middel van remote toegang aan meerdere klanten tegelijk.

## 2 Toegang tot de SaaS-dienst en gebruiksrecht

- 2.1 Voor het gebruik van de SaaS-dienst zal per Opdrachtgever (of Eindgebruiker), door Joboti en/of Opdrachtgever een gebruikersnaam en wachtwoord worden verstrekt, waarmee de SaaS-dienst of

- onderdelen daarvan door Opdrachtgever of Eindgebruiker kan worden gebruikt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vertrouwelijke gebruik van gebruikersnaam, en wachtwoord en aansprakelijk voor (de gevolgen van) eventueel misbruik daarvan.
- 2.2 Joboti is gerechtigd de toegang tot de SaaS-dienst te blokkeren in geval van niet-geautoriseerd gebruik of misbruik van de SaaS-dienst door Opdrachtgever en/of bij gebruik van de SaaS-dienst door inbreuk van derden. Indien dit met het oog op de urgentie van het geval in redelijkheid mogelijk is, zal Joboti voorafgaand aan een blokkade Opdrachtgever hierover informeren. Joboti zal in deze situatie niet tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.
  - 2.3 De Dienstverlening wordt geleverd conform het bepaalde in de Overeenkomst en de SLA van Joboti.
  - 2.4 De Joboti SaaS dienst maakt gebruik van of integreert met derde partij software, zoals integratie met Microsoft LUIS en Whatsapp Business API integratie. In die gevallen zijn de (gebruiks)voorwaarden van de derde partij software leverancier onverkort van toepassing voor Opdrachtgever en haar Eindgebruikers..
  - 2.5 Opdrachtgever mag binnen zijn eigen organisatie toegang verlenen tot de SaaS-dienst aan Eindgebruikers voor gebruik daarvan ten behoeve van de eigen organisatie. Opdrachtgever neemt passende maatregelen zodat vertrouwelijkheid met betrekking tot het betreffende werk wordt gewaarborgd, de gebruiksrechten als bedoeld in deze Overeenkomst worden nagekomen en intellectuele eigendomsrechten niet worden geschonden.
  - 2.6 Als de vergoeding voor het gebruik van de SaaS-dienst op het aantal Eindgebruikers is gebaseerd en de functionaliteit van de SaaS-dienst wordt geheel of gedeeltelijk benaderd middels de API('s), blijft gelden dat voor het gebruik van (die delen van) de SaaS-dienst een vergoeding is verschuldigd op basis van het aantal Eindgebruikers die gebruik zouden maken van (die delen van) de SaaS-dienst als ware de toegang niet via de API verlopen maar rechtstreeks.
  - 2.7 Het gebruiksrecht omvat uitsluitend gebruik van/toegang tot de overeengekomen SaaS-dienst op Joboti Infrastructuur alsmede indien overeengekomen het gebruik van een of meerdere API's. Het gebruiksrecht/recht op toegang is beperkt tot de duur van de Overeenkomst. Ieder verderstrekking gebruik buiten het expliciet overeengekomen gebruiksrecht/toegangsrecht is niet toegestaan.
  - 2.8 Het is Joboti toegestaan wijzigingen in de functionaliteit (structuur en/of gedrag) van een API aan te brengen. Deze wijzigingen worden gecommuniceerd via de release notes.
  - 2.9 Het is Joboti toegestaan om naar eigen inzicht een aanvraagbeperking ("throttling") toe te passen op het moment dat het data verkeer (waaronder API-verkeer) dat gegenereerd wordt door Opdrachtgever het systeem zodanig belast dat hierdoor de performance voor andere opdrachtgevers van Joboti verslechtert/wordt gehinderd.
  - 2.10 Joboti is nimmer verantwoordelijk en aansprakelijk voor het (correct) functioneren van programmatuur van Opdrachtgever en/of derden programmatuur die middels de API('s) met de SaaS-dienst/Applicaties communiceren.

### **3 Whatsapp Business Solutions**

- 3.1 Het gestelde in dit artikel 3 is (aanvullend) van toepassing op Whatsapp Business Abonnementen en Solutions die Joboti, in samenwerking met Messagebird aan klanten ter beschikking stelt:
- 3.2 De acceptatie van een Opdrachtgever, de start van de Whatsapp Business Service en de uitvoering van de overeenkomst is nadrukkelijk onder voorbehoud van screening van de Opdrachtgever door (1) Joboti en (2) MessageBird. Dit geldt eveneens voor (3) Facebook en/of Whatsapp, die een zelfstandige screening en acceptatie van klanten kunnen uitvoeren en onboarding kunnen uitstellen of weigeren.

- 3.3 Op de Whatsapp Business Service en het feitelijke gebruik door de Opdrachtgever zijn nadrukkelijk altijd de voorwaarden van Facebook en/of Whatsapp van toepassing. De voorwaarden zijn actueel te vinden op: [www.whatsapp.com/legal/business-terms](http://www.whatsapp.com/legal/business-terms). Facebook en/of Whatsapp behouden het voorbehoud deze voorwaarden eenzijdig en zonder voorafgaande aankondiging of instemming te wijzigen;
- 3.4 Opdrachtgever dient deze of geactualiseerde voorwaarden altijd in acht te nemen en zorg te dragen dat blijvend overeenkomstig deze voorwaarden wordt gehandeld.
- 3.5 Joboti is nooit verantwoordelijk voor de (juiste) naleving door de Opdrachtgever van de voorwaarden die gesteld worden door Whatsapp of haar geautoriseerde business solution provider Messagebird. Joboti is eveneens niet verantwoordelijk voor alle situaties waarin de Whatsapp Business Service wordt ingetrokken, gewijzigd of (tijdelijk) niet (meer) beschikbaar is..

### **3 Applicatie Beheer en onderhoud**

- 3.1 Het applicatie beheer staat vermeld in de SLA van Joboti, behorende bij deze Overeenkomst. In geval van een Storing is Joboti gerechtigd de SaaS-dienst tijdelijk te onderbreken teneinde correctief onderhoud te verrichten.

### **4 Wijziging voorwaarden**

- 4.1 Joboti heeft het recht deze Gebruiksvoorwaarden te wijzigen. Uiterlijk één (1) maand voorafgaande aan de door Joboti beoogde datum van inwerkingtreding wordt de Opdrachtgever hierover geïnformeerd.

### **5 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever**

- 5.1 Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van en is verantwoordelijk voor de bruikbaarheid van de recruitment- en hr applicaties (en websites) waarmee die nodig zijn voor het verlenen van de SaaS dienstverlening.
- 5.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem aan Joboti ter uitvoering van de SaaS-dienst ter beschikking gestelde gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn.
- 5.3 Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor:
  - a. de vertrouwelijke omgang met de autorisaties voor API's en de daarbij behorende wachtwoorden en gebruikersnamen en de eventuele gevolgen van misbruik daarvan; Onder vertrouwelijke omgang wordt in ieder geval verstaan: het niet zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Joboti verstrekken van / inzage verlenen in autorisaties en de daarbij behorende wachtwoorden en gebruikersnamen aan derden;
  - b. Het gebruik van de door Joboti ondersteunde API conform deze voorwaarden;
  - c. het gebruik van de data die Opdrachtgever uit een Applicatie via API's verkrijgt;
  - d. de juistheid en consistentie van de inhoud (integriteit) van de data die Opdrachtgever via API's aanlevert aan Joboti;
  - e. de juistheid van de conversaties die Joboti in opdracht van Opdrachtgever activeert of de wijzigingen die Eindgebruikers aanbrengen in de conversaties (teksten, gespreksroutering, etc.);
  - f. de controle op juistheid en compleetheid van de gevoerde conversaties. Het Joboti klantportal geeft Opdrachtgever en Eindgebruikers de mogelijkheid tot controle;
  - g. de interne ondersteuning naar de Eindgebruikers en het onderhouden van relevante gebruikerskennis.

### **6 Uitzonderingen**

- 6.1 Joboti is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor Storingen, voor zover deze samenhangen met, dan wel voortvloeien uit:
- h. opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten van de zijde van Opdrachtgever of haar Eindgebruikers;
  - i. verkeerd gebruik van de SaaS-dienst/Applicatie(s)/API's dan wel gebruik voor een doel waar de SaaS-dienst/de Applicatie(s)/API's niet voor bestemd is;
  - j. het niet beschikbaar zijn van het internet, hiermee wordt niet bedoeld de internettoegang;
  - k. niet of niet correct uitvoeren van gebruikersinstructies die door Joboti bekend worden gemaakt;
  - l. problemen of storingen veroorzaakt door datacommunicatie.
- 6.2 Joboti zal zich bij Storingen inspannen om te komen tot herstel van de beschikbaarheid van de SaaS-dienst. In geval dat de oorzaak van de Storing bij Opdrachtgever ligt dan heeft Joboti het recht om de kosten van haar inspanning in rekening te brengen bij Opdrachtgever.