Algemene Voorwaarden & Service Overeenkomst

Sileram B.V. — Oktober 2026 — versie 2.0

Bij Sileram willen we zo transparant mogelijk zijn. Daarom beschrijven we hier duidelijk wat je van ons kunt verwachten — zonder kleine lettertjes. Wijzigingen kondigen we minimaal 30 dagen vooraf aan. Ga je niet akkoord, dan kun je de overeenkomst vóór de ingangsdatum beëindigen. Gebruik je Sileram daarna, dan gelden de nieuwe voorwaarden. Bij ingrijpende wijzigingen vragen we je in de applicatie opnieuw akkoord te geven.

1. Definities

Term	Betekenis
Sileram	Sileram B.V., de aanbieder van de software
Klant	De organisatie of persoon die een overeenkomst aangaat met Sileram
Gebruiker	Een persoon die namens de klant gebruik maakt van de applicatie
Applicatie	De SaaS-software Sileram, beschikbaar via app.sileram.nl
Verwerkersovereenkomst	De verwerkersovereenkomst van Sileram (versie 2.0), die onderdeel is van deze voorwaarden
Proefperiode	Een periode van 14 dagen waarin de klant Basic of Pro gratis kan gebruiken

2. Overeenkomst

De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. Als je deze aangaat, krijg je een licentie voor het gebruik van Sileram.

Akkoord

Bij registratie ga je, namens jezelf of namens de organisatie die je vertegenwoordigt, akkoord met deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst. Je verklaart daartoe bevoegd te

zijn. Het akkoord geldt ook voor een organisatie die je in Sileram aanmaakt. Gebruikers die je uitnodigt, geven geen afzonderlijk akkoord; jij zorgt ervoor dat zij zich aan deze voorwaarden houden.

Consumenten

Gebruik je Sileram niet voor je beroep of bedrijf, dan ben je consument. Dan gelden daarnaast de dwingende regels van het consumentenrecht; bepalingen in deze voorwaarden die daarvan afwijken, gelden niet voor jou. Je wettelijke herroepingsrecht valt samen met de bedenktijd hieronder.

2.1 Licentie

Het aantal actieve gebruikers bepaalt de omvang van de licentie. Het type licentie is gelijk voor alle gebruikers binnen een organisatie.

2.2 Service

Zolang de overeenkomst duurt, heb je recht op ondersteuning en productupdates.

2.3 Prijsbepaling

De actuele prijs is beschikbaar via sileram.nl. Bij grote afname kunnen individuele afspraken worden gemaakt. Prijsverhogingen worden minimaal één maand van tevoren gecommuniceerd aan bestaande klanten. De tarieven die gelden op het moment van je eerste betaling staan voor jou 24 maanden vast. Daarna gelden de dan actuele standaardtarieven; dat kondigen we vooraf aan.

2.4 Betaling

Je betaalt vooraf voor een maand of een jaar. Bij betaling per jaar betaal je 10 maanden en gebruik je Sileram 12 maanden. Vóór het einde van een betaalde periode ontvang je een betaalverzoek voor de volgende periode: bij een jaarabonnement 30 dagen vooraf, bij een maandabonnement 14 dagen vooraf. Betaal je dat, dan loopt je abonnement aansluitend door. Is er bij het einde van de periode nog niet betaald, dan houd je nog 14 dagen toegang en sturen we je een herinnering. Een betaling binnen die 14 dagen gaat in op de oorspronkelijke einddatum. Wordt er ook binnen die 14 dagen niet betaald, dan eindigt de overeenkomst en wordt je account

gesloten (zie 2.5). Stop je tussentijds, dan worden vooruitbetaalde bedragen niet terugbetaald; je houdt toegang tot het einde van de betaalde periode.

Proefperiode

Je kunt Basic of Pro 14 dagen gratis proberen. Betaal je niet vóór het einde van de proefperiode, dan ga je terug naar Free. Bij Pro worden andere gebruikers dan de eigenaar dan op inactief gezet; hun gegevens worden niet verwijderd. Zodra je betaalt, worden zij automatisch weer actief.

Bedenktijd

Binnen 14 dagen na je eerste betaling kun je je betaalde abonnement zonder opgave van reden kosteloos annuleren via info@sileram.nl; je krijgt dan het volledige bedrag terug. Voor consumenten is dit tevens het wettelijke herroepingsrecht. Meer informatie en het modelformulier vind je op sileram.nl/herroeping.

2.5 Licenties aanpassen of beëindigen

Een verhoging of verlaging kan per direct via de applicatie worden geregeld. Wil je een betaald abonnement niet verlengen, dan betaal je het betaalverzoek niet; de overeenkomst eindigt dan zoals beschreven in 2.4. Een betaald abonnement wordt na beëindiging niet omgezet naar Free. Een Free-account, of een betaald abonnement vóór het einde van de periode, beëindig je via je profiel in de applicatie of via info@sileram.nl. Wij adviseren vóór beëindiging een data-export aan te vragen. Na beëindiging is toegang tot de omgeving niet meer mogelijk. Wij bewaren je gegevens nog zes maanden, zodat je een export kunt aanvragen, en verwijderen of anonimiseren ze daarna definitief, zoals beschreven in ons Privacy Statement. Betaal je binnen die zes maanden alsnog, dan kunnen wij je account heractiveren. Op verzoek kunnen gegevens eerder worden verwijderd.

Inactieve Free-accounts

Is een Free-account drie maanden niet gebruikt, dan sturen wij een melding per e-mail. Wordt het account in de drie maanden daarna nog steeds niet gebruikt, dan kunnen wij het definitief verwijderen of anonimiseren. Inloggen is genoeg om je account te behouden.

Beëindiging door Sileram

Wij kunnen de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één maand in de volgende gevallen: aanhoudende niet-betaling na aanmaning, grove schending van deze voorwaarden, of als

de klant surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd. In deze gevallen kunnen wij de overeenkomst ook per direct beëindigen.

Staking dienstverlening

Als Sileram besluit de dienstverlening definitief te staken, worden klanten minimaal zes maanden van tevoren geïnformeerd. Gedurende deze periode kunnen klanten een data-export aanvragen via info@sileram.nl.

3. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot €500.000,- per gebeurtenis en nooit hoger dan €1.000.000,- per kalenderjaar. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Sileram. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade zoals gederfde omzet of gemiste kansen. Dit geldt ook als door de klant ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen aanbrengen in onze software. Wij zijn beide niet aansprakelijk bij overmacht in de zin van de wet, inclusief storingen bij toeleveranciers en internetproblemen die buiten onze invloed liggen. Wij hebben een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten. Bij een klacht of claim verzoeken wij je deze zo snel mogelijk te melden via info@sileram.nl.

4. Ondersteuning

Sileram wordt ontwikkeld en beheerd door één persoon, naast een fulltime functie. Ondersteuning wordt naar beste vermogen geboden.

Contact

Vragen en meldingen kun je sturen naar info@sileram.nl. Wij streven ernaar binnen 3 werkdagen te reageren. In uitzonderlijke gevallen zoals vakantie of ziekte kan dit langer duren. Wij communiceren dit waar mogelijk vooraf via onze website.

Wat valt onder ondersteuning?

Vragen over het gebruik van de applicatie, het melden van fouten en het doorgeven van verbeterwensen. Verbeterwensen worden meegenomen in de productontwikkeling — het is niet altijd mogelijk aan te geven of en wanneer deze worden opgepakt.

Toegang klantomgeving

Bij het oplossen van een melding kan het noodzakelijk zijn de klantomgeving in te zien. Dit gebeurt uitsluitend na melding aan de klant en alleen voor zover noodzakelijk om het probleem op te lossen. Zodra het incident is afgehandeld vervalt de toegang.

5. Product

Sileram is een SaaS-product dat continu wordt doorontwikkeld. Wij streven ernaar minimaal één keer per maand een update uit te leveren met verbeteringen en fixes.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij Sileram B.V. Als een derde anders beweert, zal Sileram de klant vrijwaren, mits de klant ons hierover zo spoedig mogelijk informeert en meewerkt aan onderzoek.

Fair use

Wij hanteren een fair use principe op het gebruik van Sileram. Als je in strijd met dit principe handelt, nemen we contact op om samen naar een oplossing te zoeken.

6. Infrastructuur & Beschikbaarheid

Sileram maakt gebruik van Supabase als cloudplatform, gehost in West-Europa (Frankfurt). Wij streven naar een hoge beschikbaarheid maar kunnen geen 24/7 monitoring of garantie op hersteltijden bieden. Storingen worden zo snel mogelijk opgepakt.

Back-up & Restore

Back-ups worden dagelijks uitgevoerd met een retentie van 7 dagen. Bestanden, zoals spraaknotities, vallen buiten de back-up. Back-ups zijn bedoeld om de dienst te herstellen na een storing of incident, niet om gegevens van een individuele klant terug te zetten.

Onderhoud

Gepland onderhoud vindt waar mogelijk plaats buiten kantooruren. Als vooraf duidelijk is dat Sileram door onderhoud niet beschikbaar is, informeren wij je minimaal 48 uur van tevoren via onze website.

Subverwerkers

De subverwerkers die wij inschakelen, staan in Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst. Klantdata wordt opgeslagen bij Supabase, op servers in West-Europa (Frankfurt). Nieuwe subverwerkers worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd. Je kunt bezwaar maken tegen een nieuwe subverwerker via info@sileram.nl — wij handelen dit af en informeren je over de uitkomst. Komen we er samen niet uit, dan kun je de overeenkomst beëindigen.

7. Verwerking Persoonsgegevens (AVG)

Sileram verwerkt persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. Hierin zijn wij "verwerker" en is de klant de "verwerkingsverantwoordelijke". Wij verwerken alleen persoonsgegevens om de overeenkomst uit te voeren en de applicatie te laten functioneren. Voor deze verwerking geldt de Verwerkersovereenkomst. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst gaat de Verwerkersovereenkomst voor.

Geheimhouding

Wij behandelen alle klantdata strikt vertrouwelijk. Toegang tot klantdata vindt uitsluitend plaats ten behoeve van technisch onderhoud, het oplossen van storingen of op verzoek van de klant.

Privacy rechten betrokkenen

De klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van en het voldoen aan de rechten van betrokkenen binnen zijn organisatie. Wij verwijzen verzoeken van betrokkenen altijd door naar de klant als verwerkingsverantwoordelijke.

Auditrecht

De klant heeft het recht om jaarlijks een audit aan te vragen naar onze naleving van deze voorwaarden. Dit geschiedt op eigen kosten en na voorafgaande afstemming via info@sileram.nl.

Meldplicht datalekken

Bij een beveiligingsincident informeren wij de klant uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking. De klant is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens binnen 72 uur.

Gegevens na beëindiging

Na afloop van de overeenkomst worden alle gegevens zes maanden bewaard. Daarna worden persoonsgegevens definitief verwijderd of geanonimiseerd. Anonieme gegevens, die niet tot personen herleidbaar zijn, kunnen wij bewaren voor statistiek. Op verzoek via info@sileram.nl kunnen gegevens eerder worden verwijderd of geëxporteerd. Zie ook ons Privacy Statement op sileram.nl/privacy.

8. Juridische Zaken

Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Partijen spannen zich in om geschillen onderling op te lossen. Indien dit niet lukt worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter — Rechtbank Den Haag, tenzij je consument bent; dan mag je ook naar de rechter in je eigen woonplaats. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

Versie: 2.0 — oktober 2026