

Algemene Voorwaarden

Elk gesprek geverifieerd. Elke klant beschermd.

Voorwaarden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Trusted B.V. onder het merk Trusted Voice

Voor klanten, prospects en partners van Trusted Voice

Uitgegeven door

Trusted Voice is een handelsmerk van Trusted B.V.

Stadhuisplein 10, 5611 EM Eindhoven • www.trustedvoice.eu

Kamer van Koophandel (KvK) 98910973

Versie 1.0 – september 2026

Over deze voorwaarden

Trusted Voice zorgt ervoor dat elk gesprek dat een organisatie voert echt, veilig en geverifieerd is. Onze klanten — banken, zorginstellingen, overheden en andere organisaties — rekenen op ons voor iets fundamenteels: de zekerheid dat een gesprek dat namens hen wordt gevoerd ook écht van hen komt. In deze Algemene Voorwaarden leggen we in heldere taal vast hoe we samenwerken om die zekerheid te bieden.

Ze gelden voor al onze aanbiedingen, overeenkomsten en diensten, en worden aangevuld met de specifieke afspraken in uw Orderformulier, Service Level Agreement en Verwerkersovereenkomst. Onze diensten zijn uitsluitend bestemd voor zakelijke klanten.

Vragen over deze voorwaarden? Neem contact met ons op via www.trustedvoice.eu.

Artikel 1. Definities

1.1 In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen, geschreven met een hoofdletter, de hieronder vermelde betekenis. Begrippen in het enkelvoud gelden ook voor het meervoud en omgekeerd.

Trusted: Trusted B.V., een besloten vennootschap naar Nederlands recht, statutair gevestigd aan het Stadhuisplein 10, 5611 EM Eindhoven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 98910973, handelend onder het merk Trusted Voice.

Klant: de rechtspersoon of zakelijke partij die met Trusted een Overeenkomst aangaat, of aan wie Trusted een aanbod doet.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Trusted en de Klant voor het leveren van Diensten, inclusief het Orderformulier, een eventuele Service Level Agreement, Verwerkersovereenkomst en andere bijlagen, tezamen met deze Algemene Voorwaarden.

Orderformulier: de offerte, het orderformulier of de opdrachtschrijving die door beide partijen is ondertekend of aanvaard, waarin de Diensten, Vergoedingen, looptijd en eventuele specifieke afspraken zijn vastgelegd.

Diensten: de Trusted Voice-diensten die Trusted levert, waaronder geverifieerd uitgaand bellen, authenticatie van de identiteit van de beller, toegang tot het Trusted Voice Netwerk, het Platform, de API, bijbehorende software, documentatie, implementatie, ondersteuning en alle overige diensten zoals omschreven in de Overeenkomst.

Trusted Voice Netwerk: de gecontroleerde netwerkomgeving op telecorniveau, beheerd door of namens Trusted, waarin uitgaande gesprekken worden geauthenticeerd voordat zij worden doorgeschakeld.

Platform: de software, portalen, dashboards, SDK's en interfaces die Trusted beschikbaar stelt, waaronder de application programming interface (API) waarmee de Klant zijn systemen koppelt aan de Diensten.

Geverifieerd Gesprek: een uitgaand gesprek dat door een Geautoriseerde Gebruiker via het Trusted Voice Netwerk wordt opgezet en waarvan de identiteit van de beller met succes door het Trusted Voice Netwerk is geauthenticeerd.

Geregistreerd Nummer: een telefoonnummer, nummerreeks of belleridentiteit die de Klant bij Trusted heeft geregistreerd en die Trusted heeft geaccepteerd voor gebruik binnen de Diensten.

Geautoriseerde Gebruiker: een medewerker, agent, systeem of AI-agent van de Klant die door de Klant is gemachtigd om de Diensten te gebruiken.

Klantgegevens: alle gegevens, waaronder persoonsgegevens en gespreksmetadata, die de Klant of zijn Geautoriseerde Gebruikers aan Trusted verstrekken of die namens de Klant via de Diensten worden verwerkt.

Vergoedingen: alle bedragen die de Klant voor de Diensten verschuldigd is, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

Pilot: een proefperiode, proof of concept of pilotgebruik van de Diensten voor een beperkte duur en omvang, zoals schriftelijk overeengekomen.

Schriftelijk: per brief of e-mail, of via een ander tussen partijen overeengekomen elektronisch middel, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en leveringen van Diensten door Trusted, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2** De Diensten zijn uitsluitend bestemd voor professioneel en zakelijk gebruik. Trusted sluit geen Overeenkomsten met consumenten. Door het aangaan van een Overeenkomst bevestigt de Klant dat hij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.3** De toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4** Bij strijdigheid tussen documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst geldt de volgende rangorde: (i) het Orderformulier, (ii) de Verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, (iii) de Service Level Agreement, (iv) een eventuele sectorspecifieke aanvulling (zoals een DORA-addendum), en (v) deze Algemene Voorwaarden.
- 2.5** Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de nietige bepaling door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.6** Trusted mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden voor lopende Overeenkomsten dertig (30) dagen nadat Trusted de Klant hierover Schriftelijk heeft geïnformeerd. Als een wijziging de Klant wezenlijk benadeelt, mag de Klant de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging in werking treedt.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1** Alle aanbiedingen en offertes van Trusted zijn vrijblijvend en dertig (30) dagen geldig, tenzij anders vermeld. Trusted mag een aanbod herroepen zolang het niet is aanvaard.
- 3.2** De Overeenkomst komt tot stand zodra de Klant het Orderformulier Schriftelijk aanvaardt, of, indien dat eerder is, zodra Trusted op verzoek van de Klant begint met de uitvoering van de Diensten.
- 3.3** Kennelijke vergissingen of fouten in aanbiedingen, offertes of informatie op de website binden Trusted niet.
- 3.4** Trusted mag vóór of tijdens de Overeenkomst informatie opvragen om de identiteit van de Klant, de bevoegdheid om de organisatie te vertegenwoordigen en het recht om de te registreren

nummers te gebruiken te verifiëren (know-your-customer). Trusted mag het aangaan van een Overeenkomst weigeren of uitstellen als deze verificatie niet naar redelijke tevredenheid is afgerond.

Artikel 4. De Diensten

- 4.1** Trusted levert de Diensten zoals omschreven in de Overeenkomst. Trusted Voice authenticceert de identiteit van de beller bij uitgaande gesprekken die de Klant via het Trusted Voice Netwerk voert, voordat die gesprekken worden doorgeschakeld. Zo kan de ontvanger erop vertrouwen dat het gesprek werkelijk van de Klant afkomstig is.
- 4.2** De authenticatie door de Diensten geldt uitsluitend voor Geverifieerde Gesprekken. De Diensten hebben geen betrekking op gesprekken die niet via het Trusted Voice Netwerk worden opgezet, op gesprekken vanaf nummers die geen Geregistreerd Nummer zijn, of op de inhoud van een gesprek. Trusted staat er niet voor in dat derden buiten het Trusted Voice Netwerk de telefoonnummers van de Klant niet misbruiken op andere netwerken, zoals het openbare telefoonnetwerk (PSTN).
- 4.3** Trusted voert de Diensten naar beste vermogen uit, met de zorg die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht, en conform de service levels die in een eventuele Service Level Agreement zijn afgesproken. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle verplichtingen van Trusted inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen.
- 4.4** De Diensten worden geleverd op een gedeelde (multi-tenant) infrastructuur, tenzij anders overeengekomen. Trusted mag het technische ontwerp, de functionaliteit of de onderliggende infrastructuur van de Diensten wijzigen, mits de overeengekomen functionaliteit of het beveiligingsniveau daardoor niet wezenlijk afneemt. Trusted informeert de Klant tijdig Schriftelijk over wijzigingen met merkbare impact.
- 4.5** Trusted mag bij de uitvoering van de Diensten derden inschakelen, waaronder telecomaانبieders, hostingpartijen en andere onderaannemers. Trusted blijft tegenover de Klant verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst. Waar de wet of de Overeenkomst dat vereist, informeert Trusted de Klant over belangrijke onderaannemers.
- 4.6** Implementatie-, integratie- en adviesdiensten worden uitgevoerd op basis van de planning en uitgangspunten in het Orderformulier. Genoemde termijnen zijn streefdata, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is afgesproken.

Artikel 5. Geregistreerde Nummers en autorisatie

- 5.1** De Klant mag alleen nummers en belleridentiteiten registreren die hij rechtmatig mag gebruiken. Op verzoek van Trusted levert de Klant hiervan bewijs, zoals documentatie van zijn telecomaانبieder of van de bevoegde nummerautoriteit.
- 5.2** De Klant meldt Trusted onverwijld als hij het recht op een Geregistreerd Nummer verliest, als een nummer wordt geporteerd, of als een nummer niet langer binnen de Diensten mag worden gebruikt. Trusted mag een nummer afmelden als het gebruiksrecht van de Klant niet langer kan worden aangetoond.
- 5.3** De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van Geautoriseerde Gebruikers, waaronder het verlenen en intrekken van toegang, en voor het vertrouwelijk en veilig bewaren van inloggegevens, API-sleutels en certificaten. Elk gebruik van de Diensten met de inloggegevens van de Klant geldt als gebruik door de Klant, tenzij de Klant aantoont dat hij alle redelijke maatregelen heeft genomen om onbevoegd gebruik te voorkomen.

- 5.4** De Klant meldt Trusted onverwijld een vermoeden van onbevoegd gebruik van zijn account, inloggegevens of Geregistreerde Nummers.

Artikel 6. Aanvaardbaar gebruik

- 6.1** De Klant gebruikt de Diensten in overeenstemming met de Overeenkomst, de documentatie en alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de regels voor telecommunicatie, ongevraagde communicatie, telemarketing, consumentenbescherming en gegevensbescherming.
- 6.2** Het is de Klant niet toegestaan de Diensten te gebruiken, en de Klant zorgt ervoor dat zijn Geautoriseerde Gebruikers de Diensten niet gebruiken, om:
- a. gesprekken te voeren die frauduleus, misleidend, bedreigend, intimiderend of anderszins onrechtmatig zijn;
 - b. zich voor te doen als een andere persoon of organisatie, of een belleridentiteit te tonen die hij niet mag gebruiken;
 - c. ongevraagd te bellen in strijd met de wet, waaronder het bellen van personen die bezwaar hebben gemaakt tegen telefonisch contact;
 - d. de beveiliging, authenticatie of integriteit van het Trusted Voice Netwerk of het Platform te verstoren, te overbelasten of te omzeilen;
 - e. het Platform te reverse-engineeren, te decompileren of te kopiëren, behalve voor zover dwingend recht dat toestaat;
 - f. de Diensten door te verkopen, in sublicentie te geven of aan derden beschikbaar te stellen, tenzij Schriftelijk overeengekomen.
- 6.3** Omdat de waarde van de Diensten afhangt van de betrouwbaarheid van elk Geverifieerd Gesprek, mag Trusted het gebruik van de Diensten monitoren voor beveiligings- en compliancedoeleinden, binnen de grenzen van de wet en de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7. Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

- 7.1** Trusted streeft naar een hoge beschikbaarheid van de Diensten. Specifieke beschikbaarheidsniveaus, reactietijden en supporturen gelden alleen als en voor zover die in een Service Level Agreement zijn afgesproken.
- 7.2** Trusted mag de Diensten, of delen daarvan, tijdelijk buiten gebruik stellen voor gepland onderhoud. Trusted kondigt gepland onderhoud minimaal vijf (5) werkdagen vooraf aan en plant dit zo mogelijk buiten kantooruren. Spoedeisend onderhoud dat nodig is voor de beveiliging of de integriteit van het netwerk mag zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden.
- 7.3** Trusted is niet verantwoordelijk voor onbeschikbaarheid of verminderde kwaliteit van de Diensten die wordt veroorzaakt door de eigen systemen, internetverbinding of telefonieomgeving van de Klant, door netwerken van derden buiten de invloedssfeer van Trusted, of doordat de Klant de documentatie of instructies van Trusted niet volgt.
- 7.4** Ondersteuning wordt verleend via de kanalen en binnen de tijden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

Artikel 8. Beveiliging, weerbaarheid en naleving van regelgeving

- 8.1** Trusted neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de Diensten en de Klantgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang en elke vorm van onrechtmatige

verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de risico's. Deze maatregelen zijn gebaseerd op de principes van ISO/IEC 27001.

- 8.2** De Diensten zijn ontworpen om de Klant te ondersteunen bij het nakomen van zijn verplichtingen onder onder meer de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de NIS2-richtlijn zoals geïmplementeerd in de Cyberbeveiligingswet (Cbw), en de Digital Operational Resilience Act (DORA). De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wet- en regelgeving die op hem van toepassing is. Het gebruik van de Diensten garandeert die naleving niet op zichzelf.
- 8.3** Trusted informeert de Klant zonder onredelijke vertraging nadat zij kennis heeft gekregen van een beveiligingsincident dat de aan de Klant geleverde Diensten of de Klantgegevens aanzienlijk raakt, en verstrekt de informatie die de Klant redelijkerwijs nodig heeft om aan zijn eigen meldplichten tegenover toezichthouders te voldoen.
- 8.4** Is de Klant een financiële entiteit in de zin van DORA, of een essentiële of belangrijke entiteit in de zin van de NIS2-richtlijn, dan maken partijen op verzoek van de Klant een aanvullend addendum met de contractuele bepalingen die die regelgeving vereist, waaronder informatie-, audit- en toegangsrechten, exitregelingen en samenwerking met de bevoegde autoriteiten.
- 8.5** Na een redelijke aankondiging, onder geheimhouding en maximaal eenmaal per kalenderjaar (tenzij een toezichthouder anders vereist of zich een ernstig incident heeft voorgedaan), mag de Klant, of een door hem aangewezen onafhankelijke auditor, controleren of Trusted haar beveiligingsverplichtingen nakomt. Trusted mag in plaats daarvan recente onafhankelijke auditrapporten of certificeringen overleggen. De kosten van een audit komen voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit blijkt dat Trusted wezenlijk tekortschiet.

Artikel 9. Persoonsgegevens

- 9.1** Voor zover Trusted bij de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens verwerkt namens de Klant, treedt Trusted op als verwerker en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Partijen sluiten hiervoor een Verwerkersovereenkomst, die deel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 9.2** Trusted verwerkt Klantgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant en ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij de wet anders vereist.
- 9.3** Trusted verwerkt en bewaart Klantgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen en een doorgifte buiten de EER voldoet aan de AVG.
- 9.4** Gesprekslogs en audit trails die door de Diensten worden aangemaakt, worden bewaard gedurende de termijn die in de Overeenkomst of de Verwerkersovereenkomst is afgesproken en daarna verwijderd of geanonimiseerd, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is.
- 9.5** Voor zover Trusted persoonsgegevens verwerkt als verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld contactgegevens van vertegenwoordigers van de Klant voor accountbeheer, doet zij dat in overeenstemming met haar Privacyverklaring, gepubliceerd op www.trustedvoice.eu.

Artikel 10. Geheimhouding

- 10.1** Beide partijen houden alle informatie geheim die zij van de andere partij ontvangen en die als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan zij redelijkerwijs moeten begrijpen dat die vertrouwelijk is, waaronder informatie over beveiligingsmaatregelen, netwerkarchitectuur, prijzen en bedrijfsvoering.

- 10.2** De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar was, die rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht van een derde is verkregen, die zelfstandig is ontwikkeld, of die moet worden verstrekt op grond van een wettelijke plicht of een uitspraak van een rechter of toezichthouder. In dat laatste geval informeert de verstrekende partij, waar toegestaan, de andere partij vooraf.
- 10.3** De geheimhoudingsplicht blijft vijf (5) jaar na het einde van de Overeenkomst van kracht, en voor informatie over beveiliging onbeperkt.
- 10.4** Trusted mag de Klant alleen als referentieklant noemen, inclusief het gebruik van naam en logo, met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Klant.

Artikel 11. Intellectueel eigendom

- 11.1** Alle intellectuele-eigendomsrechten op de Diensten, het Trusted Voice Netwerk, het Platform, de software, documentatie en alle andere door Trusted beschikbaar gestelde materialen, inclusief verbeteringen daarvan, blijven uitsluitend bij Trusted of haar licentiegevers. Trusted Voice is een handelsmerk van Trusted B.V.
- 11.2** Voor de duur van de Overeenkomst verleent Trusted de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Diensten te gebruiken voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden, binnen de omvang die in de Overeenkomst is vastgelegd.
- 11.3** Alle rechten op de Klantgegevens blijven bij de Klant. De Klant geeft Trusted het recht Klantgegevens te gebruiken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.4** Trusted mag geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens, die niet herleidbaar zijn tot de Klant of tot een natuurlijke persoon, gebruiken om de Diensten te onderhouden, te beveiligen en te verbeteren en om fraudepatronen te herkennen.
- 11.5** Trusted verweert de Klant tegen aanspraken van derden die stellen dat het gebruik van de Diensten conform de Overeenkomst inbreuk maakt op hun intellectuele-eigendomsrechten binnen de Europese Unie, mits de Klant Trusted daarover onverwijld informeert, de afhandeling aan Trusted overlaat en redelijke medewerking verleent.

Artikel 12. Vergoedingen en betaling

- 12.1** De Vergoedingen zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Alle Vergoedingen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
- 12.2** Tenzij anders overeengekomen, worden periodieke Vergoedingen vooraf gefactureerd, gebruiksafhankelijke Vergoedingen maandelijks achteraf op basis van de administratie van Trusted, en eenmalige implementatievergoedingen bij ondertekening van het Orderformulier.
- 12.3** Facturen moeten binnen dertig (30) dagen na factuurdatum worden betaald. Betaalt de Klant niet tijdig, dan is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Vanaf dat moment is de Klant de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek) en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 12.4** De administratie van Trusted over het gebruik, zoals het aantal Geverifieerde Gesprekken of belminuten, geldt als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 12.5** Trusted mag de Vergoedingen eenmaal per kalenderjaar aanpassen aan de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Andere prijswijzigingen

worden minimaal drie (3) maanden vooraf Schriftelijk aangekondigd; in dat geval mag de Klant de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat.

- 12.6** Het betwisten van een factuur schort de betalingsverplichting van de Klant voor het onbetwiste deel van die factuur niet op.

Artikel 13. Opschorting

- 13.1** Trusted mag de Diensten geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang opschorten, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, als:
- de Klant onbetwiste facturen niet binnen veertien (14) dagen na een Schriftelijke herinnering betaalt;
 - er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat de Diensten, een Geregistreerd Nummer of inloggegevens worden gebruikt in strijd met artikel 6 of voor frauduleuze doeleinden;
 - opschorting nodig is om een beveiligingsincident of een bedreiging van de integriteit van het Trusted Voice Netwerk te voorkomen of te beperken;
 - een bevoegde autoriteit, rechter of telecomtoezichthouder dit beveelt of vereist.
- 13.2** Trusted informeert de Klant zo snel mogelijk over de opschorting en de reden daarvan, en hervat de Diensten zodra de reden voor opschorting is vervallen. Opschorting laat de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

- 14.1** De totale aansprakelijkheid van Trusted wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of op welke andere grondslag ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de Vergoedingen (exclusief btw) die de Klant op grond van de Overeenkomst heeft betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.2** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die de Klant heeft moeten maken om de prestatie van Trusted aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op directe schade;
 - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
- 14.3** Trusted is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade door verlies of vermindering van gegevens, en schade door fraude die derden plegen via kanalen of nummers die niet onder de Diensten vallen.
- 14.4** De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden niet als en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Trusted.
- 14.5** Aansprakelijkheid van Trusted ontstaat alleen als de Klant Trusted onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en Trusted ook na die termijn tekortschiet. De ingebrekestelling bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming.

- 14.6** Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Trusted vervalt twaalf (12) maanden nadat de Klant bekend werd, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met de gebeurtenis waaruit de vordering voortvloeit.
- 14.7** De Klant vrijwaart Trusted voor aanspraken van derden, waaronder toezichthouders en ontvangers van gesprekken, die voortvloeien uit gebruik van de Diensten door of namens de Klant in strijd met de Overeenkomst of de wet.

Artikel 15. Overmacht

- 15.1** Geen van de partijen is gehouden een verplichting na te komen als zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht wordt, naast wat de wet en rechtspraak daaronder verstaan, onder meer begrepen: storingen in telecomnetwerken of infrastructuur van derden buiten de invloedssfeer van de partij, grootschalige cyberaanvallen die redelijkerwijs niet te voorkomen waren, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, oorlog, terrorisme, pandemieën en tekortkomingen van toeleveranciers van Trusted waarop Trusted redelijkerwijs geen invloed had.
- 15.2** Duurt een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen, dan mag elk van de partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Reeds geleverde Diensten worden naar evenredigheid afgerekend.

Artikel 16. Pilots

- 16.1** Een Pilot wordt geleverd voor de duur, omvang en Vergoedingen die Schriftelijk zijn afgesproken. Tenzij anders overeengekomen, eindigt een Pilot automatisch aan het einde van de afgesproken periode.
- 16.2** Tijdens een Pilot worden de Diensten ter evaluatie geleverd in de staat waarin zij zich bevinden ("as is"). Een eventuele Service Level Agreement is niet van toepassing op een Pilot, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. De aansprakelijkheid van Trusted bij een Pilot is beperkt tot de voor de Pilot betaalde Vergoedingen, of tot € 5.000 als er geen Vergoedingen in rekening worden gebracht.
- 16.3** De artikelen 5, 6, 8, 9 en 10 van deze Algemene Voorwaarden zijn volledig van toepassing op een Pilot.

Artikel 17. Looptijd en beëindiging

- 17.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor de initiële looptijd die in het Orderformulier is vermeld. Tenzij anders vermeld, wordt de Overeenkomst daarna stilzwijgend verlengd met telkens twaalf (12) maanden, tenzij een van de partijen Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de lopende periode.
- 17.2** Elk van de partijen mag de Overeenkomst Schriftelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden als:
- de andere partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en die tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen na een Schriftelijke ingebrekestelling herstelt;
 - de andere partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd;
 - voortzetting van de Overeenkomst wettelijk verboden is of wordt verboden door een bindende beslissing van een bevoegde autoriteit.

- 17.3** Trusted mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als de Klant ernstig of herhaaldelijk handelt in strijd met artikel 6 (Aanvaardbaar gebruik).
- 17.4** Bedragen die vóór de beëindiging zijn gefactureerd voor reeds geleverde Diensten blijven verschuldigd en worden bij beëindiging direct opeisbaar.
- 17.5** Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging voort te duren, waaronder die over geheimhouding, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, persoonsgegevens en toepasselijk recht, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 18. Exit en overdracht

- 18.1** Bij beëindiging van de Overeenkomst eindigt het recht om de Diensten te gebruiken en worden de Geregistreerde Nummers afgemeld bij het Trusted Voice Netwerk.
- 18.2** Op verzoek van de Klant, gedaan vóór het einde van de Overeenkomst, stelt Trusted de Klantgegevens, inclusief beschikbare gesprekslogs en audit trails, binnen dertig (30) dagen na het einde van de Overeenkomst beschikbaar in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Daarna verwijderd Trusted de Klantgegevens, tenzij zij wettelijk verplicht is deze te bewaren.
- 18.3** Waar overeengekomen, verleent Trusted redelijke exitondersteuning voor een ordelijke overgang naar een andere leverancier of naar de Klant zelf, tegen de dan geldende tarieven. Voor klanten die onder DORA vallen, gelden de exitafspraken uit het DORA-addendum.

Artikel 19. Overige bepalingen

- 19.1** Geen van de partijen mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een derde zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij; die toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd. Trusted mag de Overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een rechtsopvolger in het kader van een fusie, overname of overdracht van haar onderneming, mits de rechten van de Klant daardoor niet worden aangetast en Trusted de Klant Schriftelijk informeert.
- 19.2** De door Trusted opgeslagen versie van communicatie of gegevens geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.
- 19.3** Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en het Engels. Bij verschil tussen beide versies is de Nederlandse tekst bepalend.
- 19.4** Mededelingen op grond van de Overeenkomst worden Schriftelijk gedaan aan de adressen in het Orderformulier of, als daar geen adres is vermeld, aan het statutaire adres van de betreffende partij.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1** Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, en op alle niet-contractuele verbintenissen die daaruit of daarmee verband houdend voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
- 20.2** Partijen spannen zich eerst redelijkerwijs in om een geschil in der minne op te lossen via overleg tussen hun verantwoordelijke managers.
- 20.3** Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst en die niet in der minne kunnen worden opgelost, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de

Rechtbank Oost-Brabant, onverminderd het recht van partijen om Schriftelijk arbitrage of mediation overeen te komen.

© 2026 Trusted B.V. — Alle rechten voorbehouden. Trusted Voice is een handelsmerk van Trusted B.V.