

**Algemene Voorwaarden**

# **Zakelijke Documenten Service**



# Algemene Voorwaarden Zakelijke Documenten Service

Binnen de Zakelijke Documenten Service van ARAG (te vinden onder [documenten.ondernemer.arag.nl](https://documenten.ondernemer.arag.nl)) bieden wij je informatie en advies om jou als ondernemer te helpen bij het regelen van jouw standaard ondernemerszaken. Ook kan je met de Zakelijke Documenten Service van ARAG zelf, door middel van een vraag-en-antwoord flow, documenten maken die zijn toegespitst op jouw situatie. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik dat je van de Zakelijke Documenten Service van ARAG maakt. In deze Algemene Voorwaarden is neergelegd wat jij van ons mag verwachten en, andersom, aan welke voorwaarden jij je moet houden bij het gebruik van de Zakelijke Documenten Service en onze diensten. Met "jou", "je" en "jij" bedoelen we jou/jouw onderneming als gebruiker van de Zakelijke Documenten Service en van onze diensten.

## 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben we een aantal begrippen gedefinieerd. Deze worden steeds met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

<b>Account</b>	een door jou aangemaakt profiel van jouw gegevens, in te zien via jouw persoonlijke Dashboard;
<b>Algemene Voorwaarden</b>	deze algemene voorwaarden;
<b>Credits</b>	het betaalmiddel voor de Diensten, zoals beschreven in artikel 6;
<b>Diensten</b>	de diensten die ARAG aan jou via de Zakelijke Documenten Service aanbiedt onder <a href="https://www.documenten.ondernemer.arag.nl">www.documenten.ondernemer.arag.nl</a> , zoals adviezen, even sparren en het maken van documenten;
<b>Inloggegevens</b>	de gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee je gebruik kan maken van de Diensten en toegang krijgt tot jouw Dashboard;
<b>IE-rechten</b>	alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede verwante rechten zoals rechten op knowhow en zogenaamde eenlijnsprestaties.
<b>Dashboard</b>	jouw persoonlijke omgeving waarop je kunt inloggen met jouw Inloggegevens en waar jouw Accountgegevens, aangemaakte documenten en facturen beschikbaar zijn;

**Privacy Statement** het privacy statement van ARAG, beschikbaar via ARAG Direct | Privacy ([arag-direct.nl](https://arag-direct.nl));

**ARAG** ARAG Legal Services BV. Ons hoofdkantoor is in Leusden en geregistreerd bij de KvK onder nummer 31030421.

**Zakelijke Documenten Service** de website van de ARAG Zakelijke Documenten Service bereikbaar via (onder andere) [www.ARAG.nl](https://www.ARAG.nl) en alle onderliggende pagina's.

## 2. Algemeen

- 2.1** Via de Zakelijke Documenten Service biedt ARAG jou verschillende Diensten aan, zowel betaalde als gratis Diensten. Op het gebruik van de Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Eventuele (algemene) voorwaarden die jij hanteert zijn niet van toepassing.
- 2.2** ARAG kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Je ontvangt daarvan bericht op het door jou aangegeven e-mailadres en/of via de website. De meest actuele versie van de Algemene Voorwaarden zijn altijd op de website van de Zakelijke Documenten Service te vinden. Door het voortzetten van het (afnemen en) gebruik van de Zakelijke Documenten Service, Dashboard en de Diensten accepteer je de toepasselijkheid van de aangepaste Algemene Voorwaarden. Als je niet kunt instemmen met de gewijzigde Algemene Voorwaarden is jouw enige mogelijkheid om te stoppen met het gebruik van de Zakelijke Documenten Service, Dashboard en de Diensten en jouw Account te verwijderen. Je hebt dan geen recht op eventuele (gedeeltelijke) terugbetaling van een reeds betaald abonnement, tenzij dat gezien de feiten en omstandigheden onredelijk zou zijn.

## 3. Account en Dashboard

- 3.1** Via de Zakelijke Documenten Service kan je een Account aanmaken en wordt jouw Dashboard gecreëerd en beschikbaar gesteld. Om de betaalde Diensten van ARAG af te kunnen nemen is het noodzakelijk een Account aan te maken.
- 3.2** Tijdens het aanmaken van jouw Account geef je zelf jouw Inloggegevens op. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van jouw Inloggegevens en aansprakelijk voor het eventuele onbevoegd gebruik dat van en met jouw Inloggegevens wordt gemaakt.
- 3.3** Zodra je vermoedt of weet dat jouw Inloggegevens niet langer geheim zijn of dat sprake is van misbruik van jouw Account of Dashboard, is het belangrijk om ARAG daarvan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen, zodat de nodige maatregelen kunnen

worden getroffen om onbevoegde toegang en misbruik te voorkomen. ARAG kan ook zelf, zonder melding door jou, maatregelen treffen zodra misbruik wordt vermoed, zoals het veranderen van jouw Inloggegevens.

- 3.4 Jouw Dashboard is tot 1 jaar na het aanmaken van jouw laatste losse document beschikbaar en, ingeval van een abonnement, tot 1 jaar na afloop daarvan, daarna wordt jouw Dashboard en de daarin opgeslagen gegevens, waaronder de documenten en facturen, verwijderd. Je ontvangt twee waarschuwingen: een maand en twee weken voordat verwijdering plaatsvindt. De waarschuwingen worden verstuurd aan het door jou aangegeven e-mailadres. Overigens kan je altijd de documenten en facturen uit de Dashboard printen en downloaden, waarmee je voorkomt dat je tijdelijk of blijvend niet over de documenten en facturen kunt beschikken.

#### 4. De Diensten en het gebruik van de Zakelijke Documenten Service, Dashboard en Diensten

- 4.1 De Diensten van ARAG bestaan uit het verstrekken van gratis adviezen en het tegen betaling beschikbaar stellen van documenten, alsmede het Even Sparren met een jurist tegen betaling. De adviezen en documenten zijn gebaseerd op de door jou zelf in de vraag-en-antwoord flow verstrekte informatie en gemaakte keuzes. De documenten worden opgeslagen in jouw Dashboard en kunnen door jou worden gedownload en geprint.
- 4.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor de door jou in de vraag-en-antwoord flow verstrekte informatie en gemaakte keuzes, het controleren van de geschiktheid van de adviezen en documenten voor jouw situatie. Je bent zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die je op basis van of met de Diensten van ARAG verricht.
- 4.3 Indien jij direct of indirect diensten aanbiedt die concurrerend zijn met de Diensten van ARAG mag je geen gebruik maken van de Diensten.
- 4.4 Je erkent dat jouw gebruik van de Diensten van ARAG strikt beperkt is tot het gebruik ten behoeve van jouw eigen activiteiten, die op grond van het voorgaande lid niet concurrerend zijn met de Diensten van ARAG. Dit betekent dat jij de Diensten en de resultaten van de Diensten alleen met anderen zult delen ten behoeve van jouw eigen bedrijfsuitoefening, zoals het sluiten van een met de ARAG Zakelijke Documenten Service gemaakt contract met een andere partij. Iedere andere vorm van gebruik van de Diensten dan hiervoor aangegeven is niet toegestaan.
- 4.5 ARAG spant zich in om de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten ononderbroken aan jou beschikbaar te stellen. Uiteraard dient er periodiek onderhoud te worden gepleegd ter instandhouding en verbetering van de Zakelijke Documenten Service en de Diensten. Hierdoor zullen de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten op bepaalde momenten niet beschikbaar zijn. ARAG probeert gepland onderhoud zoveel mogelijk uit te voeren tussen 23.00–6.00 uur en de duur waarop de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten niet beschikbaar zijn zoveel mogelijk te beperken. Je erkent echter dat zich situaties

kunnen voordoen waarop de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten, ook buiten genoemde uren, niet beschikbaar zullen zijn wegens gepland of ongepland onderhoud of wegens andere omstandigheden. Hiervoor zal ARAG nooit aansprakelijk zijn.

- 4.6 ARAG mag, naast andere middelen die zij op grond van deze Algemene Voorwaarden of de wet heeft, altijd in het geval van zwaarwegende omstandigheden, zoals misbruik, jouw gebruik van de Zakelijke Documenten Service, Dashboard en de Diensten tijdelijk of definitief beperken, opschorten of beëindigen. ARAG is niet verplicht om jou voorafgaand aan het treffen van zulke maatregelen te informeren. ARAG is niet aansprakelijk voor het treffen van dergelijke maatregelen.

#### 5. Het zelf wijzigen van resultaten van de Diensten

- 5.1 De resultaten van de Diensten, zoals adviezen en documenten, worden jou aangeboden door specialisten. In jouw Dashboard is het mogelijk om de documenten te downloaden in 'PDF' of 'Word' format. Door gebruik te maken van een 'Word' download, kan je wijzigingen aanbrengen in de documenten. De door jou aangebrachte wijzigingen kunnen wij niet controleren op kwaliteit en juistheid. We wijzen je erop dat je zelf geheel verantwoordelijk bent voor het (laten) doorvoeren van wijzigingen in de documenten en je accepteert dan ook dat het aanbrengen van wijzigingen, in welke vorm dan ook, voor jouw eigen rekening en risico is.
- 5.2 In artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden is bepaald dat alle IE-rechten op de (resultaten van) de Diensten aan ons toekomen. Wij geven jou toestemming om de resultaten van de Diensten, zoals documenten, te gebruiken en indien gewenst te wijzigen of te bewerken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden. We benadrukken dat, overeenkomstig artikel 4 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, je de resultaten van de Diensten, zoals de documenten, alleen mag gebruiken voor jouw eigen bedrijfsuitoefening. Het is jou dus niet toegestaan om de resultaten van de Diensten, zoals de documenten, eventueel in bewerkte of gewijzigde vorm, aan anderen ter beschikking te stellen voor hun eigen bedrijfsuitoefening, tenzij ARAG je hiervoor nadrukkelijk toestemming gegeven heeft, bijvoorbeeld omdat je gebruik maakt van een abonnementsvorm die dit gebruik wel toestaat.

#### 6. Betaling en Credits

- 6.1 Je betaalt voor de Diensten met Credits. Je kunt Credits per bundel kopen, of als onderdeel van een jaarabonnement. De prijzen voor de verschillende bundels Credits en jaarabonnementen, staan vermeld op de Zakelijke Documenten Service. De vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
- 6.2 De prijzen voor de Diensten zijn per Dienst in Credits vermeld op de Zakelijke Documenten Service. Als je onze specialisten een document verder op maat laat maken, dan vertellen we je vooraf in een offerte hoeveel dat gaat kosten. Maatwerk kan niet met Credits betaald worden en wordt apart gefactureerd.

- 6.3 Je hebt achttien maanden de tijd om Credits op te maken, vanaf het moment dat je die Credits krijgt. Als je je jaarabonnement beëindigd, vervallen ook je Credits.
- 6.4 Betaling vindt plaats op de manier en binnen de termijn zoals aangegeven op de Zakelijke Documenten Service en/of in het bestelproces van de betreffende Dienst. Daar waar voor het uitvoeren van de betaling door jou gebruik wordt gemaakt van diensten van derden, zoals payment providers, accepteer je dat de voorwaarden van die derden van toepassing zijn en dat ARAG geen aansprakelijkheid kan accepteren voor (gebreken in) de uitvoering door die derden.
- 6.5 Jouw facturen zijn beschikbaar in jouw Dashboard en kunnen door jou worden geprint en gedownload.
- 6.6 Indien je niet binnen een aangegeven betalingstermijn het door jou verschuldigde bedrag aan ARAG volledig en onherroepelijk hebt betaald, ben je direct in verzuim. Dit betekent dat ARAG de middelen die de wet daaraan verbindt in mag zetten, zonder dat zij jou eerst een aanmaning stuurt. Als ARAG ervoor kiest jou wel een aanmaning te sturen, dan betekent dat overigens niet dat zij die middelen dan niet meer in kan zetten, maar gunt ze jou vrijwillig een termijn om alsnog te betalen.
- 6.7 Als je een klacht hebt over de uitvoering van de Diensten of een factuur neemt ARAG dat uiteraard serieus en zal er samen met jou worden onderzocht wat er precies aan de hand is. Het indienen van een klacht betekent echter niet dat jij het recht hebt om jouw verplichtingen ten opzichte van ARAG mag opschorten.
- 6.8 ARAG is altijd gerechtigd om haar prijzen aan te passen. Aanpassingen gelden uiteraard niet met terugwerkende kracht.

## 7. IE-rechten

- 7.1 Alle IE-rechten met betrekking tot de Zakelijke Documenten Service, de Dashboard en de (resultaten van de) Diensten komen uitsluitend toe aan ARAG of haar licentiegevers. Er worden geen IE-rechten aan jou overgedragen. Wel krijg je een gebruiksrecht (licentie) zoals in het volgende lid omschreven.
- 7.2 ARAG geeft jou het recht om de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de resultaten van de Diensten te gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, totdat dat recht wordt beëindigd. Dit gebruiksrecht is strikt beperkt tot jouw gebruik. Jij mag het gebruiksrecht niet aan anderen overdragen en ook geen sublicenties aan anderen verlenen. Het gebruiksrecht is niet-exclusief.
- 7.3 Je erkent dat het voor ARAG erg belangrijk is om haar IE-rechten te beschermen, het bestaan van haar onderneming is daar immers van afhankelijk. Je accepteert dan ook dat het gebruik van de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten en met name van de resultaten van de Diensten, zoals neergelegd in de adviezen en de documenten, beperkt wordt door deze Algemene Voorwaarden. Het is jou niet toegestaan om de beperkingen in deze Algemene Voorwaarden te overtreden en/of enige informatie die via de Zakelijke Documenten Service, de Dashboard of de Diensten toegankelijk wordt gemaakt, te *reverse engineeren*, openbaar te maken of te verspreiden, al dan niet in gewijzigde vorm en/of voor enig ander doeleinde te gebruiken dan toegestaan in deze Algemene Voorwaarden. Dit is anders als ARAG jou daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven of als dwingend recht bepaald gebruik door jou wel toestaat.

- 7.4 Gezien het grote belang van ARAG bij de bescherming van haar IE-rechten, zoals in het vorige lid aangegeven, accepteer je een boete op het overtreden daarvan. Als je in strijd handelt met hetgeen is bepaald in artikel 7.3, heeft ARAG het recht om van jou een boete te vorderen van €1.000,- (in woorden: duizend euro) per afzonderlijke overtreding. Een afzonderlijke overtreding betekent bijvoorbeeld het in strijd met deze Algemene Voorwaarden delen van een document met iemand anders. Als er twee documenten worden gedeeld, dan zijn dat twee overtredingen. ARAG kan deze boete direct vorderen als zij bekend wordt met een overtreding, zonder jou eerst te waarschuwen en zonder een uitspraak van een rechter. Je accepteert in het geval van overtreding naast het moeten betalen van een boete ook dat ARAG het recht heeft om in plaats van of aanvullende op de boeten haar (volledige) schade op jou te verhalen.

## 8. Privacy

- 8.1 De verwerking van jouw persoonsgegevens door ARAG gebeurt in overeenstemming met de wettelijke vereisten en het Privacy Statement.

## 9. Garanties en vrijwaringen

- 9.1 ARAG geeft jou geen garanties, toezeggingen en vrijwaringen, in welke vorm dan ook, ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid, integriteit en juistheid van de Zakelijke Documenten Service en de Diensten, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in deze Algemene Voorwaarden.
- 9.2 Wanneer je gebruik maakt van de mogelijkheid om een zelf ingestelde herinnering of notificatie (hierna: "Notificatie") te ontvangen van ARAG, garandeert ARAG niet dat de Notificatie jou correct en tijdig bereikt. In het bijzonder kunnen storingen in de informatiesystemen van ARAG, internetstoringen of jouw eigen spaminstellingen ervoor zorgen dat een Notificatie je niet (tijdig) bereikt.
- 9.3 Jij staat er jegens ARAG voor in dat je altijd zult handelen in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en dat de informatie die je bij het aanmaken van jouw Account en het doorlopen van de vraag-en-antwoord flow verstrekt compleet, actueel en juist is. Je begrijpt en erkent dat de juistheid, actualiteit en volledigheid van de verstrekte gegevens van groot belang zijn voor de optimale werking van de Diensten.
- 9.4 Jij staat er jegens ARAG voor in dat je gerechtigd bent om van de Diensten gebruik te maken en dat, indien je een rechtspersoon bent, degene die namens jou het Account aanmaakt en de gegevens verstrekt bevoegd is om dat namens jou te doen.
- 9.5 Als derden ARAG aanspreken door jouw gebruik van de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard of de (resultaten van de) Diensten, dan zal jij ervoor zorgen dat je ARAG vrijwaart, door alle schade en kosten die daaruit voortvloeien te vergoeden.

## 10. Aansprakelijkheid

- 10.1** ARAG aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van het verlenen van de Diensten, voor zover dit op grond van dwingend recht is toegestaan.
- 10.2** Mocht ARAG wel op grond van dwingend recht aansprakelijk worden gehouden jegens jou, dan is ARAG uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die jij lijdt als gevolg van een aan ARAG toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen en/of onrechtmatige daad. De totale aansprakelijkheid van ARAG is beperkt tot een bedrag ter hoogte van de prijs die jij voor de betreffende Dienst hebt betaald en in ieder geval nooit hoger dan een bedrag van €2.500,- (in woorden: tweeduizendvijfhonderd euro).
- 10.3** Met directe schade wordt uitsluitend bedoeld:
- materiële schade aan zaken;
  - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust mochten worden verwacht;
  - redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak van de schade.
- 10.4** Iedere aansprakelijkheid van ARAG voor alle andere dan directe schade, zoals beschreven in het vorige lid, waaronder in ieder geval gevolgschade, is uitgesloten. Met gevolgschade wordt bedoeld, winstderving, omzetsderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, verliezen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vermissing, verwisseling of beschadiging van elektronische gegevens en/of schade door vertraging in het transport van dataverkeer.
- 10.5** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat je de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ARAG vervalt 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

## 11. Duur en beëindiging

- 11.1** Jouw Dashboard met jouw gegevens, documenten en facturen is beschikbaar tot 1 jaar na het aanmaken van jouw laatste losse document.
- 11.2** Indien je een jaarabonnement hebt afgesloten, zal het abonnement steeds voor dezelfde periode worden verlengd, tenzij je minimaal 1 maand voor afloop van het lopende jaar ARAG

laat weten door middel van een brief of een e-mail dat je het abonnement beëindigt. Jouw Dashboard met jouw gegevens, documenten en facturen blijft tot 1 jaar na afloop van het abonnement beschikbaar.

- 11.3** Indien je een gratis upgrade hebt verkregen, blijft jouw Dashboard met jouw gegevens, documenten en facturen, tot 1 jaar na afloop van de gratis upgrade periode beschikbaar.
- 11.4** Voordat jouw Dashboard wordt verwijderd, ontvang je twee keer een waarschuwing per e-mail, één maand en twee weken voor die verwijdering, gericht aan het door jou opgegeven e-mailadres. Je kan ook jouw Dashboard laten verwijderen door een mail te sturen naar [info@docbldr.com](mailto:info@docbldr.com)
- 11.5** Door tijdig jouw documenten en facturen te downloaden kan en mag je ook na verwijdering van jouw Dashboard daarvan gebruik blijven maken. Je accepteert dat de voorwaarden en beperkingen die gelden voor het gebruik blijven gelden zo lang je gebruik blijft maken van de resultaten van de Diensten, ook na verwijdering van jouw Dashboard.
- 11.6** Bij overtreding door jou van deze Algemene Voorwaarden is ARAG gerechtigd direct maatregelen te treffen om jouw Dashboard tijdelijk of definitief ontoegankelijk te maken. ARAG is niet aansprakelijk indien jij daardoor schade lijdt. In geval van ontbinding van de overeenkomst tussen jou en ARAG, vindt geen ongedaan making plaats van alles dat ARAG al heeft geleverd en/of heeft gedaan en jouw daar tegenover staande betalingsverplichting, tenzij ARAG ten aanzien van die specifieke prestaties in verzuim is.
- 11.7** Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt per direct jouw recht om de Diensten te gebruiken en wordt de toegang tot de met de Inloggegevens afgeschermd delen van de Zakelijke Documenten Service direct ontzegd.

## 12. Klachten en geschillen

- 12.1** Klachten neemt ARAG heel serieus. Je kunt jouw klachten online melden aan [klachtenbureau@arag.nl](mailto:klachtenbureau@arag.nl) ARAG zal zich inspannen om samen met jou te zoeken naar een redelijke oplossing van jouw klacht.
- 12.2** Op alle geschillen die voortvloeien uit het gebruik van de Zakelijke Documenten Service, jouw Dashboard en de Diensten is Nederlands recht van toepassing.
- 12.3** Alle geschillen die tussen de Gebruiker en ARAG ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.



**juridisch  
probleemoplossers**

ARAG Legal Services B.V.  
Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden  
Postbus 230, 3830 AE Leusden, ARAG.nl