

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 1.0 • **Ingangsdatum:** 28/10/2025

Cuchilla, gevestigd te **Hoefslag 13**, ingeschreven bij de KvK onder nummer **94188939** ("**Cuchilla**", "**wij**", "**ons**"), levert SaaS-software ("**Diensten**") voor CRM/loyalty/communicatie aan sportlocaties (met focus op padelclubs). Door de Diensten te gebruiken, gaat u ("**Klant**" of "**Gebruiker**") akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

1. Definities en Toepasselijkheid

1.1 **App/Platform:** de door Cuchilla aangeboden web- en/of mobiele software.

1.2 **Klant:** de rechtspersoon (padelclub, exploitant of organisatie) die een Account aanmaakt en de diensten afneemt.

1.3 **Gebruiker:** natuurlijke persoon met toegang (bijv. admin, marketing, trainer, receptie) binnen het Klant-account.

1.4 **Eindgebruiker/Speler:** personen over wie de klant gegevens verwerkt binnen de diensten.

1.5 **Integraties:** koppelingen met systemen van derden (bijv. boekingssystemen, e-mail/SMS-providers, betaalproviders).

1.6 Deze AV zijn van toepassing op iedere offerte, overeenkomst, proef/pilot en elk gebruik van de diensten. Afwijkingen gelden alleen schriftelijk.

2. Diensten en Functionaliteiten

2.1 Cuchilla levert o.a. contactbeheer, segmentatie/labels, communicatie (campagnes, templates, automation), basisrapportages, rollen/rechten, en Integraties met boekingssystemen (voor zover technisch en contractueel mogelijk).

2.2 De diensten worden "**as is**" geleverd; continue beschikbaarheid en foutloosheid worden niet gegarandeerd. Onderhoud, updates en (nood)werkzaamheden kunnen (tijdelijke) onderbrekingen veroorzaken.

3. Account & Gebruik

3.1 De klant zorgt dat account- en facturatiegegevens juist en actueel zijn; inloggegevens zijn strikt persoonlijk.

3.2 De Klant staat in voor naleving van wet- en regelgeving (AVG/e-Privacy/telecom) bij het gebruik van de Diensten (o.a. rechtmatige grondslag voor e-mail/SMS, correcte opt-ins en afmeldingen).

3.3 **Verboden gebruik:** (i) inbreuk op rechten van derden; (ii) onrechtmatige of misleidende communicatie; (iii) reverse engineering, scraping, of omzeilen van beveiliging; (iv) doorverkoop/onder licentie zonder schriftelijke toestemming.

3.4 Cuchilla mag (tijdelijk) toegang blokkeren of beëindigen bij misbruik, niet-betaling of veiligheidsrisico's.

4. Abonnementen, Prijzen & Betaling

4.1 De klant sluit een **abonnement** af (maandelijks/jaarlijks) conform de **Order**/offerte. Prijzen zijn exclusief btw en exclusief vergoedingen van derden (bijv. e-mail/SMS-verzending, betaalproviders).

4.2 Facturatie geschiedt vooraf. Betalingstermijn: **14 dagen**. Bij te late betaling: wettelijke (handels)rente + redelijke incassokosten; Cuchilla mag de dienst opschorten.

4.3 **Prijswijziging:** Cuchilla kan prijzen jaarlijks aanpassen. Verhogingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd. Bij substantiële verhoging mag de klant opzeggen per ingangsdatum verhoging.

4.4 **Opzegging:** maandabonnementen maandelijks opzegbaar; jaarabonnementen tegen einde looptijd (opzegtermijn 1 maand). Betaalde bedragen worden niet gerestitueerd, tenzij wettelijk verplicht.

5. Privacy & Gegevensverwerking

5.1 Rollen onder de AVG:

- Voor **klantdata** (account, facturatie, support) is Cuchilla **verwerking verantwoordelijk**.
- Voor **Spelerdata** die de klant verwerkt in de diensten, is Klant **verwerking verantwoordelijke** en Cuchilla **verwerker**.

5.2 Cuchilla mag **geanonimiseerde/aggregated** data gebruiken voor statistiek, beveiliging en productverbetering.

5.3 Integraties met derden vallen onder hun eigen voorwaarden en privacybeleid. De Klant autoriseert Cuchilla om via API's gegevens uit te wisselen conform configuratie van de Klant.

6. Intellectueel Eigendom & Licentie

6.1 Alle rechten op de diensten, software, documentatie, ontwerpen, databases en merken berusten bij Cuchilla en/of haar licentiegevers.

6.2 Cuchilla verleent de Klant een **niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepbaar** gebruiksrecht voor de duur van het abonnement.

6.3 De klant behoudt rechten op eigen content/data. De Klant vrijwaart Cuchilla tegen claims i.v.m. onrechtmatige verwerking door de Klant.

7. Service Levels, Support & Onderhoud

7.1 Standaard ondersteuning: **kantooruren CET** via **support@cuchilla.nl**. Uitgebreide SLA's alleen indien schriftelijk overeengekomen.

7.2 Cuchilla mag de diensten wijzigen/verbeteren en niet-kritieke features aanpassen/verwijderen. Bij substantiële negatieve impact zal Cuchilla dit tijdig aankondigen.

8. API's, Koppelingen & Derden

8.1 Integraties zijn onderhevig aan beschikbaarheid, rate limits en voorwaarden van derden. Cuchilla is niet aansprakelijk voor wijzigingen/fouten/downtime bij derden.

8.2 De klant is verantwoordelijk voor correcte autorisaties, API-sleutels en het naleven van de beleidsregels van derdepartijen.

9. Garanties & Aansprakelijkheid

9.1 Cuchilla garandeert een professionele inspanning (best efforts). Geen garantie op ononderbroken of foutloze werking.

9.2 **Aansprakelijkheidsbeperking**: totale aansprakelijkheid van Cuchilla is beperkt tot het bedrag dat de klant in de **12 maanden** voorafgaand aan het schade-incident heeft betaald voor de diensten (per gebeurtenis én in totaal).

9.3 Uitsluiting van indirecte/gevolgschade (o.a. winstderving, dataverlies), behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

9.4 Niets beperkt aansprakelijkheid voor overlijden/letsel door nalatigheid of voor opzet/bewuste roekeloosheid.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen houden elkaars vertrouwelijke informatie strikt geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de samenwerking.

11. Duur en Beëindiging

11.1 Beide partijen kunnen beëindigen wegens wezenlijke schending na ingebrekestelling een redelijke hersteltermijn.

11.2 Bij beëindiging: toegang eindigt. Cuchilla biedt gedurende **30 dagen** exportmogelijkheden; daarna wordt data binnen **90 dagen** gewist (tenzij wettelijk langer vereist).

12. Overmacht

12.1 Geen aansprakelijkheid bij overmacht (o.a. stroom/internet storingen, DDoS, leveranciers uitval, pandemieën).

13. Wijziging van de AV

13.1 Cuchilla kan deze AV wijzigen. Wij kondigen substantiële wijzigingen **30 dagen** vooraf aan. Voortgezet gebruik geldt als acceptatie.

14. Toepasselijk Recht & Forum

14.1 Nederlands recht. Geschillen: bevoegde rechter **Amsterdam**.

15. Contact

Cuchilla • Hoefslag 13 • 94188939

E-mail: support@cuchilla.nl