

# Algemene Voorwaarden — Kwiks

Versie 1.0 — 15 juni 2026.

Kwiks is een handelsnaam van Homemiva.

**Opbouw:** deze voorwaarden zijn opgedeeld in hoofdstukken. Hoofdstuk 1 (Algemene bepalingen) geldt altijd. De hoofdstukken daarna vullen specifieke onderwerpen aan: beveiliging en gebruik, de verwerking van persoonsgegevens en de SaaS-dienst zelf.

## Hoofdstuk 1 — Algemene bepalingen

### Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden betekent:

- **Kwiks / wij / ons:** Homemiva, handelend onder de naam Kwiks, gevestigd te Normandië 79, 3524 RG Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98177125, btw-identificatienummer NL005313141B88, te bereiken via team@kwiks.online.
- **Gebruiker / je / jij:** de onderneming, zelfstandige of organisatie die een account aanmaakt en/of de dienst gebruikt. Kwiks wordt uitsluitend zakelijk aangeboden (zie artikel 4).
- **Dienst:** de online afsprakentool Kwiks, met inbegrip van de website, het dashboard, de publieke boekingspagina's en alle bijbehorende functies.
- **Klant van de gebruiker:** een (eind)klant van de gebruiker, van wie via de dienst gegevens worden verwerkt.
- **Overeenkomst:** de afspraak tussen Kwiks en de gebruiker over het gebruik van de dienst, waarvan deze voorwaarden onderdeel zijn.
- **Account:** de met inloggegevens beveiligde, persoonlijke omgeving van de gebruiker binnen de dienst.
- **Schriftelijk:** ook per e-mail en via een melding in het dashboard.

### Artikel 2. Toepasselijkheid, rangorde en voorwaarden van derden

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen van Kwiks en voor elk gebruik van de dienst.

2.2 Door een account aan te maken of de dienst te gebruiken, aanvaard je deze voorwaarden, de privacyverklaring en — voor zover je persoonsgegevens van je klanten verwerkt — de verwerkersovereenkomst.

2.3 Eigen inkoop- of andere voorwaarden van de gebruiker zijn niet van toepassing; die wijzen wij uitdrukkelijk van de hand.

2.4 Spreken documenten elkaar tegen, dan geldt deze volgorde: (1) de verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; (2) deze algemene voorwaarden; (3) de privacyverklaring; (4) overige tussen partijen gemaakte afspraken.

2.5 Is een deel van deze voorwaarden ongeldig of wordt het vernietigd, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden. Voor het ongeldige deel stellen partijen samen een nieuwe bepaling vast

die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

2.6 Voor bepaalde onderdelen van de dienst kunnen de voorwaarden of gebruiksregels van externe dienstverleners gelden (zoals die van de betaal-, e-mail- of berichtendienst), voor zover de gebruiker daarvan redelijkerwijs kennis kan nemen. De gebruiker houdt zich aan die regels voor zover deze op het gebruik van de dienst van toepassing zijn.

### **Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst**

3.1 Alle aanbiedingen en uitingen van Kwiks zijn vrijblijvend, tenzij wij schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeven.

3.2 De overeenkomst komt tot stand zodra de gebruiker een account aanmaakt en deze voorwaarden aanvaardt, dan wel zodra de gebruiker de dienst feitelijk gebruikt.

3.3 De gebruiker staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die hij bij de registratie en tijdens het gebruik aan Kwiks verstrekt.

### **Artikel 4. Uitsluitend zakelijk gebruik**

4.1 Kwiks is uitsluitend bedoeld voor zakelijke gebruikers (ondernemers, zelfstandigen en organisaties) en wordt niet aangeboden aan consumenten.

4.2 Door een account aan te maken verklaar je te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Consumentenregels, zoals het wettelijke recht op bedenktijd bij online aankopen, zijn daarom niet van toepassing.

### **Artikel 5. Prijzen en betaling**

5.1 Kwiks biedt een gratis instap/proefvorm en betaalde pakketten. De actuele pakketten, tarieven en wat elk pakket bevat staan op de website.

5.2 De op de website genoemde prijzen zijn in euro's en inclusief btw.

5.3 Betaalde abonnementen worden maandelijks vooraf in rekening gebracht en lopen door totdat ze worden opgezegd. De betaling verloopt via onze betaaldienstverlener (Stripe). Wij ontvangen daarbij geen volledige betaalgegevens, alleen een betaalstatus en een klant-/abonnement-kenmerk.

5.4 Eventuele lanceeracties (zoals een tijdelijk gratis Premium-periode of een tijdelijke korting voor de eerste aanmelders) gelden zolang de plekken beschikbaar zijn en uitsluitend onder de bij de actie vermelde voorwaarden.

5.5 **Prijswijziging.** Kwiks mag de tarieven aanpassen. Een verhoging kondigen wij ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk aan. Ga je niet akkoord met de verhoging, dan mag je het abonnement opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe prijs ingaat; doe je dat niet, dan geldt vanaf die datum het nieuwe tarief. Verhogingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving (zoals een btw-wijziging) mogen wij direct doorberekenen.

5.6 Betaal je niet of niet op tijd, dan mogen wij de betaalde functies opschorten totdat de betaling is voldaan. Opschorting laat je betalingsverplichting onverlet.

5.7 Bij niet-tijdige betaling ben je, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd, alsmede de redelijke (buitengerechterlijke) incassokosten.

5.8 De gebruiker mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.

5.9 De gegevens uit de administratie van Kwiks en die van haar betaaldienstverlener gelden als bewijs van de door de gebruiker verschuldigde bedragen, behoudens door de gebruiker te leveren tegenbewijs.

## **Artikel 6. Gratis proef en gratis pakket**

6.1 Als Kwiks een gratis proefperiode of gratis pakket aanbiedt, staan de duur en de inbegrepen functies op de website of in het dashboard.

6.2 Een gratis proef of gratis pakket wordt **niet automatisch omgezet** in een betaald abonnement. Je kiest zelf of en wanneer je naar een betaald pakket overstapt. Een afgelopen gratis Premium-periode valt automatisch terug naar het gratis pakket, niet naar een betaalde afschrijving.

6.3 Na afloop van een gratis proef of gratis pakket gelden voor het bewaren en verwijderen van je gegevens de termijnen uit de privacyverklaring.

6.4 Het is niet toegestaan om proef- of gratis accounts te misbruiken, bijvoorbeeld door herhaald nieuwe accounts aan te maken om een actie of gratis periode opnieuw te benutten.

## **Artikel 7. Looptijd en beëindiging**

7.1 Een betaald abonnement is maandelijks opzegbaar. Bij opzegging behoud je toegang tot het einde van de lopende, reeds betaalde periode; reeds betaalde bedragen worden niet terugbetaald.

7.2 Je kunt je abonnement opzeggen of je account beëindigen via de daarvoor bestemde mogelijkheden in het dashboard of door een bericht aan [team@kwiks.online](mailto:team@kwiks.online).

7.3 Kwiks mag een account of de toegang tot (delen van) de dienst opschorten of beëindigen bij misbruik, onrechtmatig gebruik, het niet naleven van deze voorwaarden of bij niet-betaling. Waar dat redelijkerwijs kan, waarschuwen wij eerst.

7.4 Na beëindiging verwijderen wij de gegevens conform de privacyverklaring en de verwerkersovereenkomst. Zie artikel 8 voor het exporteren van je gegevens.

## **Artikel 8. Data-export en overstap**

8.1 De gebruiker kan bij (naderende) beëindiging een export van zijn gegevens opvragen of, voor zover die functie beschikbaar is, zelf downloaden.

8.2 Een verzoek tot data-export of overstap dient de gebruiker schriftelijk en voldoende gespecificeerd in te dienen. Kwiks mag controleren of het verzoek rechtmatig en redelijkerwijs uitvoerbaar is.

8.3 Een export omvat in beginsel de door de gebruiker beheerde klantgegevens, afspraken en bijbehorende statussen, en de daarvoor relevante metadata, voor zover beschikbaar en technisch mogelijk, in een gangbaar, machineleesbaar formaat (zoals CSV).

8.4 Kwiks is niet gehouden de gegevens bij een andere aanbieder te implementeren of te converteren. De gebruiker en de eventuele nieuwe aanbieder verlenen daarvoor zelf de benodigde medewerking.

8.5 De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen of exporteren van zijn gegevens vóór het einde van de overeenkomst. Na beëindiging worden de gegevens bewaard en verwijderd volgens de termijnen in de privacyverklaring, behalve waar een wettelijke bewaarplicht geldt.

8.6 Voor uitgebreid migratiewerk dat verder gaat dan een standaardexport mag Kwiks, voor zover wettelijk toegestaan, een redelijke vergoeding in rekening brengen.

## **Artikel 9. Intellectueel eigendom en gebruiksrecht**

9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de dienst, de onderliggende software, de vormgeving, het logo, de teksten en de documentatie berusten bij Kwiks/Homemiva of haar licentiegevers.

9.2 De gebruiker krijgt voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de dienst te gebruiken voor de eigen onderneming. Dit gebruiksrecht eindigt automatisch bij het einde van de overeenkomst.

9.3 De gegevens die de gebruiker en zijn klanten invoeren, blijven eigendom van de gebruiker respectievelijk diens klanten. Kwiks verkrijgt daarop geen eigendom.

9.4 De gebruiker mag de dienst niet kopiëren, namaken, decompileren, reverse-engineeren, doorverkopen of aan derden ter beschikking stellen, behalve voor zover dwingend recht dat toestaat.

9.5 Geeft de gebruiker feedback, suggesties of ideeën over de dienst, dan mag Kwiks die vrij gebruiken om de dienst te verbeteren, zonder daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn.

9.6 Kwiks gebruikt de naam of het logo van de gebruiker alleen als referentie met diens voorafgaande toestemming.

## **Artikel 10. Vertrouwelijkheid**

10.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen vertrouwelijk en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst.

10.2 Als vertrouwelijk geldt informatie die als zodanig is aangemerkt of waarvan de ontvanger redelijkerwijs moet begrijpen dat die vertrouwelijk is.

10.3 De geheimhouding geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schending van deze voorwaarden, of die op grond van wet of een bevoegd bevel openbaar gemaakt moet worden. De verplichting blijft gelden na het einde van de overeenkomst.

## **Artikel 11. Vrijwaring**

11.1 De gebruiker vrijwaart Kwiks tegen aanspraken van zijn klanten of andere derden die verband houden met:

- de gegevens die de gebruiker in de dienst invoert of laat verwerken;
- de berichten die via de dienst namens de gebruiker worden verzonden;
- de content die de gebruiker op zijn publieke boekingspagina plaatst;
- het ontbreken van een geldige grondslag of toestemming voor de verwerking of voor het benaderen van klanten via het gekozen kanaal;
- onrechtmatig, misleidend of in strijd met deze voorwaarden gebruik van de dienst.

11.2 De vrijwaring omvat de redelijke kosten die Kwiks in verband met zo'n aanspraak maakt.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

12.1 Kwiks is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste of niet-nagekomen afspraken, verlies van klanten, gemiste besparingen en

reputatieschade.

12.2 Kwiks is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade doordat een bericht (herinnering, no-show-bericht of boekingsreactie) niet, niet tijdig of niet juist aankomt, of voor storingen of fouten bij door Kwiks ingeschakelde derden (zoals hosting-, database-, betaal-, e-mail- of berichtendiensten).

12.3 Voor zover Kwiks wel aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de gebruiker in de drie maanden vóór het schadeveroorzakende feit aan Kwiks heeft betaald. Voor gratis accounts, waarbij geen vergoeding is betaald, is de totale aansprakelijkheid van Kwiks beperkt tot € 100.

12.4 De aansprakelijkheid van Kwiks ontstaat pas nadat de gebruiker Kwiks schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met een redelijke termijn voor herstel, en Kwiks ook daarna toerekenbaar tekort blijft schieten — tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.

12.5 Elke vordering tot schadevergoeding tegen Kwiks vervalt twaalf maanden na het ontstaan ervan, tenzij de gebruiker binnen die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.

12.6 De in deze voorwaarden opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden ook ten gunste van de medewerkers, leveranciers en andere door Kwiks ingeschakelde derden.

12.7 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kwiks.

12.8 Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is dat de gebruiker de schade zo snel mogelijk na ontdekking schriftelijk bij Kwiks meldt.

### **Artikel 13. Overmacht**

13.1 Kwiks is niet gehouden tot het nakomen van een verplichting als zij daartoe door overmacht wordt verhinderd.

13.2 Onder overmacht valt in elk geval: storingen of uitval bij de door Kwiks ingeschakelde leveranciers en infrastructuur (zoals hosting-, database-, e-mail-, betaal- of berichtendiensten), storingen in internet of telecommunicatie, stroomuitval, cyberaanvallen ondanks redelijke beveiliging, overheidsmaatregelen, en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Kwiks.

13.3 Duurt een overmachtssituatie langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder over en weer tot schadevergoeding gehouden te zijn.

### **Artikel 14. Overdracht van rechten en verplichtingen**

14.1 De gebruiker mag zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kwiks aan een derde overdragen.

14.2 Kwiks mag haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde, bijvoorbeeld bij een reorganisatie of overname van (een deel van) de onderneming. Kwiks informeert de gebruiker hierover.

### **Artikel 15. Wijziging van deze voorwaarden**

15.1 Kwiks mag deze voorwaarden wijzigen. Bij wezenlijke wijzigingen informeren wij de gebruiker tijdig, bijvoorbeeld per e-mail of via een melding in het dashboard, en stellen wij de gewijzigde voorwaarden (of een duidelijke verwijzing naar de volledige, actuele tekst) beschikbaar.

15.2 Blijf je de dienst na ingang van de wijziging gebruiken, dan gelden de gewijzigde voorwaarden. Ben je het niet eens met een wezenlijke wijziging die nadelig voor je is, dan kun je het abonnement opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

## **Artikel 16. Klachten, toepasselijk recht en geschillen**

16.1 Heb je een klacht over de dienst? Stuur die dan naar [team@kwiks.online](mailto:team@kwiks.online) met een duidelijke omschrijving. Wij bevestigen de ontvangst en streven ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren; lukt dat niet, dan laten we weten wanneer je wel een reactie kunt verwachten.

16.2 Op deze voorwaarden en op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

16.3 Geschillen die partijen niet onderling oplossen, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

---

## **Hoofdstuk 2 — Beveiliging en gebruik**

---

### **Artikel 17. Beveiligingsniveau en back-ups**

17.1 Kwiks neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de dienst en de daarin opgeslagen gegevens te beschermen, afgestemd op de stand van de techniek, de aard van de gegevens en de risico's.

17.2 Deze maatregelen omvatten in elk geval versleutelde verbindingen (HTTPS), versleutelde opslag, toegangsbeperking op rijniveau in de database, gescheiden toegang per onderneming en strikt beheer van toegangssleutels.

17.3 Geen enkele beveiliging biedt absolute zekerheid. Kwiks staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is, maar spant zich doorlopend in deze op orde te houden.

17.4 Kwiks maakt back-ups die bedoeld zijn voor het herstel van de dienst als geheel (disaster recovery). Deze back-ups zijn niet bedoeld als individuele herstelservice voor door de gebruiker zelf verwijderde of gewijzigde gegevens; Kwiks staat er niet voor in dat individueel herstel van zulke gegevens mogelijk is.

### **Artikel 18. Account, inloggegevens en medewerkers**

18.1 De gebruiker is verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met zijn inloggegevens en voor al het gebruik dat via zijn account plaatsvindt.

18.2 De gebruiker gebruikt sterke wachtwoorden, schakelt waar beschikbaar extra beveiliging (zoals tweestapsverificatie) in en beheert zelf de toegang van zijn medewerkers en de bijbehorende autorisaties.

18.3 Het account is bestemd voor de eigen onderneming van de gebruiker. Het is niet toegestaan het account of inloggegevens door te verkopen of te delen met of beschikbaar te stellen aan partijen buiten de eigen onderneming.

18.4 Bij een vermoeden van misbruik of ongeoorloofde toegang stelt de gebruiker Kwiks zo snel mogelijk op de hoogte.

## **Artikel 19. Toegestaan en verboden gebruik**

19.1 De gebruiker gebruikt de dienst rechtmatig en in overeenstemming met deze voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.

19.2 Het is in elk geval niet toegestaan de dienst te gebruiken voor:

- spam of ongevraagde, misleidende of onrechtmatige berichten;
- het lastigvallen, bedreigen of stalken van personen;
- het invoeren of versturen van illegale inhoud;
- excessief gebruik dat de werking van de dienst of de systemen verstoort;
- pogingen om de dienst te hacken, te scrapen, te omzeilen of de beveiliging te doorbreken;
- gebruik ten behoeve van of door partijen buiten de eigen onderneming.

19.3 De gebruiker zorgt dat hij zijn klanten mag benaderen via de gekozen kanalen (e-mail en/of WhatsApp) en houdt zich aan de daarvoor geldende regels, waaronder die rondom toestemming en afmeldmogelijkheden. Misbruik kan ook de reputatie van de door Kwiks gebruikte kanalen schaden; bij misbruik mag Kwiks ingrijpen conform artikel 7.3.

## **Artikel 20. Publieke content op boekingspagina's**

20.1 Op de publieke boekingspagina van de gebruiker kunnen gegevens van de gebruiker zichtbaar zijn, zoals zijn bedrijfsnaam en omschrijving. De gebruiker is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van deze content.

20.2 Kwiks mag content die onrechtmatig is of in strijd met deze voorwaarden, verwijderen of ontoegankelijk maken.

20.3 Vermoedt een derde dat via de dienst onrechtmatige content beschikbaar is, dan kan deze dit melden via [team@kwiks.online](mailto:team@kwiks.online). Kwiks behandelt zo'n melding binnen een redelijke termijn.

20.4 Bij herhaald of ernstig misbruik mag Kwiks het account beperken of beëindigen conform artikel 7.3.

## **Artikel 21. Informatieverzoeken en audits**

21.1 Een informatieverzoek (bijvoorbeeld over de beveiliging, of naar aanleiding van een verzoek van een toezichthouder zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) dient de gebruiker schriftelijk en voldoende gespecificeerd in te dienen.

21.2 Kwiks verstrekt op zo'n verzoek binnen een redelijke termijn de redelijkerwijs benodigde informatie, maar is niet gehouden bedrijfsgeheimen, broncode of gegevens van andere gebruikers te delen.

21.3 Een audit of inspectie vindt ten hoogste eenmaal per jaar plaats, tenzij een wettelijke verplichting dit vaker noodzakelijk maakt. De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde deskundige met geheimhoudingsplicht en komt voor rekening van de gebruiker.

21.4 Kwiks mag voor uitgebreide ondersteuning bij informatieverzoeken of audits een redelijke vergoeding in rekening brengen.

---

## Hoofdstuk 3 — Verwerking van persoonsgegevens

---

### Artikel 22. Rollen van partijen

22.1 Voor de persoonsgegevens van de klanten die de gebruiker in de dienst invoert, is de gebruiker verwerkingsverantwoordelijke en is Kwiks verwerker. Hierop is de verwerkersovereenkomst van toepassing, die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

22.2 Voor de gegevens van de gebruiker zelf (zoals accountgegevens) en voor wachtlijst-aanmeldingen is Kwiks verwerkingsverantwoordelijke. Hierop is de privacyverklaring van toepassing.

### Artikel 23. Verplichtingen van de gebruiker (AVG) en verboden gegevens

23.1 De gebruiker staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens van zijn klanten rechtmatig verwerkt, dat hij daarvoor een geldige grondslag heeft en dat hij zijn klanten waar nodig informeert over de verwerking.

23.2 Het is **niet toegestaan** om bijzondere of extra gevoelige persoonsgegevens in de dienst in te voeren, waaronder in elk geval: medische of gezondheidsgegevens, het burgerservicenummer (BSN), betaalkaart- of bankrekeninggegevens, strafrechtelijke gegevens, en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van de AVG. De dienst is daar niet voor ingericht.

23.3 De gebruiker gebruikt de dienst niet voor spam of voor onrechtmatige, misleidende of ongewenste berichten (zie ook artikel 19).

### Artikel 24. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

24.1 Ontdekt Kwiks een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de gegevens van de gebruiker of diens klanten raakt, dan informeert Kwiks de gebruiker zonder onredelijke vertraging.

24.2 Het beoordelen en melden van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen blijft de verantwoordelijkheid van de gebruiker als verwerkingsverantwoordelijke. Kwiks verleent daarbij redelijke medewerking.

### Artikel 25. Sub-verwerkers en externe diensten

25.1 Kwiks schakelt voor de uitvoering van de dienst zorgvuldig geselecteerde sub-verwerkers en externe diensten in:

- **Supabase** — database, authenticatie en opslag, voor zover beschikbaar geconfigureerd in een EU-regio;
- **Vercel** — hosting en deployment, voor zover beschikbaar geconfigureerd in een EU-regio;
- **Resend** — verzending van transactionele e-mail;
- **Stripe** — betalingen en abonnementen;
- **Meta Platforms Ireland Limited (WhatsApp Business Platform)** — verzending van WhatsApp-berichten via de WhatsApp Business Cloud API, alleen wanneer de gebruiker WhatsApp als kanaal gebruikt.

Dezelfde dienstverleners worden in de privacyverklaring genoemd; de verwerkersovereenkomst benoemt specifiek welke sub-verwerkers persoonsgegevens namens de gebruiker verwerken.

25.2 De gebruiker geeft Kwiks toestemming om deze sub-verwerkers in te schakelen. Kwiks mag de ingeschakelde diensten wijzigen en informeert de gebruiker bij een voor hem relevante wijziging, waarna de gebruiker daartegen bezwaar kan maken.

### **Artikel 26. Verwijdering bij beëindiging**

26.1 Na het einde van de overeenkomst verwijdt Kwiks de persoonsgegevens die zij namens de gebruiker verwerkt, binnen de in de privacyverklaring genoemde termijn, tenzij Kwiks wettelijk verplicht is gegevens langer te bewaren.

---

## **Hoofdstuk 4 — De SaaS-dienst**

---

### **Artikel 27. Uitvoering van de dienst**

27.1 Kwiks stelt de dienst op afstand via internet beschikbaar (Software as a Service). Er wordt geen fysieke drager of download van de onderliggende software verstrekt.

27.2 De gebruiker mag de dienst uitsluitend gebruiken voor de eigen onderneming. Buiten het normale gebruik door eigen medewerkers en het ontvangen van boekingen door klanten, is het niet toegestaan derden van de dienst gebruik te laten maken.

27.3 De gebruiker zorgt zelf voor de apparatuur en internetverbinding die nodig zijn om de dienst te gebruiken.

### **Artikel 28. Wat de dienst wel en niet is**

28.1 Kwiks is een online afsprakentool voor ondernemers die op afspraak werken. De dienst omvat onder meer een klantenbestand, afsprakenbeheer, het versturen van herinneringen, no-show-opvolging en boekingsreacties via e-mail en/of WhatsApp, en — afhankelijk van het pakket — een publieke boekingslink, statistieken en rapportages.

28.2 Kwiks is uitdrukkelijk **niet**: een medisch of zorgdossier, een boekhoud- of facturatiepakket, een incasso- of juridisch invorderingssysteem, of een vervanging van de eigen klantcommunicatie en verantwoordelijkheid van de ondernemer.

28.3 Kwiks helpt no-shows te verminderen, maar **garandeert niet** dat elke no-show wordt voorkomen of dat klanten op herinneringen reageren.

### **Artikel 29. Wijzigingen in de dienst**

29.1 Kwiks mag de dienst doorontwikkelen en functies toevoegen, verbeteren, wijzigen of verwijderen, en mag de dienst leveren met nieuwe of gewijzigde softwareversies.

29.2 Kwiks is niet verplicht specifieke functies of eigenschappen permanent te handhaven.

29.3 Kwiks mag bètafuncties (functies in een testfase) aanbieden en deze weer stopzetten; aan bètafuncties kunnen geen rechten worden ontleend.

29.4 Bij wezenlijke, voor de gebruiker nadelige wijzigingen geldt de opzegmogelijkheid van artikel 15.2.

## **Artikel 30. Beschikbaarheid en onderhoud**

30.1 Kwiks spant zich in om de dienst zo beschikbaar en veilig mogelijk te houden, maar garandeert niet dat de dienst altijd ononderbroken of foutloos beschikbaar is. Kwiks geeft geen vaste uptime-garantie, tenzij dat afzonderlijk en schriftelijk als service level is afgesproken.

30.2 Kwiks mag de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, updates of aanpassingen. Onderhoud kan tijdelijk invloed hebben op de beschikbaarheid. Kwiks houdt zo'n onderbreking zo kort mogelijk, kondigt gepland onderhoud aan waar dat redelijkerwijs mogelijk is, en plant dit bij voorkeur op momenten waarop de dienst doorgaans het minst intensief wordt gebruikt.

## **Artikel 31. Berichten via externe diensten**

31.1 Het verzenden van herinneringen, no-show-berichten en boekingsreacties verloopt via externe dienstverleners (zoals een e-mailprovider en, voor WhatsApp, Meta).

31.2 Kwiks heeft geen invloed op de aflevering, snelheid of spamfiltering door deze derden en kan niet garanderen dat elk bericht (tijdig) aankomt.

31.3 Voor WhatsApp gelden de regels van Meta, waaronder het gebruik van vooraf goedgekeurde sjablonen voor bepaalde berichten en de vereiste van toestemming. De gebruiker houdt zich aan deze regels.

## **Artikel 32. Support**

32.1 De gebruiker kan voor vragen en ondersteuning contact opnemen via [team@kwiks.online](mailto:team@kwiks.online).

32.2 Kwiks spant zich in om vragen binnen een redelijke termijn (in beginsel binnen 2 werkdagen) te beantwoorden, maar geeft geen gegarandeerde reactietijd, tenzij dat afzonderlijk schriftelijk is afgesproken.

32.3 Support heeft betrekking op de dienst zelf en niet op problemen die buiten de invloed van Kwiks liggen, zoals storingen bij de internetverbinding van de gebruiker of bij externe diensten (e-mail-, WhatsApp- of betaalproviders).

## **Artikel 33. Garantie**

33.1 Kwiks staat er niet voor in dat de dienst foutloos is en zonder onderbreking functioneert.

33.2 Kwiks spant zich in om door de gebruiker voldoende gedetailleerd en schriftelijk gemelde fouten in de door Kwiks ontwikkelde software binnen een redelijke termijn te herstellen. Herstel kan plaatsvinden in een volgende versie van de dienst.

## **Artikel 34. Verantwoordelijkheid van de gebruiker voor gebruik en gegevens**

34.1 De gebruiker is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die hij invoert en voor de wijze waarop hij de uitkomsten van de dienst (zoals statistieken en rapportages) gebruikt.

34.2 De gebruiker is verantwoordelijk voor het beheer van zijn account, medewerkers en instellingen, en voor het tijdig exporteren of veiligstellen van zijn gegevens.