

# Algemene voorwaarden

Versie 3 december 2018

## Definities

<b>Definitie</b>	<b>Uitleg</b>
Jij/jou	Degene die zich als gebruiker van Tellow heeft aangemeld via de website of de app.
Wij/ons	Tellow B.V., statutair gevestigd te Stadsplateau 7, 3521 AZ, Utrecht (KvK: 72550414, Btw: NL859149559B01).
Tellow Diensten	Onze handelsnaam. Dit is ook de naam die wij gebruiken voor de diensten. De diensten die wij via de website en de app aanbieden.
Overeenkomstverklaard	De overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en die je met ons hebt gesloten door je als gebruiker aan te melden via de website of de app.
Website	tellow.nl en één of meer van de sub-pagina's hiervan.
App	De mobiele applicatie van Tellow waarmee je gebruik kan maken van de diensten van Tellow.

## 1. Gebruiken van Tellow

1. Je kunt gebruiker worden van Tellow door je aan te melden via de website of de app. Als je vervolgens inloggegevens van ons ontvangt, begint de overeenkomst.
2. Je kan vervolgens gebruikmaken van de diensten door met een beveiligingscode (de toegangscode) en een toestel in te loggen op de website of in de app.
3. De toegangscode voor de app is een persoonlijke geheime beveiligingscode van vijf cijfers en voor de website een wachtwoord.

## 2. Veilig en juist gebruik van Tellow

1. Ga zorgvuldig om met je inloggegevens en houd deze geheim. Zorg er voor dat je toestel en internet- en telecommunicatiediensten en

programmatuur die je gebruikt geschikt en veilig zijn en blijven voor het gebruik van de diensten van Tellow. Meld verlies of onrechtmatig gebruik van je toestel of inloggegevens direct bij ons door ons te bellen of door ons een bericht te sturen via de chatfunctie of via de website.

2. Zorg ervoor dat je toestel vergrendeld is met een code (naast het gebruik van een toegangscode voor de website en app zelf) om te voorkomen dat anderen je toestel kunnen gebruiken en sluit de app na gebruik af dan wel log uit op de website. Als je de app niet meer gebruikt of niet meer mag gebruiken, verwijder de app dan van het toestel. Dit geldt ook als je je toestel verkoopt of om een andere reden niet meer gebruikt.
3. Tellow spant zich in om de diensten veilig en betrouwbaar te laten zijn. Wij hebben veel maatregelen getroffen om jouw gegevens goed te beschermen. Hierop wordt het systeem regelmatig getest.

### **3. Diensten van Tellow**

1. Je kunt via de website en/of de app gebruikmaken van de volgende diensten:
  - a) raadplegen van saldo en transacties van je bankrekeningen en verwachtingen voor de toekomst;
  - b) uitgaande facturen opstellen;
  - c) inkomende bonnen en facturen laten inscannen;
  - d) bonnen en facturen (zowel inkomend als uitgaand) laten administreren;
  - e) automatisch opstellen van een balans en winst- & verliesrekening;
  - f) automatisch opstellen van een btw rapportage en belastingaangifte.
2. Tellow ondersteunt je met informatie en instructiefilmpjes op de website. Daarnaast is er tijdens kantooruren een helpdesk beschikbaar. Onze doel is dat klanten zeer tevreden zijn over Tellow. Ons streven is om binnen één werkdag te reageren op vragen en opmerkingen van gebruikers.
3. Bovenstaande diensten van Tellow worden op de website nader omschreven. Tellow mag diensten wijzigen en beëindigen en nieuwe diensten toevoegen.
4. Tellow ondersteunt alleen het factuurstelsel. Dit betekent dat alle inkoop- en verkoopfacturen door Tellow worden geboekt op de factuurdatum. Als er voor jou een wettelijke verplichting is om het kastelsel te gebruiken, dan is Tellow helaas geen goede oplossing voor je.
5. Tellow ondersteunt alleen de administratie van ondernemers die volledig belaste óf volledig vrijgestelde prestaties leveren. Gedeeltelijk belaste aankopen en uitgaven worden niet ondersteund.

6. Je bent en blijft zelf verantwoordelijk voor alles wat je in en via Tellow doet en wat in Tellow wordt opgemaakt. Dit geldt dus ook voor het boeken van jouw uitgaven en voor de juistheid en tijdigheid van de btw-aangifte. Controleer alles dus steeds goed!

#### **4. Raadplegen van saldo en transacties van jouw rekening-courant en verwachtingen**

1. Je kunt jouw rekening-courant en spaarrekeningen bij de Rabobank doorgeven aan Tellow, waarna Tellow zorgt dat je het saldo op die rekeningen kunt inzien via de website en de app.
2. Verwachtingen voor de toekomst worden gegeven op basis van door jou ingevoerde facturen, met andere zaken wordt geen rekening gehouden. Het kan dus zijn dat de verwachtingen niet uitkomen.
3. De informatie die beschikbaar is via Tellow kan afwijken van de informatie die beschikbaar is via andere online diensten van de Rabobank, zoals Online Bankieren en Rabo internetbankieren (Professional). Bij verschillen is de informatie die je via Rabo Internetbankieren (Professional) kunt raadplegen leidend.

#### **5. Informatie op de website en in de App**

1. De informatie die Tellow biedt is afkomstig van bronnen die betrouwbaar mogen worden geacht. Hoewel de informatie zorgvuldig is samengesteld, staan wij niet in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit ervan. Je bent zelf verantwoordelijk voor de keuze en het gebruik van de informatie.
2. De uptime van Tellow is te zien op [tellow.nl/uptime](https://tellow.nl/uptime)

#### **6. Vergoedingen diensten**

1. Je betaalt voor de diensten elke maand achteraf een vergoeding. Op de website van Tellow staat hoe deze vergoeding wordt berekend. In de eerste week van de maand ontvang je hiervoor een factuur. Binnen de 14 daaropvolgende dagen dient deze factuur te zijn voldaan.

2. De genoemde vergoedingen voor de diensten zijn altijd exclusief btw (21%).
3. Tellow mag de vergoeding voor haar diensten wijzigen. Ook de periode waarover en de datum waarop je de vergoeding moet betalen mag gewijzigd worden. Wanneer Tellow dit doet ontvang je ten minste één maand van tevoren bericht hierover. Ben je het niet eens met een prijsverhoging, dan kun je de overeenkomst opzeggen per de datum dat de prijsverhoging ingaat.
4. Tijdelijk verminderde toegang tot of beschikbaarheid van de diensten geven je geen recht op opschorting van betaling van vergoedingen of op teruggave van betaalde vergoedingen.
5. Betaling geschiedt, met ingang van 4 december 2018, per automatisch incasso.
6. Als gebruiker dien je akkoord te gaan met de invoering genoemd in punt 6.5. Het Tellow account is tot akkoord niet langer beschikbaar. Een niet-akkoord wordt door Tellow dan ook gezien als opzegging.
7. Indien je als gebruiker niet akkoord gaat, dien je hierover een bericht te sturen naar [support@tellow.nl](mailto:support@tellow.nl). Het account zal dan voor één maand (na ingangsdatum van de automatische incasso) door Tellow gereactiveerd worden. Daarna zal de opzegging voltooid worden en treedt punt 14.4. in werking.
8. De automatische incasso van het bedrag als genoemd in de desbetreffende factuur vindt 14 dagen na de factuurdatum plaats.
9. Indien een incasso niet uitgevoerd kan worden, dan mag Tellow, maar is zij daartoe niet verplicht, nog minimaal één incassopoging doen binnen 5 dagen. In ieder geval zal de factuur waarop de incasso betrekking heeft binnen 14 dagen alsnog door jou als gebruiker voldaan moeten worden aan Tellow, ook als de automatische incasso niet lukt.
10. Middels een betaling aan Tellow van € 0,01 cent verleen jij als (toekomstige en huidige) gebruiker toestemming voor het automatisch mogen incasseren. In jouw persoonlijke Tellow account word je verzocht om deze betaling te verrichten.
11. Voor het automatisch incasseren, maakt Tellow gebruik van Euro-incasso van Rabobank (Business-to-Consumer). Een '*Registratieformulier Zakelijke (Business-to-Business) machtiging*' is hierbij niet noodzakelijk.
12. Tellow mag en kan het account blokkeren in geval van wanbetaling. Het abonnement met de bijbehorende kosten blijven in dat geval doorlopen.
13. Schade die is ontstaan door het (tijdelijk) blokkeren van je account behoort niet tot aansprakelijkheid van Tellow.
14. Indien de kosten voor Tellow niet geïncasseerd kunnen worden, zullen de bijbehorende kosten zoals wettelijke rente en incassokosten, verhaald worden op jou als gebruiker.



## 7. Gebonden aan handelingen, juridische relatie met anderen

1. Wij gaan ervan uit dat alles wat vanuit Tellow met jouw inlog-gegevens gebeurt door jouzelf is gedaan. En dat alles wat gebeurt met de inlog-gegevens van degene aan wie je een volmacht hebt gegeven, namens jou gebeurt. Dit betekent dat je gebonden bent aan alle handelingen die vanuit de website of app worden gedaan met jouw inlog-gegevens. Of de inlog-gegevens van degene aan wie je een volmacht hebt gegeven (ook als je daarvan geen kennis hebt).
2. Wij zijn geen partij bij jouw juridische relatie met anderen. Bijvoorbeeld wanneer je iemand een factuur stuurt via Tellow of een btw rapportage/aangifte naar de Belastingdienst stuurt via Tellow.

## 8. Volmacht

1. Je kan via de website iemand volmacht geven om Tellow namens jou te gebruiken. Handelingen van de gevolmachtigde in Tellow, gelden als handelingen van jou. Wij zijn niet verplicht een gevolmachtigde te accepteren.
2. Wil je de volmacht beëindigen, doe dit dan ook via de website. Handelingen die de gevolmachtigde kort nadat je de volmacht hebt beëindigd in Tellow doet en die wij redelijkerwijs niet tegen kunnen houden, mogen wij toestaan. Een volmacht eindigt niet als je overlijdt of onder curatele wordt gesteld.

## 9. Beschikbaarheid van de diensten

1. Wij zullen ons naar beste kunnen inspannen om je de diensten te leveren. Wij kunnen helaas niet garanderen dat de website en de app altijd beschikbaar zijn en altijd zonder storingen functioneren. Je moet hier rekening mee houden en zo nodig maatregelen nemen om de gevolgen daarvan te voorkomen of te beperken. Bijvoorbeeld door een btw rapportage ruim op tijd naar de Belastingdienst te versturen en niet te wachten tot de laatste dag dat dat kan.
2. Wij mogen één of meer diensten geheel of gedeeltelijk buiten werking stellen. Bijvoorbeeld voor onderhoud, bij fraude of een vermoeden van fraude. Maar bijvoorbeeld ook in het geval van een storing in de apparatuur of programmatuur.
3. Wij mogen een toegangscode of een toestel(registratie) blokkeren als wij dat nodig vinden. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet-toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden van fraude.
4. Je bent er zelf verantwoordelijk voor om de gegevens die je nodig hebt vanuit de website of de app regelmatig over te zetten op een eigen gegevensdrager.

## 10. Privacy

1. Informatie die wordt getoond in de app en de website (zoals bonnetjes, facturen en boekhouding) staat in een aparte database. Deze informatie kan en zal niet door Rabobank worden gebruikt voor bijvoorbeeld integraal advies, risicoanalyse of verkoop.
2. Om beveiligingsredenen kunnen wij (historische) gegevens vasthouden inzake het gebruik van de app en de website door jou alsmede over het gebruik van internet, zoals IP-adressen, apparaten, toestellen, software en sessies met onze systemen. Deze gegevens gebruiken wij onder meer voor het verbeteren van de veiligheid van de app en de website en om de diensten zo goed mogelijk in te richten.
3. Het kan zijn dat wij derden informatie moeten geven over jou. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een toezichthouder of een andere bevoegde autoriteit die wij op basis van een overeenkomst of de wet informatie moeten geven. Of om een toezichthouder die jouw persoonsgegevens opvraagt in het kader van een onderzoek, tijdens of na het verwerken van deze gegevens. Wij kunnen verplicht zijn aan deze onderzoeken onze

medewerking te verlenen. Wij hoeven het je niet te vertellen als wij een derde informatie geven en het kan zelfs zijn dat wij tot geheimhouding verplicht zijn.

## **11. Aansprakelijkheid van Tellow**

1. Lijd je schade door een fout van ons? Dan zijn wij daarvoor alleen aansprakelijk als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade en gederfde winst.

## **12. Toepasselijk recht en rechter**

1. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Als je een conflict voorlegt aan de rechter moet dat een rechter in Nederland zijn.

## **13. Wijzigen algemene voorwaarden**

1. Wij mogen deze algemene voorwaarden wijzigen. Uiteraard laten wij het je weten als dit gebeurt. Minimaal één maand voordat de wijziging ingaat, hoor je dat van ons, bijvoorbeeld door een melding als je inlogt in de app of op de website. Als je het niet met de wijziging eens bent, kun je de overeenkomst opzeggen overeenkomstig deze algemene voorwaarden. Als je voor de ingangsdatum van de wijziging niet reageert, heb je de wijziging aanvaard. Je wordt in ieder geval geacht de gewijzigde voorwaarden en eventuele nieuwe of gewijzigde diensten te hebben aanvaard als je gebruik hebt gemaakt van de nieuwe of gewijzigde dienst.

## **14. Einde overeenkomst**

1. Je kan de overeenkomst met ons op ieder moment opzeggen. Er geldt een opzegtermijn van één kalendermaand. Je kan de overeenkomst opzeggen door te mailen naar [support@tellow.nl](mailto:support@tellow.nl).



2. Wij kunnen de overeenkomst op ieder moment tegen het eind van de kalendermaand opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden door je een email te sturen. Wij gebruiken hiervoor het emailadres dat je aan ons hebt doorgegeven.
3. Wij mogen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als jouw rekening-courant bij de Rabobank wordt beëindigd of als je de overeenkomst niet nakomt. Wij hoeven je hiervoor geen bericht te sturen (zoals een aanmaning of verklaring).
4. Na beëindiging van de overeenkomst worden de door jou via de website en de app ingevoerde gegevens dertien maanden bewaard. Het is gedurende deze periode nog mogelijk om alle data zelf over te zetten naar een andere gegevensdrager (bijvoorbeeld een harde schijf of in de cloud) om op een andere plek te bewaren en te gebruiken.