

van

Vertelknuffel BV
 +31 (0)6 14 657 653
info@vertelknuffel.nl
www.vertelknuffel.nl/
 IBAN: NL85ABNA0122801903
 BTW: NL865344516B01
 KvK: 90517423
 Ruys de Beerenbrouckstraat 14
 3601 CB Maarssen
 Nederland

betreft

SLA Vertelknuffel BV
 Versie 3, 26 september 2025

Service Level Agreement Vertelknuffel SAMbuddy

I. Doel van deze SLA

Deze SLA beschrijft de afspraken tussen Vertelknuffel BV en de Abonnee over de kwaliteit, beschikbaarheid en ondersteuning van de producten en diensten.

Vertelknuffel SAMbuddy is een hulpmiddel voor de communicatie tussen cliënt en begeleider. Ontdek eerder wat er speelt, waardoor begeleiding effectiever wordt!



Afbeelding 1: Vertelknuffel SAMbuddy is ongeveer 30 x 30 cm en gemaakt van zacht en allergievrij textiel. Binnenin bevindt zich het 'hartje' met drie knoppen waarmee de gebruiker vragen kan afspelen, liedjes kan luisteren of zelf verhalen kan inspreken (opnemen).

Afbeelding 2: Op het hartje draait de app waarmee de opgenomen verhalen zijn terug te luisteren, te beheren en instellingen te wijzigen. De app kan alleen worden geopend met expliciete toegang (wachtwoord) tot het wifi-accesspoint van de Vertelknuffel. De app is niet met internet of een lokaal organisatienetwerk verbonden en kan alleen middels directe wifi-verbinding met smartphone, tablet of computer worden geopend. Het bereik van deze verbinding is ongeveer 10 meter.

2. Diensten binnen het abonnement

Vertelknuffel BV levert in het kader van een abonnement:

- 1) De huur van Vertelknuffel SAMbuddy verstuurd per post.
- 2) Diensten in de vorm van audiopakketten op vertelknuffel.nl, door de Abonnee op de vertelknuffel te zetten
- 3) Eventuele software updates voor Vertelknuffel SAMbuddy door de Abonnee te installeren en aangeboden via vertelknuffel.nl
- Toegang tot Vertelknuffel SAMbuddy en de dienstverlening op vertelknuffel.nl zolang de betaling is voldaan.

3. Beschikbaarheid

- Vertelknuffel SAMbuddy wordt bij de Abonnee thuis of op locatie gebruikt volgens de aanwijzingen in de handleiding.
- Vertelknuffel BV streeft naar een beschikbaarheid van haar ondersteunende diensten van 99% per maand, exclusief gepland onderhoud.
- Gepland onderhoud wordt minimaal 48 uur vooraf aangekondigd.

4. Ondersteuning

- De Abonnee kan met vragen of problemen terecht via info@vertelknuffel.nl of telefonisch naar +31(0)6 14 657 653.
- Vertelknuffel BV reageert binnen 2 werkdagen op vragen en klachten.
- Spoedeisende storingen worden zo snel mogelijk opgepakt, streeftermijn binnen 8 uur.

5. Service en prestaties

- Vertelknuffel BV streeft naar zorgvuldige levering van diensten en producten.
- Kwaliteitsissues (bijv. beschadigd product) worden na melding binnen 5 werkdagen opgelost door vervanging of herstel.
- Feedback van de Abonnee wordt meegenomen in toekomstige verbeteringen.

6. Rechten en verantwoordelijkheden

- De Abonnee zorgt voor juiste gegevens en tijdige betaling.
- Vertelknuffel BV zorgt voor veilige verwerking van gegevens en zorgvuldige levering.
- Misbruik of oneigenlijk gebruik van diensten kan leiden tot opschorting of beëindiging van het abonnement.

7. Verwerking van data

- Vertelknuffel BV verwerkt gegevens van de Abonnee, zoals Naam, Adres, Woonplaats, Telefoonnummer, Email adres en Rekeningnummer, in combinatie met de unieke vertelknuffel-ID(s), bestaande uit het MAC-adres van de geleverde Vertelknuffel(s).
- De Abonnee neemt audio op Vertelknuffel SAMbuddy op en speelt deze af. De audio staat alleen opgeslagen op Vertelknuffel SAMbuddy en wordt op geen enkele wijze door de Vertelknuffel BV gebruikt. Noch hebben de medewerkers van de Vertelknuffel BV toegang tot de Vertelknuffel SAMbuddy op afstand.

Het is de verantwoording van de Abonnee om de opnames op de knuffel te verwijderen te maken voor teruggave. Dit kan via de app of via de 'firmware reset' toetsencombinatie op Vertelknuffel SAMbuddy zelf.

Het is de verantwoording van de Abonnee om het standaard wifi wachtwoord op aan te passen, zodat de toegang tot Vertelknuffel SAMbuddy beter is beschermd.

Het downloaden van audiobestanden vanaf Vertelknuffel SAMbuddy door de Abonnee en het verspreiden daarvan, valt buiten de verantwoording van de Vertelknuffel BV.

Verantwoordelijkheden Matrix		
	Abonnee	Vertelknuffel BV
Gebruikersbeheer Vertelknuffel	ja	
Data op de Vertelknuffel (audio)	ja	
Verlies Vertelknuffel melden	ja	
Backup & recovery Vertelknuffel	ja	
Vertelknuffel vervangen	ja	ja
Rapporteren problemen	ja	ja
Abonnee gegevens		ja
Backup & recovery website		ja
Gebruikersbeheer website		ja

8. Rapportage en evaluatie

- Vertelknuffel BV kan periodiek rapporteren over beschikbaarheid en prestaties.
- De Abonnee kan verbeterpunten aandragen.

9. Compensatie bij niet-naleving

- Als de beschikbaarheid van de ondersteunende diensten van de vertelknuffel BV structureel onder 99% per maand komt, kan de Abonnee aanspraak maken op korting of restitutie van maximaal één maandabonnement.
- Verdere aansprakelijkheid is beperkt zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden.

10. Wijzigingen in deze SLA

- Vertelknuffel BV behoudt zich het recht voor om deze SLA te wijzigen.
- De Abonnee worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding geïnformeerd.

11. Conclusie

Vertelknuffel SAMbuddy:

- geeft eerder inzicht in de hulpvraag;
- maakt behandel tijd efficiënter;
- helpt de communicatie verbeteren;
- verbindt niet met internet;
- deelt geen data via het internet of met derden;
- behoeft geen toegang tot het organisatienetwerk;
- is te beheren door inloggen op het offline Wifi-accesspoint op de Vertelknuffel;
- logt anoniem gebruiker- en download toestemming op de lokale opslag
- kan worden teruggezet naar fabrieksinstellingen, waarmee alle opnames, instellingen en logging definitief wordt gewist;

Door aanschaf van Vertelknuffel SAMbuddy worden de mensen van sociale werkplaats en naaiatelier Unlk in Breda ondersteund. Zij maken met veel liefde en aandacht de zachte, allergie-vrije Vertelknuffel van gerecycleerde materialen.

Vertelknuffel BV spant zich in om alle visuele uitingen en gebruik van Vertelknuffel SAMbuddy (digitaal) toegankelijk te maken.

Raoul Postel, algemeen directeur Vertelknuffel BV