ALLSOLUTIONS
A BLINQX COMPANY

Algemene Leveringsvoorwaarden

AllSolutions BV

Versie d.d. november 2026

1.1 Definities

1.1.1 In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de navolgende begrippen de betekenis die daarachter staat.

Aanbieder:	een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie of ander orgaan die een AI-systeem of AI Toepassing ontwikkelt of laat ontwikkelen en dit systeem in de handel brengt of in gebruik stelt onder eigen naam of merk, al dan niet tegen betaling. Leverancier treedt op als Aanbieder wanneer zij AI-systemen of AI Toepassingen ontwikkelt, integreert in haar eigen Programmatuur of Clouddiensten, en deze onder de naam of het merk van Leverancier aan de Klant ter beschikking stelt.
Agent:	een geautomatiseerd softwaresysteem, autonome agent of AI-gestuurde toepassing die namens de Klant of een Gebruiker toegang heeft tot of gebruik maakt van de Programmatuur of AI Toepassing, ongeacht of daaraan een menselijke handeling voorafgaat. Een AI Toepassing van Leverancier is geen Agent.
AI Toepassing:	Iedere (additionele) functionaliteit (al dan niet in een specifieke add-on), gebaseerd op (generatieve) kunstmatige intelligentie ("**AI**") die door Leverancier, al dan niet met hulp van Toeleveranciers, wordt aangeboden aan de Klant.
AI-verordening:	Verordening (EU) 2024/1689 (AI Act), zoals deze van tijd tot tijd wordt gewijzigd of aangevuld, inclusief op grond daarvan vastgestelde uitvoeringshandelingen, richtsnoeren, en gedelegeerde handelingen, alsmede de nationale wet- en regelgeving ter uitvoering daarvan.
Algemene Leveringsvoorwaarden:	Deze algemene leveringsvoorwaarden.
Apparatuur:	Computer-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur en/of andere apparaten en/ of andere Zaken.
Betaalde Features:	(AI) features of functionaliteiten die door Leverancier buiten een eventuele Freemium-variant tegen vergoeding ter beschikking worden gesteld en die door of namens de Klant via de Portal of de Programmatuur worden geactiveerd.
Clouddienst(en):	Het door Leverancier tegen betaling ter beschikking stellen en onderhouden van onlinediensten (zoals SaaS en Hosting) aan de

	Klant via internet of een ander netwerk, inclusief, waar van toepassing, AI Toepassingen.
Consultancy:	Diensten op het gebied van informatie- en communicatietechnologie zoals consultancy, advisering, projectmanagement, opleidingen (trainingen, workshops, seminars, zelfstudie, afstandsleren en dergelijke) en aanverwante diensten.
Content:	Betekent, afhankelijk van de situatie, Input en/of Output.
Credit / Credits	de door Leverancier intern gehanteerde verrekeneenheid, uitsluitend bestemd voor het verbruik van AI Toepassingen en - voor zover schriftelijk overeengekomen - bepaalde andere diensten van Leverancier (waaronder Clouddiensten met usage-based pricing). De verhouding tussen Credits en de afgenomen dienst, AI Toepassing of functionaliteit (verbruiksratio) is opgenomen in de prijslijst van Leverancier zoals beschikbaar op de website van Leverancier.
Creditbundel:	Een door Leverancier aangeboden en door de Klant aangeschafte hoeveelheid Credits die als een pakket wordt geleverd.
Documentatie:	De door Leverancier aan de Klant ter beschikking gestelde gebruikersinformatie met betrekking tot Programmatuur, in papieren dan wel digitale vorm, in de door Leverancier te bepalen taal en met de door Leverancier te bepalen inhoud.
Fout:	Iedere tekortkoming in de Programmatuur, waardoor deze niet voldoet aan overeengekomen specificaties of waardoor een overeengekomen functionaliteit ontbreekt.
Freemium:	een door Leverancier aangewezen gratis basisvariant van een (AI) feature of functionaliteit, waarvan de omvang door Leverancier wordt bepaald en eenzijdig kan worden gewijzigd met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn.
Gebruiker:	Klant en/of zijn medewerker(s) (zijnde natuurlijke personen) die feitelijk gebruik maakt van de Programmatuur en/of een Agent van Klant en/of zijn medewerkers die feitelijk gebruik maakt van de Programmatuur.
Gebruiksverantwoordelijke (deployer):	een natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie of ander orgaan die een AI-systeem of AI Toepassing onder eigen verantwoordelijkheid in gebruik neemt voor eigen doeleinden, zonder dat het AI-systeem onder het rechtstreeks gezag van de Aanbieder staat. Leverancier treedt op als Gebruiksverantwoordelijke wanneer

	zij AI-modellen of Large Language Model-API's van derde partijen (waaronder doch niet uitsluitend OpenAI, Anthropic en Microsoft) integreert in haar eigen Programmatuur, Clouddiensten of AI Toepassingen, dan wel deze modellen inzet voor intern gebruik. De Klant treedt op als Gebruiksverantwoordelijke ten aanzien van de AI Toepassingen die Leverancier aan de Klant ter beschikking stelt en die de Klant onder eigen verantwoordelijkheid inzet binnen haar organisatie.
Gegevens:	Alle informatie en/of data die door de Klant en/of een Gebruiker is ingevoerd en/of wordt verwerkt met behulp van de AI Toepassing.
Geringe Fout:	Een beperkte, herstelbare Fout die niet materieel in weg staat aan het functioneren van de Programmatuur of die binnen 24 uur door Gebruiker kan worden hersteld.
GPAI-model:	Een General Purpose AI in de zin van de AI-verordening, waaronder mede begrepen Large Language Models van derde aanbieders die door Leverancier in haar AI Toepassingen of Clouddiensten worden ingezet.
Hosting:	Het door Leverancier aan de Klant online ter beschikking stellen van schijfruimte op haar systemen, het door Leverancier uitbesteden aan een derde van het online ter beschikking stellen van schijfruimte op de systemen van derden, of het aanbieden van applicaties van derden op de systemen van Leverancier of derden.
Hulpmiddelen:	De middelen die door de Gebruiker geïnstalleerd dienen te worden op zijn computer om gebruik te kunnen maken van de Programmatuur.
Input:	De Gegevens en andere input die de Klant en/of een Gebruiker verstrekt aan een AI Toepassing.
Klant:	Degene die door ondertekening (al dan niet digitaal) van een geschrift of op enige andere wijze de toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden heeft aanvaard.
Leverancier:	AllSolutions B.V.
Maatwerk:	Aanpassingen in de broncode van de Clouddienst die op verzoek van de Klant door Leverancier worden gerealiseerd, beschikbaar gesteld en onderhouden binnen de Clouddienst, exclusief inrichting van de Clouddienst (zoals schermindeling, gebruikersprofielen en parameters).

Output: De met een AI Toepassing op basis van de Input gegenereerde output.

Overeenkomst: De overeenkomst die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door Leverancier aan de Klant van Programmatuur, goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook, waarop de Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn verklaard, inclusief alle daaraan verbonden documenten (zoals bijlagen).

Overmacht: Elke situatie die niet binnen de invloedssfeer van een Partij ligt als gevolg waarvan die Partij de Overeenkomst niet kan nakomen. Ten aanzien van Leverancier is daar onder andere sprake van in ieder van de volgende situaties:

a. Overmacht van toeleveranciers van Leverancier;
b. Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers die door de Klant zijn voorgeschreven;
c. Gebrekkigheid van Zaken, Apparatuur, Programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Leverancier is voorgeschreven;
d. Overheidsmaatregelen;
e. Elektriciteitsstoring;
f. Storing van internet, computernetwerken of telecommunicatiefaciliteiten;
g. Oorlog of gewapend conflict;
h. Werkbezetting of bedrijfsbezetting;
i. Stakingen
j. Algemene vervoersproblemen;
k. Terrorisme;
l. Niet-beschikbaarheid van één of meer medewerkers;
m. Pandemieën of epidemieën;
n. (distributed) denial of service-, ransomware- of cybercrime-aanvallen.

Overstap: Heeft de betekenis daaraan gegeven in artikel 2.10.1.

Overstapverzoek:	Heeft de betekenis daaraan gegeven in artikel 2.10.1.
Partij:	De Klant dan wel Leverancier.
Persoonsgegevens:	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
Portal:	Het internet toegangspunt waar de Klant en diens Gebruikers de Clouddienst kunnen gebruiken en wijzigingen kunnen aanvragen.
Programmatuur:	De door Leverancier aan de Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites en/of computerprogramma’s, inclusief software-as-a-service en Maatwerk, en computerprogramma’s van derden die daarvan deel uitmaken en AI Toepassingen.
SaaS (Software as a Service):	Clouddienst voor het beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het gebruik van Programmatuur aan de Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende Programmatuur wordt verstrekt.
Server:	Een door of ten behoeve van Leverancier beheerde computer, met daarop Programmatuur, ondersteunende programmatuur en/of database software, die bereikbaar is vanaf internet of door middel van een private netwerkverbinding.
Service Level Agreement:	Een schriftelijke overeenkomst of nadere uitwerking daarvan onder door Leverancier te stellen voorwaarden waarin de dienstverlening nader wordt geregeld.
Stand-bydiensten:	het uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen ter beschikking houden van één of meer medewerkers voor de Klant tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden.
Toegangsmiddelen:	De middelen, zoals een token of combinatie van toegangscode met een gebruikersnaam, waarmee toegang kan worden verkregen tot de Portal, Server en de Programmatuur en/of opslagcapaciteit.
Toeleverancier:	Een derde die door Leverancier is of wordt ingeschakeld voor het leveren, ontwikkelen of testen van (een deel van) de Programmatuur.

Verboden AI-praktijken:	de in artikel 5 van de AI-verordening verboden praktijken op het gebied van kunstmatige intelligentie.
Zaken/Zaak:	Tastbare objecten zoals onder meer doch niet uitsluitend gegevensdragers, benodigdheden en verbruiksartikelen.

1.1.2 De woorden “omvatten”, “waaronder begrepen”, “zoals”, “waaronder mede begrepen”, “inbegrepen” of “inclusief” worden in deze Algemene Leveringsvoorwaarden gebruikt om aan te geven dat de opgesomde zaken geen volledige opsomming zijn van alle zaken of omstandigheden die hieronder vallen en zullen worden opgevat als “inclusief zonder beperking”, behalve voor zover specifiek anders is bepaald.

1.2 Toepasselijkheid

1.2.1 De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten, zoals Zaken en Programmatuur, aan de Klant levert.

1.2.2 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken gelden alleen als deze schriftelijk door de relevante Partij(en) zijn bevestigd. Behalve in de gevallen als bedoeld in artikel 1.2.10, gelden wijzigingen in en aanvullingen op de Overeenkomst alleen indien en voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

1.2.3 De bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden moeten telkens in onderling verband worden beschouwd. Bij tegenstrijdigheid prevaleren specifieke bepalingen boven meer algemene bepalingen.

1.2.4 De toepasselijkheid van door Klant gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.2.5 Als een bepaling van de Algemene Leveringsvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en de Klant zullen in dat geval overleggen met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen die zoveel mogelijk aansluiten bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

1.2.6 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven.

1.2.7 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens de Klant aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier haar aanbieding baseert.

1.2.8 De Klant moet ervoor zorgen dat opgegeven specificaties juist en volledig zijn.

1.2.9 Vermelde gegevens in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal en vergelijkbare documenten zijn voor Leverancier niet bindend, tenzij Leverancier dit uitdrukkelijk anders vermeldt.

1.2.10 Leverancier is gerechtigd de op de Overeenkomst toepasselijke Algemene Leveringsvoorwaarden te wijzigen tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Leverancier zal de Klant schriftelijk (waaronder mede begrepen, maar niet uitsluitend, door middel van e-mailberichten of berichtgeving in de Programmatuur) informeren over wijzigingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden. Leverancier doet dat ten minste twee (2) maanden voordat de wijzigingen ingaan. Is de Klant het niet eens met de wijzigingen én zijn die wijzigingen materieel nadelig voor de Klant, dan mag de Klant de Overeenkomst binnen die twee maanden schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen ingaan. Zegt de Klant niet op binnen die twee maanden, dan gelden de gewijzigde Algemene Leveringsvoorwaarden vanaf die datum.

1.3 Prijs en betaling

1.3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (Btw) en andere heffingen van overheidswege. Tenzij anders is overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro’s en dient de Klant in euro’s te betalen.

1.3.2 Door Leverancier afgegeven voorcalculaties en begrotingen zijn uitsluitend indicatief, tenzij schriftelijk expliciet anders door Leverancier aangegeven. De Klant kan hieraan geen rechten of verwachtingen ontlenen. Een door de Klant aan Leverancier genoemd budget geldt nooit als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs. Alleen als dat schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen is Leverancier verplicht de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting.

1.3.3 Als de Klant uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat (bijvoorbeeld in geval van een vennootschap onder firma of maatschap), is elk van die natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk gehouden de uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

1.3.4 Administratieve documenten en gegevens van Leverancier gelden als volledig bewijs van de verrichte prestaties en verschuldigde bedragen, behoudens tegenbewijs door de Klant.

1.3.5 Leverancier mag de overeengekomen prijzen en tarieven voor te leveren goederen en diensten jaarlijks aanpassen tot een maximum van 8%. De aangepaste prijzen worden ten minste 30 dagen voor inwerkingtreding schriftelijk aan Klant kenbaar gemaakt en staan vermeld op de factuur van de maand waarin de aanpassing in werking treedt. De Klant verklaart zich nu al uitdrukkelijk akkoord met deze aanpassingen.

1.3.6 In aanvulling op het bepaalde in artikel 1.3.5 mag Leverancier tussentijdse prijsverhogingen van haar toeleveranciers (waaronder Toeleveranciers) en kosten van (runtime) licenties van derden, doorberekenen aan de Klant, dan wel de prijzen voor diensten en licenties daarop aanpassen.

1.3.7 De Overeenkomst vermeldt de factuurdata. Leverancier mag overeengekomen vergoedingen, waaronder licentievergoedingen, geheel of gedeeltelijk vooraf factureren of zekerheid verlangen voor betalingsverplichtingen.

1.3.8 De Klant moet betalen volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling geldt een betalingstermijn van 14 kalenderdagen na factuurdatum. Als de Klant het factuurbedrag betwist, moet dit binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld. Na deze termijn wordt de factuur geacht te zijn goedgekeurd. De Klant mag betalingen niet opschorten of verrekenen.

1.3.9 Betaalt de Klant niet tijdig, dan is zij na aanmaning of ingebrekestelling rente verschuldigd van 1% per maand, of – indien hoger – de wettelijke handelsrente. Als de Klant na een tweede aanmaning of ingebrekestelling de vordering nog niet binnen de gestelde termijn betaald heeft, kan Leverancier de vordering uit handen geven. De Klant is dan naast het openstaande bedrag ook alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd, inclusief kosten van externe deskundigen. Daarnaast is de Klant bij iedere te late betaling van rechtswege zonder ingebrekestelling een bedrag van EUR 40 per factuur verschuldigd. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen verleent de Klant aan Leverancier de onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming al het door de Klant verschuldigde te incasseren door middel van automatische incasso. De Klant draagt zorg voor voldoende saldo moet alle noodzakelijke medewerking verlenen voor de automatische incasso.

1.3.10 Als de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of noodzakelijke medewerking niet verleent, kan Leverancier na ingebrekestelling haar werkzaamheden opschorten en de daardoor ontstane kosten doorbelasten tegen gebruikelijke tarieven. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door opschorting. De Klant is nooit gerechtigd zijn eigen verplichtingen op te schorten.

1.3.11 Leverancier mag facturatie en incasso van de door de Klant verschuldigde bedragen uitbesteden aan een aan Leverancier gelieerde groepsmaatschappij in de zin van artikel 2:24b BW. In dat geval zal de betreffende groepsmaatschappij de facturen uit eigen naam aan de Klant toezenden. Betaling door de Klant aan deze groepsmaatschappij geldt als bevrijdende betaling jegens Leverancier.

1.4 Bijbestellen via de Portal

1.4.1 De Klant kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende Programmatuur, Clouddiensten, AI Toepassingen, Credits, credit-upgrades, Betaalde Features of gebruikerslicenties bijbestellen via de Portal. Een bijbestelling via de Portal geldt als een bindende uitbreiding van de Overeenkomst en wordt beheerst door de op dat moment geldende Algemene Leveringsvoorwaarden en prijslijst van Leverancier.

1.4.2 Leverancier is niet verplicht een bijbestelling te accepteren. Acceptatie vindt plaats op het moment dat Leverancier de bijbestelling bevestigt dan wel de gevraagde uitbreiding beschikbaar stelt.

1.4.3 De Klant staat ervoor in dat uitsluitend geautoriseerde medewerkers namens de Klant bijbestellingen plaatsen via de Portal. Leverancier mag erop vertrouwen dat een via de Portal geplaatste bijbestelling bevoegd namens de Klant is gedaan.

1.4.4 Vergoedingen voor bijbestellingen zijn verschuldigd vanaf de datum van beschikbaarstelling en worden naar rato van de resterende looptijd van de lopende contractperiode in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bijbestellingen worden afgerekend via het reguliere facturatieproces.

1.5 Freemium en Betaalde Features

1.5.1 Leverancier kan (AI) features of functionaliteiten beschikbaar stellen in een gratis basisvariant (**Freemium**). De omvang van het Freemium-aanbod wordt door Leverancier bepaald en kan door Leverancier te allen tijde worden gewijzigd, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn.

1.5.2 Freemium features of functionaliteiten hebben een gebruikslimiet. Bij beëindiging van beschikbaarheid van Freemium of bij overschrijding van de relevante Freemium-bundel wordt dit duidelijk bij de Klant

aangegeven. Als de Klant daarna doorgaat met gebruik van de betreffende feature of functionaliteit, wordt de Klant geacht toestemming te hebben gegeven voor facturatie conform de op dat moment geldende prijslijst van Leverancier en geldt de betreffende feature of functionaliteit vanaf dat moment als geactiveerde Betaalde Feature (zoals hierna gedefinieerd).

1.5.3 Als de Klant gebruik wenst te maken van functionaliteiten die buiten het Freemium-gebruik vallen (**Betaalde Features**), kan de Klant deze ook zelf activeren via de Portal of de Programmatuur. Met de activering van een Betaalde Feature geeft de Klant uitdrukkelijk toestemming voor de bijbehorende facturering conform de op dat moment geldende prijslijst van Leverancier.

1.5.4 Leverancier is gerechtigd Betaalde Features in-app aan te bieden en de daarvoor verschuldigde vergoedingen te factureren via het normale facturatieproces. Vergoedingen voor Betaalde Features zijn verschuldigd vanaf het moment van activering. Reeds verschuldigde vergoedingen worden niet gerestitueerd bij tussentijdse deactivering door de Klant.

1.5.5 Leverancier kan de toegang tot Betaalde Features opschorten of beëindigen als de Klant de verschuldigde vergoedingen niet tijdig voldoet, onverminderd de overige rechten van Leverancier op grond van de Overeenkomst.

1.5.6 Leverancier kan Freemium en Betaalde Features ook op opt-out basis aanbieden, in welk geval de betreffende feature voor de Klant wordt geactiveerd tenzij de Klant deze vóór of binnen de aankondigingstermijn deactiveert. Leverancier kondigt een dergelijke opt-out activering ten minste veertien (14) dagen voorafgaand aan de activering aan via de Portal of langs andere geëigende weg, onder vermelding van de aard van de feature, de eventueel daaraan verbonden vergoeding en de wijze waarop de Klant de feature kan deactiveren.

1.6 Credits en usage-based pricing

1.6.1 Leverancier kan haar diensten geheel of gedeeltelijk afrekenen op basis van Credits. Credits zijn veelal vereist voor het gebruik van AI Toepassingen en - voor zover schriftelijk overeengekomen - voor het gebruik van Clouddiensten of onderdelen daarvan op basis van usage-based pricing.

1.6.2 Credits kunnen op de volgende, in de Overeenkomst nader te specificeren wijzen aan de Klant ter beschikking worden gesteld:

a. als pay-per-use model waarbij achteraf de gebruikte credits worden gefactureerd; of
b. als prepaid creditbundel of abonnement met een vastgesteld tegoed; of
c. als een combinatie van beide.

1.6.3 Credits hebben de looptijd zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen vervallen niet-verbruikte Credits aan het einde van de lopende contractperiode of, indien dit eerder is, op de in de Overeenkomst of de op de website van Leverancier opgenomen prijslijst vermelde vervaldatum. Vervallen of niet-verbruikte Credits worden niet gerestitueerd en zijn niet inwisselbaar voor geld.

1.6.4 De verhouding tussen Credits en de afgenomen dienst of AI Toepassing (verbruiksratio) en de prijs per Credit of Creditbundel staan vermeld in de prijslijst van Leverancier, zoals die van tijd tot tijd geldt. De Klant gaat bij voorbaat akkoord met de prijslijst en wijzigingen daarop. Leverancier zal wijzigingen in de verbruiksratio of in de prijs per Credit tijdig schriftelijk aankondigen, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn van ten minste dertig (30) dagen.

1.6.5 Als het Credit-saldo van de Klant op nul staat, mag Leverancier de toegang tot de Credit-afhankelijke AI Toepassingen of onderdelen van de Clouddienst direct opschorten totdat de Klant aanvullende Credits aanschaft of het Credit-saldo anderszins wordt aangevuld, maar heeft daartoe geen verplichting. De Klant kan in de Portal aangeven dat zij automatische bijbestelling van Credits wenst; in dat geval worden aanvullende Creditbundels automatisch geleverd en gefactureerd conform de in de Portal vastgelegde instellingen.

1.6.6 Het feitelijke verbruik van Credits wordt geadministreerd door Leverancier. De administratieve gegevens van Leverancier omtrent het Credit-saldo en -verbruik gelden tussen Partijen als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.

1.6.7 Credits zijn strikt gebonden aan het eigen gebruik van de Klant binnen haar organisatie. Het is de Klant niet toegestaan Credits in te zetten via een eigen Agent of anderszins ten behoeve van of namens derden, waaronder begrepen klanten van de Klant. Gebruik van Credits in strijd met dit artikel wordt aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.

1.7 Geheimhouding

1.7.1 Partijen zullen alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk zijn, geheimhouden.

1.7.2 Vertrouwelijke gegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt.

1.7.3 Gegevens gelden in ieder geval als vertrouwelijk wanneer een van de Partijen deze als zodanig heeft aangeduid.
1.7.4 De Klant erkent dat de Programmatuur, Documentatie, codes en wachtwoorden een vertrouwelijk karakter hebben en dat de Programmatuur en Documentatie bedrijfsgeheimen bevatten van Leverancier en/of Toeleveranciers.

1.8 Beveiliging

1.8.1 Leverancier kan de Klant toegangs- of identificatiecodes toewijzen voor het gebruik van Apparatuur of andere onderdelen van de Overeenkomst.
1.8.2 Leverancier mag toegewezen toegangs- of identificatiecodes te allen tijde wijzigen.
1.8.3 De Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes strikt vertrouwelijk, hanteert passende zorgmaatregelen en deelt deze uitsluitend met geautoriseerde medewerkers.
1.8.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes, tenzij dit misbruik rechtstreeks het gevolg is van toerekenbaar handelen of nalaten van Leverancier.

1.9 Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting

1.9.1 Zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen, die de Klant aan Leverancier op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst of anderszins verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan. Bij zaaksvorming (nieuwe zaak uit geleverde Zaken) blijft Leverancier eigenaar tot volledige betaling.
1.9.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het in het vorige lid bedoelde eigendomsvoorbehoud worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
1.9.3 Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden pas verleend na volledige betaling; bij periodieke betaling alleen zolang de Klant blijft betalen.
1.9.4 Leverancier mag de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde Zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, Programmatuur, databestanden en (tussen-) resultaten van de diensten van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

1.10 Risico en reclame

1.10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering, vernietiging of beschadiging van Zaken, producten, gegevens, documenten, Documentatie, Apparatuur, Programmatuur, databestanden of gegevens (zoals codes en wachtwoorden) gaat over op de Klant zodra deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Klant of een hulppersoon van de Klant zijn gebracht.
1.10.2 Als Leverancier op verzoek en voor rekening van de Klant een verzekering afsluit, kan de Klant daaraan geen verdergaande rechten ontlenen dan wanneer zij de verzekering zelf had afgesloten.
1.10.3 Reclames dienen schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd binnen 8 kalenderdagen na de levering van de Zaak of de dienst te zijn ingediend bij Leverancier. Bij gebreke van tijdige schriftelijke en deugdelijk gemotiveerde reclame wordt de uitvoering van de Overeenkomst te zijn goedgekeurd door de Klant. Als Leverancier een reclame in behandeling neemt betekent dat niet dat Leverancier de tijdigheid of gegrondheid van de reclame erkent. Geringe, in de handel gebruikelijke of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur, afmeting, afwerking, hoeveelheid en kwaliteit geven geen grond tot reclame.
1.10.4 De Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing, de installatie, de montage, de ingebruikneming, de instellingen en het beheer van de Apparatuur, Programmatuur, databestanden en andere producten en materialen in haar organisatie.

1.11 Intellectuele eigendom

1.11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur, diensten of andere materialen (zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal), berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of toeleveranciers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend. Deze gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet-eeuwigdurend, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
1.11.2 Enige verplichting van Leverancier tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom kan alleen schriftelijke en uitdrukkelijk worden overeengekomen. Als Partijen overeenkomen dat een recht van intellectueel eigendom op specifiek voor de klant ontwikkelde materialen aan de Klant wordt

overgedragen, laat dit onverlet dat Leverancier:

a. de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, Documentatie, documenten, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, vrij mag gebruiken en exploiteren; en
b. gerechtigd blijft soortgelijke of daarvan afgeleide ontwikkelingen voor zichzelf of derden te verrichten.

1.11.3 De Klant mag aanduidingen over vertrouwelijkheid of intellectueel eigendom in Programmatuur, Documentatie, databestanden, Apparatuur of materialen niet verwijderen of wijzigen.

1.11.4 Leverancier mag technische voorzieningen aanbrengen ter bescherming van de Programmatuur, Apparatuur, databestanden of andere objecten in verband met overeengekomen beperkingen in inhoud of duur van het gebruiksrecht. De Klant mag dergelijke voorzieningen niet verwijderen of omzeilen, of door derden laten verwijderen of omzeilen.

1.11.5 Leverancier vrijwaart de Klant tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de stelling dat door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derde, mits:

a. de Klant Leverancier onverwijld schriftelijk en volledig informeert over de rechtsvordering; en
b. de afhandeling van de zaak (waaronder eventuele schikkingen) volledig wordt overgelaten aan Leverancier, met alle benodigde volmachten, informatie en medewerking van de Klant.

1.11.6 Deze verplichting tot vrijwaring als bedoeld in artikel 1.11.5 vervalt als de verweten inbreuk verband houdt met:

a. door de Klant ter beschikking gestelde materialen of door de Klant voorgeschreven materialen van derden; of
b. wijzigingen die zonder expliciete, schriftelijke goedkeuring van Leverancier door of in opdracht van de Klant zijn aangebracht.

1.11.7 Als in rechte onherroepelijk is vastgesteld dat de door Leverancier zelf ontwikkelde Programmatuur, databestanden, Apparatuur of andere materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden of als Leverancier dit risico aanwezig acht, zal Leverancier – indien mogelijk - ervoor zorgen dat de Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, databestanden, Apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere verdere vrijwaringsverplichting van Leverancier is uitgesloten.

1.11.8 De Klant garandeert dat door haar beschikbaar gestelde of voorgeschreven Apparatuur, programmatuur, websites (inclusief beeldmateriaal, teksten, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks enz.), databestanden en overige materialen geen inbreuk maken op rechten van derden. De Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden wegens beschikbaarstelling, gebruik, bewerking, installatie of samenvoeging van deze materialen (bijvoorbeeld in een website).

1.12 Medewerkingsverplichtingen

1.12.1 Partijen erkennen dat het welslagen van ICT-werkzaamheden in belangrijke mate afhankelijk is van goede en tijdige samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken zal de Klant Leverancier steeds tijdig alle gegevens en inlichtingen verstrekken die Leverancier nuttig, nodig en wenselijk acht en alle medewerking verlenen. Als de Klant eigen personeel en/of hulppersonen inzet, moeten deze over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring beschikken.

1.12.2 Als de Klant niet, niet tijdig of niet volgens afspraak haar verplichtingen uit hoofde van artikel 1.12.1 nakomt of als de Klant op een andere wijze niet aan verplichtingen voldoet, mag Leverancier:

a. De uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten; en
b. De daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Dit laat de overige rechten van Leverancier uit hoofde van de wet of de Overeenkomst onverlet.

1.12.3 Als medewerkers van Leverancier werkzaamheden op locatie van de Klant verrichten, zorgt de Klant kosteloos voor de benodigde faciliteiten, waaronder een geschikte werkruimte en computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De faciliteiten moeten voldoen aan alle wettelijke en overige vereisten betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden (zoals medewerkers van Leverancier), die schade lijden door handelen van de Klant of door onveilige situaties in de organisatie van de Klant. De Klant maakt haar huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar aan de door Leverancier ingezette medewerkers.

1.12.4 Als bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten (waaronder internet), is de Klant verantwoordelijk voor:

a. de juiste keuze van de benodigde middelen; en
b. de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan.

Deze verantwoordelijkheid geldt niet voor faciliteiten die onder direct gebruik en beheer van Leverancier vallen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten door transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid, tenzij de Klant aantoont dat dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid

van de bedrijfsleiding van Leverancier. De Klant moet Fouten die zij ontdekt in de Programmatuur onverwijld melden aan Leverancier.

1.13 Leveringstermijnen en verzuim

1.13.1 Door Leverancier genoemde of overeengekomen leveringstermijnen en opleverdata zijn vastgesteld op basis van de bij het aangaan van de Overeenkomst bekende gegevens. Deze termijnen gelden uitsluitend als streefdata: zij zijn niet bindend en hebben slechts een indicatief karakter.

1.13.2 Ook een overeengekomen uiterste termijn is voor Leverancier niet bindend als:

a. deze niet meer gehaald kan worden door omstandigheden buiten de macht van Leverancier die zich voordoen na het sluiten van de Overeenkomst; of

b. Partijen wijzigingen zijn overeengekomen in de inhoud, omvang of uitvoering van de Overeenkomst (bijvoorbeeld meerwerk of gewijzigde specificaties);

1.13.3 Als overschrijding van een termijn dreigt, zullen treden Partijen overleggen over de gevolgen voor de verdere planning.

1.13.4 Overschrijding van een termijn leidt nooit tot schadeplichtigheid van Leverancier.

1.13.5 Het enkel overschrijden van een overeengekomen (al dan niet uiterste) leveringstermijn of opleverdatum brengt Leverancier niet in verzuim. Verzuim ontstaat pas als aan ieder van de volgende criteria is voldaan:

a. de Klant heeft Leverancier schriftelijk in gebreke gesteld; en

b. de Klant heeft daarbij een redelijke hersteltermijn gesteld, en

c. Leverancier schiet ook na afloop van die termijn tekort in de nakoming.

De ingebrekestelling moet een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming omvatten, zodat Leverancier adequaat kan reageren.

1.14 Ontbinding van de Overeenkomst

1.14.1 Iedere Partij mag de Overeenkomst ontbinden als de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen onder de Overeenkomst.

1.14.2 Ontbinding is pas mogelijk na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel.

1.14.3 Betalingsverplichtingen van de Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

1.14.4 Als de Klant op het moment van de ontbinding al prestaties heeft ontvangen, blijven deze prestaties en de daaraan verbonden betalingsverplichting in stand, tenzij de Klant bewijst dat Leverancier juist met betrekking tot een wezenlijk deel van de prestaties in verzuim is.

1.14.5 Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor al verrichte of geleverde prestaties, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

1.14.6 Ontbinding ontslaat Partijen niet van verplichtingen die naar hun aard voortduren, zoals geheimhouding.

1.15 Opzegging van de Overeenkomst

1.15.1 (Tussentijdse) opzegging van de Overeenkomst is alleen mogelijk conform het bepaalde in artikel 1.2.10, artikel 1.15.3, artikel 2.2.3 en artikel 2.10.

1.15.2 Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden anders dan, indien van toepassing, de beëindigingsvergoeding die door de Klant verschuldigd is op grond van 2.10.7.

1.15.3 Elk van de Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als de andere Partij:

a. (voorlopige) surseance van betaling krijgt; of

b. failliet wordt verklaard of ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd; of

c. haar onderneming liquideert of beëindigt, anders dan voor een fusie of reorganisatie binnen haar groep.

1.15.4 Leverancier is wegens een dergelijke beëindiging niet gehouden tot enige restitutie van al ontvangen gelden of tot schadevergoeding. Bij faillissement van de Klant vervalt het recht tot gebruik van aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur en dergelijke automatisch.

1.15.5 Opzegging ontslaat Partijen niet van verplichtingen die naar hun aard voortduren, zoals geheimhouding.

1.15.6 Opzegging door de Klant dient te geschieden door een schriftelijke kennisgeving per e-mail naar sales@allsolutions.nl of per post naar AllSolutions B.V. ter attentie van de directie, Helsinkilaan 2, 3446 AH Woerden.

1.16 Aansprakelijkheid

1.16.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere rechtsgrond, waaronder mede, maar niet uitsluitend, begrepen iedere schending van een overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief Btw), waarbij geldt dat:

a. als de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 1 jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief Btw) bedongen voor 1 jaar, namelijk het jaar waarin de schade is ontstaan; en
b. de totale aansprakelijkheid nooit meer zal bedragen dan EUR 500.000; en
c. de beperking ook geldt voor de in artikel 1.11.5 bedoelde vrijwaringsverplichting van Leverancier.

1.16.2 Onder directe schade wordt verstaan:

a. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de Overeenkomst door of op vordering van de Klant is of wordt ontbonden; en
b. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering; en
c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade; en
d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade.

1.16.3 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EUR 1.250.000,00 per gebeurtenis.

1.16.4 Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.16.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen, maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen, programmatuur van derden, of toeleveranciers, en schade door verminking, vernietiging of verlies van gegevens of informatiedragers.

1.16.6 De in dit artikel 1.16 genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid doen niet af aan de overige aansprakelijkheidsbeperkingen en -uitsluitingen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

1.16.7 Behalve als nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming pas nadat:

a. Klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt; en
b. Klant Leverancier daarbij een redelijke termijn voor herstel heeft geboden; en
c. Leverancier ook na die termijn toerekenbaar tekortschiet.

De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in de gelegenheid is adequaat te reageren.

1.16.8 Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

1.16.9 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Apparatuur, Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door die Apparatuur, Programmatuur of andere materialen.

1.16.10 Het bepaalde in dit artikel 1.16 en alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in de Algemene Leveringsvoorwaarden gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

1.17 Overmacht

1.17.1 Geen van de Partijen is gehouden enige verplichting na te komen, inclusief enige overeengekomen garantieverplichting, als nakoming wordt verhinderd door Overmacht.

1.17.2 Als een situatie van Overmacht langer dan 90 dagen voortduurt, kan iedere Partij de Overeenkomst schriftelijk ontbinden. Prestaties die tot dat moment zijn geleverd, worden naar rato afgerekend. Partijen zijn voor het overige niets aan elkaar verschuldigd.

1.18 Wijziging en meerwerk

1.18.1 Als Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de overeengekomen inhoud of omvang vallen, worden deze vergoed volgens de overeengekomen tarieven, of – bij gebreke daarvan – volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht een dergelijk verzoek te honoreren en kan verlangen dat hiervoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

1.18.2 De Klant erkent dat extra werkzaamheden of prestaties de overeengekomen of verwachte voltooiingsdatum en de onderlinge verantwoordelijkheden kunnen beïnvloeden. Het ontstaan van meerwerk vormt voor de Klant nooit een grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Voor zover voor de diensten een vaste prijs is afgesproken, zal Leverancier de Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van meerwerk.

1.19 Overdracht van rechten en verplichtingen

1.19.1 Leverancier is gerechtigd om, na voorafgaande mededeling aan de Klant en zonder diens toestemming, alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden.
Als voor overdracht toestemming of medewerking van de Klant vereist zou zijn, wordt deze bij voorbaat verleend en verplicht de Klant zich tot alle verdere noodzakelijke medewerking. De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen overdragen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

1.20 Duur van de Overeenkomst

1.20.1 De Overeenkomst heeft een minimale looptijd vanaf aanvang van de Overeenkomst van drie (3) jaar, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Na afloop wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend met één jaar verlengd, tenzij Klant of Leverancier de Overeenkomst uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende periode per aangetekend schrijven opzegt.

1.21 Toepasselijk recht en geschillen

1.21.1 De Overeenkomsten tussen Leverancier en de Klant worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

1.21.2 Geschillen die tussen Leverancier en de Klant ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, onverminderd het recht van elke Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elke Partij tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie www.sgoa.eu).

1.21.3 Alleen wanneer Leverancier en/of de Klant voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, nog geen arbitrale procedure bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering aanhangig heeft of hebben gemaakt overeenkomstig het Arbitragereglement van deze stichting, is elke Partij gerechtigd, doch niet verplicht, om in afwijking van het bepaalde in artikel 1.21.2, de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank, Sector Kanton wanneer de zaak betrekking heeft op een geschil dat volgens de wettelijke bevoegdheidsregels behoort tot de absolute bevoegdheid van de Rechtbank, Sector Kanton. Als de zaak met inachtneming van de vorige zin door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de Rechtbank, Sector Kanton, aanhangig is gemaakt, is de Rechtbank, Sector Kanton bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

1.21.4 Voordat een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 1.21.2 aanhangig wordt gemaakt, zal de meest gerede Partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Een procedure van ICT-Mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door één of meer mediators. De wederpartij verplicht zich actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichtingen in ieder behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijk bespreking van mediators en Partijen, met als doel deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Het staat elke Partij vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en Partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikel verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie www.sgoa.eu).

2 GEBRUIKSRECHT, ONDERHOUD EN CLOUDDIENSTEN

Dit hoofdstuk geldt aanvullend op hoofdstuk 1 (Algemene Bepalingen) wanneer Leverancier Clouddiensten aan de Klant beschikbaar stelt. Het regelt het gebruiksrecht van de Klant op de Clouddienst, de onderhoud- en foutenherstelverplichtingen van Leverancier, en de overige voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van de Clouddienst.

2.1 Clouddienst(en)

2.1.1 Leverancier zal aan de Klant de in de Overeenkomst overeengekomen Clouddienst(en) en de overige diensten beschikbaar stellen of verrichten. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf of werking van de infrastructuur, of de internet- of de netwerkverbinding van de Klant of derden.

2.1.2 Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor:

a. het beheer van de Clouddienst, waaronder instellingen, gebruik en inzet van de resultaten; en
b. toegang tot en het gebruik van de Clouddienst(en) benodigde Hulpmiddelen, zoals (rand)apparatuur en software, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door Leverancier genoemde technische en functionele specificaties; en
c. instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot de Klant staan; en
d. installeren, inrichten, aanpassen, parametriseren, tunen van (hulp)computerprogrammatuur en indien nodig de daarbij gebruikte Apparatuur; en
e. bewerkstelligen van door de Klant gewenste interoperabiliteit; en
f. instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Clouddienst.

2.1.3 Leverancier is alleen verplicht tot (medewerking aan) dataconversie als dat schriftelijk overeen is gekomen. Voor de ondersteuning van de Clouddiensten is Service Level Agreement (SLA) van toepassing waarin beschikbaarheid, ondersteuningsniveaus, responstijden en overige onderhoudsafspraken zijn vastgelegd.

2.1.4 Als de overeengekomen Clouddiensten het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal Leverancier - met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen frequentie, en bij gebreke daarvan eenmaal per week - een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van de Klant. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende een tussen Partijen schriftelijk overeengekomen termijn, en - bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren. Leverancier mag Hosting uitbesteden aan derden. Als de Hosting wordt uitbesteed zal de Klant uit hoofde van garantie en/of aansprakelijkheid tegenover Leverancier niet meer rechten hebben dan door de betreffende derde(n) aan Leverancier zijn verleend.

2.2 Uitvoering Clouddiensten

2.2.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Clouddiensten zorgvuldig uit te voeren, in voorkomend geval volgens de schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier zijn inspanningsverbintenissen, tenzij en voor zover in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2.2.2 Leverancier verricht de Clouddiensten uitsluitend in opdracht van de Klant. Leverancier mag op verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of in verband met een wettelijke verplichting, gegevens van de Klant, haar medewerkers of Gebruikers delen met overheidsinstanties. Verricht Leverancier werkzaamheden met betrekking tot gegevens van de Klant, haar medewerkers of Gebruikers op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie, of in verband met een wettelijke verplichting, dan worden alle daarmee samenhangende kosten aan de Klant in rekening gebracht, tenzij die werkzaamheden rechtstreeks het gevolg zijn van aan Leverancier toe te rekenen handelen of nalaten; in dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.

2.2.3 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de Clouddiensten en informeert de Klant over ingrijpende wijzigingen. Als de wijziging de kernfunctionaliteit van de Clouddiensten ernstig vermindert, mag de Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, mits de Klant dit uiterlijk dertig dagen na de kennisgeving van Leverancier doet. Opzegging op grond van dit artikel ontslaat de Klant niet van de vergoedingen die tot de datum van beëindiging verschuldigd zijn geworden. Dit opzeggingsrecht geldt niet als:

a. de wijziging voortvloeit uit relevante wetgeving of andere voorschriften van bevoegde instanties; of
b. de wijziging voortvloeit uit wijzigingen bij derde partijen waarvan Leverancier afhankelijk is.

2.2.4 Leverancier kan de uitvoering van de Clouddienst voortzetten met een nieuwe of gewijzigde versie van

de Programmatuur. Leverancier zal op schriftelijk verzoek van de Klant proberen (zonder daartoe verplicht te zijn), specifiek voor de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteit van de Clouddienst of Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

2.2.5 Leverancier mag de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of voor aanpassing of verbetering. Leverancier laat een buitengebruikstelling niet langer duren dan noodzakelijk, laat deze zo mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden en kondigt deze, naar gelang de omstandigheden, vooraf aan. Een aangekondigde buitengebruikstelling geldt niet als tekortkoming van Leverancier.

2.2.6 Als de Klant gegevens moet aanleveren voor de Clouddiensten, bereidt en levert zij deze aan volgens de door Leverancier te stellen voorwaarden. De Klant brengt te verwerken gegevens naar — en haalt verwerkingsresultaten op van — de locatie waar Leverancier de Clouddiensten uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de Klant, ook als deze door of via Leverancier worden verzorgd. De Klant staat ervoor in dat alle door haar ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies juist en volledig zijn en dat alle informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

2.2.7 Alle Apparatuur, Programmatuur en Zaken die Leverancier bij de Clouddiensten gebruikt, blijven eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers. De daarop rustende intellectuele eigendomsrechten berusten eveneens bij Leverancier of diens toeleveranciers, ook als de Klant vergoedingen betaalt voor de ontwikkeling of aanschaf daarvan.

2.3 Betaling

2.3.1 Op de betaling van de vergoedingen voor de Clouddienst zijn de bepalingen van artikel 1.3 van toepassing. In aanvulling daarop gelden de navolgende bepalingen.

2.3.2 De vergoedingen voor de Clouddienst en de wijze van betaling zijn opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende Clouddiensten telkens vooraf per maand verschuldigd.

2.3.3 Leverancier kan van tijd tot tijd aan Klant (bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) een ‘fair use policy’ communiceren die van toepassing zal zijn op de Clouddiensten. Als gebruik door de Klant in strijd is met de bepalingen van een toepasselijke, van tijd tot tijd aan de Klant (bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) gecommuniceerde 'fair use policy' mag Leverancier ‘overgebruik’ door de Klant aan de Klant factureren (al dan niet achteraf) tegen de dan door Leverancier gehanteerde tarieven.

2.4 Garantie

2.4.1 Leverancier spant zich in om Fouten in de Clouddienst binnen een redelijke termijn te herstellen. Herstel geschiedt op een door Leverancier te bepalen wijze en locatie. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen, work-arounds of probleem-vermijdende beperkingen toe te passen.

2.4.2 Leverancier is nooit gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier.

2.4.3 Leverancier garandeert dat de aan de Klant ter beschikking gestelde Programmatuur gedurende maximaal 90 dagen na levering voldoet aan de door Leverancier schriftelijk aangegeven specificaties. Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder Fouten is en zonder onderbrekingen zal functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de zelf ontwikkelde Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen, mits de desbetreffende gebreken gedetailleerd en meteen na ontdekking en in ieder geval binnen 30 kalenderdagen na ontdekking schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Programmatuur beschikbaar wordt gesteld. Leverancier is niet verplicht gebreken in de Programmatuur die zij niet zelf heeft ontwikkeld te herstellen. Leverancier mag tijdelijke oplossingen of programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aanbrengen. Herstel buiten de garantieperiode zal tegen de gebruikelijke tarieven van Leverancier worden uitgevoerd.

2.4.4 Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de Clouddiensten en de met gebruikmaking van de Clouddiensten gegenereerde gegevens. De Klant zal de resultaten van de Clouddiensten en de met gebruikmaking van de Clouddiensten gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.

2.4.5 De Klant zal zelf – mede op basis van door Leverancier verstrekte informatie - de risico’s van storingen, gebreken, dataverlies of andere incidenten inventariseren en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Leverancier verleent op verzoek redelijke medewerking, onder nader te bepalen (financiële) voorwaarden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor herstel van verloren gegevens, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Leverancier.

2.4.6 Leverancier zal zich inspannen om de in het kader van Clouddienst aan de Klant ter beschikking te

stellen en ter beschikking te houden Programmatuur tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante Nederlandse wet- en regelgeving tenzij dit in redelijkheid niet van Leverancier gevergd kan worden.

2.5 Toegang tot de Clouddienst

2.5.1 De Klant is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor ieder gebruik van de Clouddienst en Toegangsmiddelen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door onbevoegd gebruik van de Toegangsmiddelen.

2.5.2 Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en alleen voor intern gebruik binnen de organisatie van de Klant. De Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen voor en bij gebruik van de Toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.

2.5.3 Leverancier mag de Toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen en zal de Klant tijdig op de hoogte stellen van wijzigingen.

2.5.4 De Klant meldt (vermoedens van) onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen onmiddellijk bij Leverancier.

2.5.5 De Klant kan Leverancier verzoeken de Toegangsmiddelen te blokkeren. Leverancier mag dit ook op eigen initiatief doen bij onbevoegd gebruik van Toegangsmiddelen. Leverancier is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van de Klant en/of derden die is ontstaan door de blokkade.

2.6 Gebruik van de Clouddienst

2.6.1 De Klant staat er bij het gebruik van de Clouddienst in elk geval voor in dat hij en de Gebruiker(s) - voor zover relevant - de volgende regels in acht zullen nemen:

a. de Klant moet zorgen voor bescherming van (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door Gebruiker(s) of derden; en

b. de Klant en de Gebruikers mogen bij het gebruik van de Clouddienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Clouddienst of Leverancier anderszins kunnen beschadigen; en

c. de Klant en de Gebruikers mogen niets doen of nalaten waardoor storingen in de Clouddienst, (computer) netwerken of infrastructuren (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt; en

d. de Klant en de Gebruikers zullen niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (“spam”) verzenden; en

e. de Klant en de Gebruikers mogen geen Toegangsmiddelen misbruiken en niet proberen de beveiliging van de Clouddienst te doorbreken of te omzeilen; en

f. de Klant en de Gebruikers mogen niets doen of nalaten dat redelijkerwijs kan leiden tot strafbaar of onrechtmatig gebruik van de Clouddienst; en

g. de Klant en de Gebruikers mogen geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden, zoals door het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Clouddienst; en

h. de Klant en de Gebruikers mogen niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan (“hacken”); en

i. de Klant en de Gebruikers mogen op geen enkele wijze inbreuk maken op rechten van intellectuele eigendom van Leverancier en/of derden; en

j. de Klant en de Gebruikers zullen zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Leverancier informatie en gegevens die Leverancier in het kader van de Clouddienst verstrekt niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins gebruiken, anders dan voor intern gebruik in de bedrijfsvoering van de Klant; en

k. de Klant en de Gebruikers mogen de Clouddienst niet (direct of indirect) benaderen via eigen geautomatiseerde systemen, waaronder (externe) Agents, op een wijze waarbij namens meerdere (niet-gelicentieerde) gebruikers gebruik wordt gemaakt van de Clouddienst of waarbij op geautomatiseerde wijze data uit de Clouddienst wordt verzameld, geëxtraheerd of hergebruikt, tenzij Leverancier hiervoor voorafgaand schriftelijke toestemming heeft verleend.

2.6.2 Bij overtreding van de regels opgenomen in artikel 2.6.1 moet de Klant door Leverancier in verband daarmee te geven redelijke instructies opvolgen en ervoor zorgen dat Gebruikers dat ook doen.

2.6.3 Als met behulp van de Clouddienst onrechtmatig gegevens worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd, mag Leverancier deze zonder aankondiging verwijderen en vernietigen. De Klant geeft hiervoor bij voorbaat toestemming. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade door deze verwijdering.

2.6.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.8 kan Leverancier de toegang onmiddellijk, zonder voorafgaande

aanmaning of ingebrekestelling tot de Clouddiensten opschorten of Toegangsmiddelen blokkeren als:

a. Leverancier een ernstig vermoeden heeft dat deze gebruikt wordt in strijd met artikel 2.6.1, of andere overeengekomen bepalingen over gebruik; of
b. er sprake is van verstoring van de Clouddienst door bijvoorbeeld een (distributed) denial of service-, ransomware- of cybercrime-aanval; of
c. gebruik door de Klant in strijd is met de bepalingen van een toepasselijke, van tijd tot tijd aan de Klant(bijvoorbeeld in de Programmatuur of via de website van Leverancier) gecommuniceerde 'fair use policy'; of
d. Leverancier dit wettelijk of op grond van een rechterlijk bevel verplicht is.

De verplichting van de Klant tot betaling blijft gedurende een dergelijke buitengebruikstelling bestaan.

2.6.5 De Klant mag de Clouddienst en de daaraan ten grondslag liggende programmatuur niet decompileren, disassembleren, reverse-engineeren, modificeren of daarvan afgeleide werken maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier mag toestemming altijd weigeren of aan voorwaarden verbinden. De Klant draagt het volle risico van door of in opdracht van de Klant aangebrachte modificaties.

2.7 Applicaties van derden

2.7.1 Indien en voor zover Leverancier bij de uitvoering van de Clouddienst, applicaties of andere programmatuur van derden aan de Klant ter beschikking stelt, of er gebruik wordt gemaakt van Clouddiensten of applicaties van derde partijen, gelden voor die applicaties en programmatuur de voorwaarden van de betreffende derde(n). Die voorwaarden treden in de plaats van afwijkende afspraken tussen Leveranciers en de Klant.

2.7.2 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en aanvaardt de bedoelde voorwaarden van die derde(n), welke door Leverancier ter hand zijn gesteld of op enige andere wijze aan Klant zijn verstrekt. Deze voorwaarden liggen ook voor de Klant ter inzage bij Leverancier. Daarnaast zal Leverancier deze op verzoek kosteloos aan de Klant toezenden.

2.7.3 Indien en voor zover de voorwaarden van derden in de verhouding tussen Leverancier en de Klant niet van toepassing zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden de afspraken tussen Leverancier en de Klant inzake het gebruik van programmatuur. Leverancier kan met betrekking tot gebruik en onderhoud van applicaties van derden nooit verdergaand worden aangesproken dan zijzelf kan doen tegenover haar desbetreffende toeleverancier.

2.7.4 Indien en voor zover de Klant bij het gebruik van de Clouddienst externe applicaties, systemen of Agents aan de Clouddienst koppelt of daarvan gebruik laat maken, is de Klant hiertoe slechts gerechtigd via door Leverancier uitdrukkelijk geautoriseerde interfaces, waaronder begrepen API's en integraties. Het is de Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier andere koppelingen tot stand te brengen of te gebruiken. Leverancier is gerechtigd ongeautoriseerde koppelingen zonder voorafgaande aankondiging te blokkeren of te beëindigen.

2.8 Opschorting

2.8.1 Als de Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Clouddienst, is Leverancier na voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling gerechtigd de toegang tot de Clouddienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren.

2.9 Gevolgen beëindiging

2.9.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen te goeder trouw samenwerken om de Klant te ondersteunen bij remigratie van de met de Clouddiensten verwerkte Persoonsgegevens. Als de Klant wenst dat de gegevens worden overgedragen aan hemzelf of een door hem aangewezen derde, staat de continuïteit van beschikbaarheid van de gegevens en Clouddiensten centraal. Leverancier en Klant overleggen in dat geval over de omvang van de benodigde inspanning. Door Leverancier in dat verband gemaakte kosten worden op basis van nacalculatie aan de Klant gefactureerd.

2.9.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Leverancier de Persoonsgegevens op kosten van de Klant in een gebruikelijk formaat aan de Klant ter beschikking stellen.

2.9.3 Als de Klant niet binnen een periode van dertig (30) dagen na het beëindigen van de Overeenkomst heeft aangegeven dat hij overdracht van de Persoonsgegevens wenst, is Leverancier gerechtigd de Persoonsgegevens die met behulp van de Clouddienst worden verwerkt per direct, zonder voorafgaande mededeling, van haar systemen te verwijderen en te vernietigen.

2.9.4 Partijen kunnen overeenkomen dat de Klant na beëindiging van de Overeenkomst een tijdelijke zichtlicentie ("inkijklicentie") krijgt.

2.10 Overstap

2.10.1 De Klant heeft het recht om over te stappen naar een andere aanbieder van dataverwerkingsdiensten of naar een on-premise-ICT-infrastructuur (een **Overstap**). Als de Klant een Overstap wenst moet de Klant met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 2 (twee) maanden de Overeenkomst met betrekking tot de Clouddienst opzeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Leverancier met vermelding 'Overstap' (het **Overstapverzoek**). Gedurende een aansluitende overgangsperiode van maximaal dertig (30) dagen na de effectieve datum (dus met inachtneming van de termijn van minimaal 2 maanden) van opzegging van de Overeenkomst met betrekking tot de Clouddienst blijft de Clouddienst beschikbaar, onder gelijke voorwaarden. Gedurende de overgangsperiode zal Leverancier:

a. redelijke ondersteuning verlenen aan de Klant en diens gemachtigde derden bij het overstapproces; en
b. de continuïteit van de Clouddienst blijven waarborgen; en
c. informatie verstrekken over bekende risico's voor de continuïteit; en
d. een hoog niveau van beveiliging van de gegevens waarborgen, in het bijzonder tijdens overdracht van de gegevens.

2.10.2 De Klant heeft het recht om in het Overstapverzoek de overgangsperiode eenmaal te verlengen met een periode die de Klant voor zijn eigen doeleinden geschikter acht.

2.10.3 Als de maximale overgangsperiode van dertig (30) dagen om technische redenen niet haalbaar is, stelt Leverancier de Klant daarvan schriftelijk in kennis binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van het Overstapverzoek. In dat geval zal Leverancier de technische onhaalbaarheid motiveren en daarbij een alternatieve overgangsperiode voorstellen. Deze alternatieve overgangsperiode zal in geen geval langer zijn dan zeven (7) maanden. Gedurende deze periode blijft Leverancier gehouden tot voortzetting van de Clouddienst onder de bestaande contractuele voorwaarden, met inachtneming van het bepaalde over continuïteit en veiligheid.

2.10.4 Bij een Overstap zal Leverancier alle exporteerbare gegevens en digitale activa van de Klant in het kader van de Clouddienst overdragen, met uitzondering van gegevens die bedrijfsgeheimen of intellectuele eigendomsrechten van Leverancier bevatten. Leverancier behoudt het recht om vertrouwelijke bedrijfsinformatie, bedrijfsmodellen, bedrijfsgeheimen en intellectuele eigendomsrechten te beschermen en maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen. Een specificatie van de categorieën overdraagbare gegevens en uitgesloten elementen, en documentatie over het overstapproces, waaronder informatie over exportformaten, technische beperkingen en interoperabiliteit (indien en voor zover van toepassing), zal worden opgenomen in een online register op de website van Leverancier. Leverancier heeft ervoor gekozen deze informatie online beschikbaar te stellen vanwege de voortdurende ontwikkeling van de Clouddienst en de daarmee gepaard gaande wijzigingen in exportmogelijkheden. In dat kader maakt die informatie, zoals die van tijd tot tijd te vinden is op de website van Leverancier, onlosmakelijk deel uit van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en daarmee van de Overeenkomst. De Klant en Leverancier, en eventuele derde partijen die bij het overstapproces zijn betrokken, zullen te goeder trouw samenwerken in het kader van de Overstap.

2.10.5 In het geval van een Overstap, wordt de Overeenkomst ten aanzien van de Clouddienst geacht te zijn beëindigd, en Leverancier stelt de Klant schriftelijk in kennis van deze beëindiging, als zich één van de volgende gevallen voordoet:

a. indien en zodra de Overstap is afgerond; of
b. aan het einde van de maximale opzegtermijn van twee (2) maanden, indien de Klant geen Overstap initieert, maar Leverancier verzoekt om de exporteerbare data en digitale activa van de Klant in het kader van de Clouddienst na beëindiging van de Overeenkomst ten aanzien van de Clouddienst te wissen.

2.10.6 In geval van een Overstap heeft de Klant het recht om, gedurende een termijn van dertig (30) dagen na afloop van de overgangsperiode van dertig (30) dagen, de exporteerbare gegevens en digitale activa die in het kader van de Clouddienst rechtstreeks door de Klant zijn gegenereerd of die rechtstreeks op de Klant betrekking hebben op te vragen bij Leverancier. Daarna zal Leverancier de gegevens verwijderen, tenzij tussen Partijen schriftelijk een andere bewaartermijn is overeengekomen.

2.10.7 Als de Klant een Overeenkomst met betrekking tot Clouddiensten die voor een bepaalde tijd is overeengekomen tussentijds beëindigt is de Klant onmiddellijk een beëindigingsvergoeding verschuldigd gelijk aan de overeengekomen vergoeding voor het restant van de looptijd van het contract vermeerderd met (tussentijdse) prijsverhogingen die al zijn doorgevoerd over de periode vóór beëindiging en prijsverhogingen die conform de afspraken tussen partijen zouden worden doorgevoerd (zoals automatische indexatie). Bij een driejaarcontract en beëindiging na 2 jaar en 8 maanden is de beëindigingsvergoeding dus gelijk aan de overeengekomen vergoeding over 4 maanden (inclusief eventuele verhogingen). De beëindigingsvergoeding is alleen dan niet verschuldigd als de Klant

gerechtigd is de Overeenkomst op grond van artikel 1.14 te ontbinden vanwege toerekenbare tekortkoming.

2.10.8 In geval van een Overstap brengt Leverancier geen overstapkosten in rekening aan de Klant, met uitzondering van (a) aanvullende dienstverlening die verder gaat dan de wettelijke verplichtingen van Leverancier, die Leverancier bij de Klant in rekening brengt op nacalculatie tegen de dan geldende tarieven, en (b) een Overstap die betrekking heeft op Maatwerk, voor zover dat wettelijk is toegestaan. De overstapkosten voor Maatwerk betreffen de kosten die direct verband houden met de overdracht van gegevens in het kader van de Overstap en worden door Leverancier na ontvangst van een Overstapverzoek gespecificeerd op basis van het dan geldende consultancytarief en bestede tijd en materialen.

2.10.9 In geval van een tegenstrijdigheid tussen artikel 2.9 en 2.10 heeft artikel 2.10 voorrang voor zover er sprake is van dwingend recht.

3 MAATWERK

Dit hoofdstuk geldt aanvullend op hoofdstuk 1 (Algemene Bepalingen) en op hoofdstuk 2 (Gebruiksrecht, Onderhoud en Clouddiensten) van de Algemene Leveringsvoorwaarden, wanneer Leverancier op verzoek van de Klant Maatwerk realiseert. Maatwerk wordt uitsluitend door Leverancier gemaakt, beschikbaar gesteld en onderhouden als functionaliteit binnen de Clouddienst. De Klant verkrijgt op het Maatwerk geen eigendom, broncode of overdraagbaar gebruiksrecht buiten de Clouddienst.

3.1 Omschrijving van Maatwerk

3.1.1 Leverancier kan Maatwerk doorvoeren op verzoek van de Klant, maar is daartoe niet verplicht en mag een verzoek weigeren.

3.1.2 Als Leverancier dit wenselijk acht, kan de functionaliteit die samenhangt met het verzoek om Maatwerk ook als standaardfunctionaliteit van de Clouddienst worden gerealiseerd, waarvan alle klanten van Leverancier gebruik kunnen maken. In dat geval is de functionaliteit geen Maatwerk en zijn de kosten van realisatie en onderhoud voor rekening van Leverancier.

3.1.3 De voorwaarden waaronder Maatwerk wordt gerealiseerd en een specificatie van het Maatwerk worden schriftelijk vastgelegd in de Overeenkomst of in een bijlage bij de Overeenkomst. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn daarop van toepassing, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk daarvan wordt afgeweken.

3.2 Oplevering en acceptatie

3.2.1 Maatwerk wordt geleverd met de upgrade naar een nieuwe versie van de Clouddienst en wordt altijd eerst opgeleverd in de acceptatieomgeving van de Klant ten behoeve van testen en acceptatie.

3.2.2 De testperiode bedraagt 14 kalenderdagen na oplevering in de acceptatieomgeving. De Klant toetst het Maatwerk aan de schriftelijk overeengekomen specificatie en meldt Fouten tijdens de testperiode schriftelijk en gedetailleerd aan Leverancier.

3.2.3 Leverancier herstelt de door de Klant gemelde Fouten in het Maatwerk zo spoedig mogelijk, waarna een nieuwe oplevering in de acceptatieomgeving plaatsvindt. De Klant mag acceptatie niet onthouden op grond van Geringe Fouten of om redenen die geen verband houden met de overeengekomen specificatie.

3.2.4 Het Maatwerk geldt als geaccepteerd:

a. als de Klant het Maatwerk in de acceptatieomgeving goedkeurt of als de testperiode is verstreken zonder dat de Klant Fouten heeft gemeld; of

b. als de Klant het Maatwerk in productie gebruikt.

3.2.5 Na acceptatie en oplevering van het Maatwerk in de productieomgeving van de Klant heeft Leverancier voldaan aan haar verplichtingen inzake de realisatie van het Maatwerk en ontvangt zij decharge voor de betreffende Maatwerkopdracht.

3.3 Gebruiksrecht

3.3.1 De Klant verkrijgt een gebruiksrecht op het Maatwerk en de daarbij behorende Documentatie voor de duur van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht is niet-eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar. Op het gebruiksrecht op het Maatwerk zijn de bepalingen inzake toegang tot en gebruik van de Clouddienst uit het hoofdstuk Gebruiksrecht, Onderhoud en Clouddiensten van overeenkomstige toepassing, waaronder de gebruiksbeperkingen, het verbod op reverse engineering en de gevolgen van beëindiging.

3.4 Kosten en facturatie van Maatwerk

3.4.1 De kosten voor het realiseren, testen en implementeren van Maatwerk zijn voor rekening van de Klant. Maatwerk wordt tegen een vaste prijs aangeboden, inclusief analyse, ontwerp, realisatie en testen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het gebruiksrecht is in de prijs inbegrepen.

3.4.2 Voor het onderhoud van Maatwerk (het doorvoeren van de aanpassingen die nodig zijn om het Maatwerk correct te laten functioneren in nieuwe versies van de Clouddienst) brengt Leverancier maandelijks een twaalfde deel van 20% van de realisatiekosten van het Maatwerk bij de Klant in rekening, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.

3.4.3 De realisatiekosten van Maatwerk worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, als volgt gefactureerd:

a. 50% bij aanvang van de realisatie van het Maatwerk; en
b. 50% bij oplevering van het Maatwerk in de productieomgeving van de Klant.

Onderhoudskosten voor Maatwerk worden tegelijk met de vergoeding voor het gebruik van de Clouddienst, in rekening gebracht.

3.5 Onderhoud van Maatwerk

3.5.1 Leverancier zorgt ervoor dat het Maatwerk blijvend goed functioneert in nieuwe versies van de Clouddienst, mits de Klant de daarvoor verschuldigde onderhoudsvergoeding betaalt. Op het onderhoud van Maatwerk zijn de bepalingen inzake foutenherstel, buitengebruikstelling voor onderhoud en nieuwe versies uit het hoofdstuk Gebruiksrecht, Onderhoud en Clouddiensten van overeenkomstige toepassing.

4 CONSULTANCY

Dit hoofdstuk geldt, naast hoofdstuk 1, wanneer Leverancier Consultancy uitvoert.

4.1 Consultancy

4.1.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Consultancy zorgvuldig uit te voeren, in voorkomend geval volgens de schriftelijk overeengekomen afspraken en procedures. Consultancy is altijd een inspanningsverbintenis, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is afgesproken dat voldoende bepaald is omschreven.

4.1.2 De looptijd van de Consultancy is afhankelijk van factoren zoals:

a. inspanning van Leverancier;
b. kwaliteit van gegevens en informatie die de Klant verstrekt; en
c. medewerking van de Klant en derden.

Leverancier legt zich vooraf niet vast op een looptijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.1.3 Indien Consultancy in fasen wordt uitgevoerd, mag Leverancier de start van een volgende fase uitstellen totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.1.4 Alleen als dat schriftelijk overeengekomen is, volgt Leverancier aanwijzingen van de Klant op. Leverancier hoeft aanwijzingen die de inhoud of omvang van de Consultancy wijzigen of aanvullen niet te volgen. Als zij dit wel doet, worden de extra werkzaamheden volgens de gebruikelijke tarieven vergoed.

4.1.5 Als de Overeenkomst is aangegaan voor uitvoering door een bepaalde persoon, mag Leverancier deze na overleg met de Klant vervangen door een of meer personen met vergelijkbare kwalificaties. De door Leverancier in te zetten medewerkers zullen beschikken over de met de Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.

4.1.6 Als de Klant gegevens aanlevert, gebeurt dit volgens de door Leverancier gestelde voorwaarden, op kosten en voor risico van de Klant. De Klant staat in voor juistheid, volledigheid en conformiteit met de specificaties van Leverancier van de verstrekte gegevens.

4.1.7 De diensten van Leverancier worden uitsluitend verricht op de voor Leverancier gebruikelijke werkdagen en tijden.

4.1.8 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gebruikt de Klant door Leverancier afgegeven adviezen voor eigen rekening en risico.

4.1.9 De bewijslast dat Consultancy niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, rust op de Klant. Leverancier behoudt zich het recht voor met alle middelen tegenbewijs te leveren.

4.1.10 Alle Apparatuur, Programmatuur (inclusief die van derden) en Zaken die Leverancier bij de uitvoering gebruikt, blijven eigendom en/of Intellectuele Eigendom van Leverancier, ook als de Klant een vergoeding betaalt voor ontwikkeling of aanschaf.

4.1.11 Als de Klant programmatuur, apparatuur of andere bedrijfsmiddelen ter beschikking stelt, is de Klant

verantwoordelijk voor alle benodigde licenties en goedkeuringen die Leverancier voor het gebruik nodig heeft.

4.1.12 Hieronder volgen de betalingsverplichtingen van de Klant in geval van annulering van Consultancydiensten.

Moment van ontvangst door Leverancier van annulering:	Vergoeding verschuldigd door de Klant
2 weken of meer voor geplande moment	50% van de overeengekomen vergoeding
Minder dan 2 weken voor geplande moment	100% van de overeengekomen vergoeding

4.2 Rapportage

4.2.1 Als dat schriftelijk overeen is gekomen zal Leverancier de Klant periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden via de door de Klant aangewezen contactpersoon. De Klant moet Leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals:

a. de gewenste wijze van rapporteren; of
b. vraagpunten waaraan de Klant aandacht wil besteden; of
c. prioriteitenstelling van de Klant; of
d. beschikbaarheid van middelen en personeel van de Klant; of
e. bijzondere of voor Leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.

De Klant moet zorgen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de Klant.

4.2.2 Als een door Leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep samen met door de Klant aangewezen personen, zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Een besluit genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep bindt Leverancier alleen als:

a. De besluitvorming volgens schriftelijke afspraken tussen Partijen plaatsvindt; of
b. Leverancier het besluit schriftelijk heeft aanvaard.

4.2.3 Leverancier hoeft nooit een besluit te aanvaarden als dat naar haar oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de Overeenkomst. De Klant moet ervoor zorgen dat haar vertegenwoordigers in een project- of stuurgroep waarvan ook personen van Leverancier deel uitmaken, bevoegd zijn om voor de Klant bindende besluiten te nemen.

4.2.4 Voor de continuïteit van de werkzaamheden zal de Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van de Klant moeten beschikken over de nodige ervaring, specifieke kennis van de materie en inzicht in de gewenste doelstellingen van de Klant.

4.2.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier mag de Klant geen mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. De Klant zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of (anderszins) openbaar maken.

4.3 Betaling

4.3.1 Op de betaling van Consultancy-diensten zijn de bepalingen van artikel 1.3 van toepassing. In aanvulling daarop gelden de volgende bepalingen.

4.3.2 De diensten worden geleverd op basis van het overeengekomen uurtarief. Diensten worden niet geleverd tegen een vaste prijs, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4.3.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan steeds vooruitbetaling verlangen.

4.3.4 Behoudens andersluidende afspraken zal Leverancier inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden, tijdsbesteding en de voor de Klant gemaakte kosten op de voor Leverancier gebruikelijke wijze.

4.3.5 Een werkdag bestaat uit 8 uren, exclusief reis- en lunchtijd. Consultancy wordt afgenomen voor telkens minimaal 1 dagdeel (= 4 uren). Bezoekkosten worden in rekening gebracht volgens de Overeenkomst. Overwerk, dat wil zeggen werk buiten de kantooruren (kantooruren: 9:00 tot 18:00 uur), wordt in rekening gebracht op basis van de navolgende opslagen op het geldende uurtarief:

a. Werkdagen van 18:00 uur tot 22:00 uur 50% opslag; en
b. Werkdagen van 22:00 uur tot 09:00 uur 100% opslag; en
c. Zaterdagen: 100% opslag; en
d. Zon- en feestdagen: 100% opslag;

4.3.6 Als Stand-bydiensten zijn overeengekomen dan kan Leverancier, ook buiten kantooruren, in het weekeinde en op feestdagen medewerkers inzetten. Stand-bydiensten worden verleend onder voorbehoud van beschikbaarheid van geschikte medewerkers en tegen de overeengekomen tarieven.

4.3.7 Voor het verlenen van diensten buiten Nederland brengt Leverancier aan de Klant alle redelijke reis- en verblijfkosten in rekening, volgens met de hiervoor geldende interne regelingen van Leverancier.

5 VERWERKINGSVOORWAARDEN

Naast het bepaalde in deze Algemene Leveringsvoorwaarden geldt de separaat tussen Leverancier en de Klant afgesloten verwerkersovereenkomst.

6 AI TOEPASSINGEN

Dit hoofdstuk bevat de voorwaarden die van toepassing zijn wanneer de Klant AI Toepassingen afneemt van Leverancier. Leverancier staat voor een zorgvuldige ontwikkeling en aanbieding van haar AI Toepassingen en spant zich in deze op verantwoorde wijze beschikbaar te stellen.

6.1 Aanbieden en gebruik van AI Toepassingen

6.1.1 Klant gaat uitdrukkelijk akkoord met het gebruik als onderaannemer en /of sub-verwerker (waar relevant) door Leverancier van de Toeleveranciers met betrekking tot de Toeleveranciers zoals die van tijd tot tijd door Leverancier aan Klant (op welke wijze dan ook) worden gecommuniceerd.

6.1.2 Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen de AI Toepassing ter beschikking te stellen aan Klant.

6.1.3 Indien een door Leverancier ingeschakelde Toeleverancier die wordt gebruikt bij het leveren van de AI Toepassingen(en) niet (langer) beschikbaar is, zal Leverancier zich redelijkerwijs inspannen een vervangende Toeleverancier in te schakelen. Voor zover een dergelijke vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt de daaruit voortvloeiende onmogelijkheid tot (voortzetting van) levering aangemerkt als Overmacht.

6.1.4 Klant is als enige verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de AI Toepassing en de wijze waarop de resultaten van de AI Toepassing worden ingezet. De Klant is ook als enige verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Gebruikers, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Klant moet zelf de op haar eigen apparatuur benodigde (hulp)computerprogrammatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp) computer- programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen, tenzij schriftelijk tussen Partijen anders is overeengekomen. Klant is als enige verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de AI Toepassing.

6.1.5 Klant begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord dat Output incorrect, onvolledig en/of inaccuraat kan zijn. Klant is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het gebruik en toepassing van Output, waaronder ook begrepen het beoordelen van Output op correctheid, volledigheid en accuratesse en geschiktheid, en (het verzorgen van) menselijke tussenkomst. Klant begrijpt, aanvaardt en gaat ermee akkoord, dat mede vanwege de aard van de AI Toepassing(en) en kunstmatige intelligentie in het algemeen, Output niet uniek kan zijn en derden vergelijkbare output kunnen verkrijgen.

6.1.6 De Klant is verplicht ervoor te zorgen, en staat er tegenover Leverancier voor in, dat de Klant en Gebruikers:

a. niemand misleiden door te suggereren dat Output is gegenereerd door mensen; en
b. geen van de in artikel 5 lid 1 uit de AI-verordening genoemde situaties te verwezenlijken, zonder voorafgaande toestemming van Leverancier; en
c. de AI Toepassing niet gebruiken om Content te genereren die (i) onrechtmatig of schadelijk is, (ii) in strijd is met enig wet- en/of regelgeving, (iii) in strijd is met de Overeenkomst, en/of (iv) inbreuk maakt op enig recht van enige derde; en
d. de Speech-to-Text (STT)-functionaliteit niet inzetten voor spreker-identificatie, dat wil zeggen het aan de hand van stemkenmerken identificeren of profileren van natuurlijke personen; en
e. de AI Toepassing niet gebruiken om te reverse assembleren, reverse compileren, de-compileren, vertalen en niet anderszins proberen de broncode of onderliggende componenten van modellen, algoritmen en systemen van de AI Toepassing te achterhalen (behalve voor zover dergelijke beperkingen in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving); en

f. gerechtigd zijn de Input te (doen) gebruiken (door Gebruikers) voor de AI Toepassing(en); en
g. gerechtigd zijn de Output te (doen) gebruiken (door Gebruikers).

6.1.7 De vergoedingen zoals door de Klant verschuldigd voor het gebruik van de AI Toepassingen staan vermeld in de prijslijst, zoals die van tijd tot tijd te vinden is op de website van Leverancier. De op de site genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief Btw. De Klant gaat bij voorbaat akkoord met de prijslijst en wijzigingen daarop.

6.1.8 Leverancier claimt geen eigendom op de Output gegenereerd door gebruik van de AI Toepassing, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen. Klant verkrijgt slechts een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Output intern te gebruiken.

6.1.9 Gebruik van Input: Voor zover wettelijk toegestaan, verleent Klant aan Leverancier een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije licentie op de door Klant ingevoerde Input om de AI Toepassing te leveren, te onderhouden, te verbeteren en te beveiligen. Deze licentie omvat ook het recht om geanonimiseerde en geaggregeerde data te gebruiken voor analyse- en verbeterdoeleinden van de AI Toepassing.

6.1.10 Leverancier behoudt zich het recht voor om, zonder voorafgaande toestemming van Klant, de AI Toepassing geheel of gedeeltelijk aan te passen, te onderbreken of te beëindigen, indien dit naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk is om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, veiligheidsnormen, technische beperkingen of commerciële overwegingen.

6.1.11 Gebruik van de Programmatuur, Clouddiensten of AI Toepassingen door of via een Agent, of door een AI Toepassing die binnen de door de Klant verleende toegangsrechten en instellingen zelfstandig handelingen verricht mag alleen voor zover toegestaan onder deze Algemene Leveringsvoorwaarden en geldt altijd als gebruik door de Klant zelf. De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen, instructies en nalatingen daarvan, ook als zij zonder voorafgaande menselijke handeling of autonoom plaatsvinden, en ook als de Agent door een derde is ontwikkeld, geleverd of beheerd.

6.1.12 De Klant bepaalt de toegangsrechten, instellingen en de mate van menselijke controle van AI Toepassingen die zelfstandig handelingen verrichten, en is verantwoordelijk voor de controle daarvan.

6.2 Verboden AI-praktijken

De Klant is verplicht ervoor te zorgen, en staat er tegenover Leverancier voor in, dat de Klant en haar Gebruikers (en eventuele Agents) de AI Toepassing niet inzetten voor Verboden AI-praktijken in de zin van artikel 5 uit de AI-verordening. Als Leverancier een redelijk vermoeden heeft van dergelijk gebruik, is Leverancier gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging passende technische maatregelen te treffen ter voorkoming of beperking daarvan, waaronder begrepen het beperken van het gebruik of het blokkeren van de toegang tot (delen van) de AI Toepassing. Bij overtreding van dit artikel is de Klant jegens Leverancier aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade, kosten, boetes of sancties. Leverancier is in dat geval gerechtigd de toegang tot de AI Toepassing met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden zonder dat een ingebrekestelling is vereist en zonder gehouden te zijn tot enige restitutie of schadevergoeding.

6.3 GPAI-modellen en transparantie

6.3.1 Leverancier kan in haar AI Toepassingen gebruik maken van GPAI-modellen van derde Aanbieders. Een actueel overzicht van de door Leverancier ingezette GPAI-modellen wordt op verzoek door Leverancier verstrekt en is daarnaast beschikbaar op de website van Leverancier, onder 'Privacy'. Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in uitsluitend gebruik te maken van GPAI-modellen waarvan de Aanbieder voldoet aan de op hem rustende verplichtingen onder de AI-verordening.

6.3.2 Leverancier zorgt ervoor dat een AI Toepassing die rechtstreeks met natuurlijke personen interacteert (waaronder begrepen chatbots, generatieve AI-functionaliteit en spraakverwerking) overeenkomstig artikel 50 van de AI-verordening zodanig wordt vormgegeven dat de betrokken natuurlijke personen ervan op de hoogte worden gesteld dat zij met een AI-systeem interacteren, tenzij dit gelet op de omstandigheden en context evident is. De Klant ziet erop toe dat haar Gebruikers van deze transparantievermelding kennisnemen.

6.3.3 De Klant bepaalt centraal welke AI Toepassingen en (Betaalde) Features binnen haar organisatie beschikbaar worden gesteld aan Gebruikers (middels opt-in of opt-out). Aan individuele Gebruikers komt geen zelfstandig opt-in of opt-out recht toe ten opzichte van Leverancier; de Klant is verantwoordelijk voor de interne governance ten aanzien van het AI-gebruik door haar medewerkers.

6.4 AI Incident-melding

De Klant meldt elk incident of elke onverwachte gedraging van de AI Toepassing die schade heeft veroorzaakt of redelijkerwijs kan veroorzaken aan personen of systemen, alsmede ieder (vermoeden

van) misbruik, abnormale gebruikspatronen of ongeautoriseerde externe koppelingen met de AI Toepassing onverwijld en schriftelijk aan Leverancier. Leverancier zal ernstige incidenten in verband met hoog-risico AI Toepassingen melden aan de bevoegde nationale toezichthouder overeenkomstig artikel 73 van de AI-verordening. De Klant verleent Leverancier alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van deze meldplicht. De tussen Partijen afgesloten verwerkersovereenkomst blijft onverminderd van toepassing op incidenten die tevens persoonsgegevens betreffen.

6.5 Credits voor AI Toepassingen

Het gebruik van AI Toepassingen wordt afgerekend in Credits. De algemene werking van Credits, waaronder de wijze van uitgifte, geldigheidsduur, niet-restitutie, opschorting bij saldo nul en wijziging van de verbruiksratio, is opgenomen in artikel 1.6.

6.6 Aansprakelijkheid AI Toepassingen

In aanvulling op en met voorrang boven artikel 1.16 (Aansprakelijkheid) geldt ten aanzien van AI Toepassingen het in dit artikel bepaalde.

6.6.1 Leverancier staat er niet voor in dat de Output en handelingen van een AI Toepassing juist, volledig, actueel of geschikt zijn voor het beoogde gebruik van de Klant. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de beoordeling, validatie en toepassing van Output en handelingen, waaronder mede begrepen het inzetten van adequate menselijke controle voordat Output wordt gebruikt voor beslissingen met significante gevolgen voor personen of bedrijfsprocessen.

6.6.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit gebruik van de AI Toepassing in strijd met de door Leverancier verstrekte gebruiksinstructies, documentatie of de bepalingen van deze Overeenkomst, waaronder mede begrepen gebruik voor Verboden AI-praktijken.

6.6.3 Voor zover de AI Toepassing gebruik maakt van GPAI-modellen of andere AI-componenten van derde Aanbieders, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot hetgeen Leverancier zelf op die derde Aanbieders kan verhalen. Leverancier is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de AI-modellen van derde Aanbieders die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen.

6.6.4 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen die de Klant of een Gebruiker heeft genomen op basis van Output of handelingen van de AI Toepassing, tenzij de schade direct en aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de ontwikkeling of beschikbaarstelling van de AI Toepassing.

6.6.5 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden - waaronder mede begrepen betrokkenen in de zin van de AVG en toezichthoudende autoriteiten - die voortvloeien uit (i) het gebruik van de AI Toepassing in strijd met de AI-verordening door de Klant, haar Gebruikers of Agents; (ii) het niet nakomen door de Klant van haar verplichtingen als Gebruiksverantwoordelijke onder de AI-verordening; of (iii) onjuiste of onvolledige Input verstrekt door de Klant, haar Gebruikers of Agents.

6.6.6 De totale aansprakelijkheid van Leverancier uit hoofde van of in verband met AI Toepassingen is te allen tijde beperkt tot het in artikel 1.16.1 genoemde maximum, met dien verstande dat Leverancier nimmer aansprakelijk is voor schade als gevolg van de inherente onzekerheden verbonden aan het gebruik van AI-systemen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot hallucinaties, onverwachte Output of modelafwijkingen.

Growth
Builders.


ALLSOLUTIONS