

Algemene leveringsvoorwaarden

AI op de Werkvloer V.O.F.

Versie 21 juni 2026

Deze algemene leveringsvoorwaarden vervangen de eerdere versie van 7 september 2025 voor nieuwe offertes, bestellingen en overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Deze versie is uitgebreid voor de bestaande diensten en de nieuwe dienstverlening van AI op de Werkvloer, waaronder online e-learning, organisatie-toegang, certificaten, digitale ontwikkeling, webapplicaties, SaaS-oplossingen en AI-toepassingen.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer onderhandelt over of een overeenkomst sluit voor de levering van Diensten.
- Opdrachtnemer: V.O.F. "AI op de Werkvloer".
- Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
- Overeenkomst: iedere offerte, opdrachtbevestiging, bestelling, online aankoop, licentie, abonnement of andere afspraak tussen Partijen op grond waarvan Opdrachtnemer Diensten levert.
- Diensten: alle door Opdrachtnemer aangeboden of geleverde werkzaamheden en producten, waaronder workshops, trainingen, assessments, scans, advies, online e-learning, leeromgevingen, digitale content, certificaten, maatwerkontwikkeling, websites, webapplicaties, SaaS-oplossingen, AI-toepassingen, automatiseringen, integraties, beheer, onderhoud en aanverwante diensten.
- Workshop of Training: een individuele of groepsgewijze sessie, fysiek, online of hybride, waaronder de Workshop "AI op de Werkvloer" en de AI Literacy Training.
- AI Act Readiness Scan of AI Readiness Scan: een assessment, analyse of gap assessment gericht op AI-gebruik, AI-governance, risico's, beleid, technische maatregelen en voorbereiding op relevante wet- en regelgeving.
- E-learning: de online leeromgeving, digitale modules, kennistoetsen, voortgangsregistratie, certificaten, pakketten, toegangscodes en overige online leercontent van Opdrachtnemer.
- E-learningpakket: een door Opdrachtnemer samengesteld pakket met een of meer online modules, bijvoorbeeld AI Literacy, Starter, Professional, Expert of Volledig, of een later door Opdrachtnemer aangeboden pakket.
- Toegangscodes of Licentie: een persoonlijke of zakelijke toegang tot de E-learning, al dan niet gekoppeld aan een seat-limit, deelnemer, organisatie, pakket, looptijd of betaalstatus.
- Organisatiedashboard: de online omgeving waarin een zakelijke Opdrachtgever, voor zover beschikbaar en overeengekomen, toegang, deelnemers, voortgang en certificaten kan beheren of inzien.
- Maatwerkontwikkeling: ontwikkeling of aanpassing van websites, webapplicaties, SaaS-oplossingen, AI-toepassingen, koppelingen, automatiseringen, dashboards, data-oplossingen of andere digitale systemen.
- Oplevering: het moment waarop Opdrachtnemer een concept, functionaliteit, rapport, digitale omgeving, versie of eindresultaat beschikbaar stelt aan Opdrachtgever.
- Meerwerk: werkzaamheden die buiten de offerte, opdrachtbevestiging, scope, planning of overeengekomen functionaliteit vallen.
- Derdenmaterialen: software, modellen, libraries, tools, platforms, hosting, API's, betaalproviders, AI-diensten, plug-ins, open source software, beeldmateriaal of andere materialen van derden.
- De Website: <https://www.aiopdewerkvloer.nl>.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

2.4 Indien bepalingen uit een offerte, opdrachtbevestiging, verwerkersovereenkomst, licentieafpraak of specifieke servicevoorwaarden afwijken van deze voorwaarden, prevaleert de specifiekere afspraak.

2.5 Indien deze voorwaarden tevens in een andere taal zijn opgesteld, is bij uitlegverschillen de Nederlandse tekst leidend.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening of schriftelijke acceptatie van een offerte, door e-mailacceptatie, door online bestelling of betaling, door het activeren van een toegangscode of doordat Opdrachtnemer met instemming van Opdrachtgever start met de uitvoering.

3.2 Countersignature door Opdrachtnemer is niet vereist, tenzij de offerte dat uitdrukkelijk vermeldt.

3.3 Offertes zijn geldig gedurende de daarin genoemde termijn. Indien geen termijn is genoemd, geldt een geldigheid van 14 dagen.

3.4 De offerte, eventuele opdrachtbevestiging, deze voorwaarden en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken vormen samen de volledige Overeenkomst. In geval van strijdigheid prevaleert de offerte of opdrachtbevestiging.

3.5 Bij online aankoop kan Opdrachtnemer de beschikbaarheid, prijs, inhoud en toegang afhankelijk stellen van correcte betaling, verificatie van het e-mailadres en, bij zakelijke factuuraanvragen, bevestiging dat de aanvrager bevoegd is namens de organisatie te handelen.

Artikel 4: Uitvoering van de diensten

4.1 Opdrachtnemer voert de Diensten naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van professioneel vakmanschap en op basis van de informatie die Opdrachtgever verstrekt.

4.2 Opdrachtnemer mag de inhoud, planning, werkwijze, docent, trainer, tooling, technische inrichting of volgorde van werkzaamheden wijzigen indien dit nodig of wenselijk is voor kwaliteit, veiligheid, actualiteit, beschikbaarheid of praktische uitvoerbaarheid.

4.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat alle informatie, data, materialen, accounts, rechten, toestemmingen, deelnemersgegevens, huisstijlbestanden, teksten en beslissingen die nodig zijn voor uitvoering tijdig, volledig en juist worden verstrekt.

4.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of vertraging die ontstaat doordat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie of materialen aanlevert.

4.5 Termijnen voor levering of uitvoering zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fatale termijn overeengekomen.

4.6 Opdrachtnemer mag derden inschakelen voor de uitvoering van Diensten, waaronder trainers, ontwikkelaars, hostingpartijen, betaalproviders, e-maildiensten, AI-diensten en andere leveranciers.

4.7 Adviezen, scans, rapporten, trainingen en AI-gerelateerde toelichtingen zijn ondersteunend en informatief. Zij vormen geen juridisch, fiscaal, medisch of ander gereguleerd advies, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4.8 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen besluitvorming, implementatie, interne controle, naleving van wet- en regelgeving en het gebruik van AI-systemen binnen de eigen organisatie.

Artikel 5: Workshops, trainingen, scans en assessments

5.1 Workshops, Trainingen, Scans en Assessments kunnen fysiek, online of hybride plaatsvinden. De vorm, duur, groepsgrootte, voorbereiding, locatie en inhoud worden in de offerte, op de Website of in de opdrachtbevestiging vastgelegd.

5.2 Opdrachtnemer mag het curriculum, de oefeningen, voorbeelden, tooling en materialen actualiseren om aan te sluiten op ontwikkelingen in AI, de EU AI Act, AVG, relevante technologie, praktijkervaring en didactische kwaliteit.

5.3 De uitkomsten van een Scan of Assessment geven een momentopname op basis van de ontvangen informatie. Opdrachtnemer garandeert niet dat Opdrachtgever door uitvoering van een Scan, Training of Workshop volledig voldoet aan alle wettelijke of organisatorische verplichtingen.

5.4 Opdrachtgever zorgt voor een geschikte locatie, werkende apparatuur, internetverbinding, toegang tot relevante systemen en aanwezigheid van deelnemers, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken.

5.5 Deelnemers dienen de huisregels, veiligheidsinstructies en redelijke aanwijzingen van Opdrachtnemer na te leven. Opdrachtnemer mag deelname weigeren of beëindigen bij verstoring, misbruik, onveilig gedrag of schending van deze voorwaarden.

5.6 Materialen die tijdens of na een Workshop, Training, Scan of Assessment worden verstrekt, mogen uitsluitend intern binnen de organisatie van Opdrachtgever worden gebruikt voor het doel van de Overeenkomst.

Artikel 6: Online e-learning, toegang en certificaten

6.1 E-learning wordt geleverd via een online leeromgeving. Toegang ontstaat na correcte betaling, factuurverificatie, activatie van een toegangscode of andere door Opdrachtnemer geaccepteerde toegangsvorm.

6.2 Een Toegangscode, account of Licentie is persoonlijk of organisatiegebonden en mag niet worden gedeeld, doorverkocht, openbaar gemaakt of gebruikt buiten de overeengekomen doelgroep, seat-limit, looptijd of organisatie.

6.3 Opdrachtnemer mag toegang beperken, opschorten of beëindigen bij misbruik, betalingsachterstand, overschrijding van seat-limits, beveiligingsrisico's, fraude, schending van deze voorwaarden of een redelijke verdenking daarvan.

6.4 De inhoud van E-learningpakketten kan worden verbeterd, vervangen of uitgebreid. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat reeds gekochte pakketten in redelijke mate bruikbaar blijven voor het doel waarvoor zij zijn aangeschaft.

6.5 Voortgang, scores en certificaatgegevens worden opgeslagen voor zover nodig om de E-learning te leveren, certificaten te tonen en voortgang inzichtelijk te maken. Beschikbaarheid van historische voortgang kan afhankelijk zijn van accountstatus, bewaartermijnen, technische beperkingen en privacyverzoeken.

6.6 Een certificaat wordt alleen verstrekt indien de deelnemer voldoet aan de door Opdrachtnemer gestelde afrondingscriteria, zoals het doorlopen van modules, behalen van toetsen of registreren van een correcte naam. Een certificaat is een deelname- of voltooiingsbewijs en geen wettelijk erkend diploma, tenzij schriftelijk anders vermeld.

6.7 Voor zakelijke Opdrachtgevers kan een Organisatiedashboard beschikbaar zijn. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanwijzen van bevoegde beheerders, het rechtmatig verstrekken van deelnemersgegevens en het informeren van deelnemers over inzage in voortgangs- en certificaatgegevens.

6.8 Opdrachtnemer streeft naar goede beschikbaarheid van de online leeromgeving, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze toegang. Onderhoud, updates, storingsen bij derden, beveiligingsmaatregelen of overmacht kunnen tijdelijke beperkingen veroorzaken.

6.9 Voor consumenten geldt het wettelijke herroepingsrecht voor zover van toepassing. Bij digitale inhoud of online toegang kan dit recht vervallen wanneer de consument uitdrukkelijk instemt met directe levering en erkent daarmee het herroepingsrecht te verliezen, voor zover de wet dit toestaat.

6.10 Upgrades, aanvullende pakketten, extra deelnemers of verlengingen worden geleverd tegen de op dat moment geldende prijzen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 7: Maatwerkontwikkeling en digitale oplossingen

7.1 Maatwerkontwikkeling wordt uitgevoerd op basis van de in de offerte of opdrachtbevestiging beschreven scope, functionaliteiten, planning, aannames en verantwoordelijkheden.

7.2 Indien Opdrachtgever tijdens de uitvoering aanvullende wensen, wijzigingen, integraties, extra correctierondes of nieuwe functionaliteiten vraagt, geldt dit als Meerwerk, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk bevestigt dat het binnen de bestaande scope valt.

7.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige feedback, goedkeuringen, content, data, domeinen, hostingkeuzes, accounts, API-sleutels, licenties, interne acceptatie, eindgebruikersinformatie en rechtmatig gebruik van aangeleverde materialen.

7.4 Een Oplevering geldt als aanvaard indien Opdrachtgever deze schriftelijk goedkeurt, in gebruik neemt, publiceert of niet binnen 10 werkdagen na Oplevering gemotiveerd en schriftelijk afwijst.

7.5 Kleine fouten die normaal gebruik niet wezenlijk verhinderen, zijn geen grond om acceptatie of betaling op te schorten. Opdrachtnemer zal zulke fouten binnen redelijke termijn herstellen voor zover zij binnen de overeengekomen scope vallen.

7.6 Hosting, beheer, onderhoud, monitoring, support, beveiligingsupdates en doorontwikkeling zijn alleen inbegrepen indien dit schriftelijk is overeengekomen.

7.7 Derdenmaterialen, waaronder open source software, AI-modellen, cloudplatforms, betaalproviders, kaartdiensten, e-maildiensten en API's, kunnen eigen voorwaarden, kosten, beperkingen en beschikbaarheidsrisico's hebben. Opdrachtgever accepteert dat deze voorwaarden mede van invloed kunnen zijn op de digitale oplossing.

7.8 Opdrachtnemer mag bestaande kennis, algemene componenten, frameworks, code, templates, promptstructuren, methoden en technische oplossingen hergebruiken, ook voor andere opdrachtgevers, voor zover daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever openbaar wordt gemaakt.

7.9 AI-toepassingen, automatiseringen en gegenereerde output kunnen onjuist, onvolledig, verouderd of contextgevoelig zijn. Opdrachtgever zorgt voor passende menselijke controle, logging, testprocedures, risicobeoordeling, gebruiksinstructies en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

7.10 Opdrachtgever garandeert dat aan Opdrachtnemer verstrekte data rechtmatig mag worden gebruikt voor de afgesproken ontwikkeling, test, demonstratie of levering.

Artikel 8: Annulering, verplaatsing en beëindiging

8.1 Annulering of verplaatsing door Opdrachtgever dient schriftelijk te gebeuren. Als annuleringsdatum geldt de ontvangstdatum van de e-mail of schriftelijke kennisgeving.

8.2 Bij annulering van een Workshop, Training, Scan of Assessment minder dan 2 weken voor aanvang wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht, onder aftrek van nog niet gemaakte externe kosten indien en voor zover Opdrachtnemer deze redelijkerwijs kan voorkomen.

8.3 Bij annulering van een Workshop, Training, Scan of Assessment meer dan 2 weken voor aanvang wordt 50% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht, tenzij in de offerte anders is bepaald.

8.4 Eenmalige verplaatsing meer dan 2 weken voor aanvang is kosteloos, tenzij externe kosten of gereserveerde capaciteit niet kosteloos kunnen worden verplaatst. Bij latere verplaatsingen kan Opdrachtnemer 50% van de prijs of de werkelijk gemaakte kosten in rekening brengen.

8.5 Bij verplaatsing minder dan 2 weken voor aanvang kan Opdrachtnemer 50% van de prijs in rekening brengen. Bij een tweede verplaatsing of annulering kan 100% in rekening worden gebracht.

8.6 Vervanging van een deelnemer is kosteloos mogelijk tot 1 week voor aanvang, tenzij de offerte anders vermeldt. Daarna kan Opdrachtnemer EUR 75 administratiekosten per vervanging in rekening brengen.

8.7 Bij tussentijdse beëindiging, niet verschijnen of niet deelnemen door Opdrachtgever of deelnemer bestaat geen recht op restitutie of kosteloze instroom in een andere Workshop, Training, Scan of E-learning.

8.8 Voor E-learning geldt dat digitale toegang na activatie, gebruik of start van de digitale levering niet wordt gerestitueerd, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt.

8.9 Bij beëindiging van Maatwerkontwikkeling door Opdrachtgever is Opdrachtgever de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden, gereserveerde capaciteit, ingekochte derdenkosten en redelijkerwijs niet meer te voorkomen kosten verschuldigd.

8.10 Opdrachtnemer mag een Dienst annuleren, verplaatsen, opschorten of beëindigen bij overmacht, ziekte, onvoldoende deelnemers, veiligheidsrisico's, betalingsachterstand, misbruik, technische verstoringen, beëindiging door derden of andere zwaarwegende omstandigheden. Indien Opdrachtnemer zonder toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever annuleert, wordt een redelijk alternatief aangeboden of het reeds betaalde bedrag voor het niet geleverde deel terugbetaald.

Artikel 9: Prijzen, betaling en facturatie

9.1 Prijzen in een getekende offerte, opdrachtbevestiging of online checkout zijn bindend voor de daarin genoemde Diensten. Andere prijsvermeldingen zijn vrijblijvend en kunnen worden gewijzigd.

9.2 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Voor online consumentenprijzen kan de prijs inclusief btw worden getoond.

9.3 Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk of in de checkout anders is overeengekomen. Facturen die minder dan 30 dagen voor de eerste uitvoeringsdatum worden

verzonden, moeten voor aanvang zijn voldaan.

9.4 Online aankopen, individuele E-learning en directe checkout kunnen voorafgaande betaling vereisen. Zakelijke factuurtoegang wordt pas actief na verificatie en betaling, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders bevestigt.

9.5 Reis-, verblijf-, arrangement-, licentie-, hosting-, domein-, software-, API-, betaalprovider-, AI-platform- en andere externe kosten zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.6 Opschorting of verrekening door Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

9.7 Bij uitblijven van tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd. Voor zakelijke Opdrachtgevers geldt de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW. Daarnaast zijn redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, ten minste conform de geldende BIK-staffel.

9.8 Bij betalingsverzuim mag Opdrachtnemer uitvoering, toegang, oplevering, publicatie, support, certificaten, toegangscodes en deelname opschorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 10: Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

10.1 Alle auteursrechten, databankrechten en overige intellectuele eigendomsrechten op methoden, modellen, technieken, instrumenten, software, broncode, trainingsmaterialen, rapportages, templates, prompts, cursuscontent, toetsen, certificaatlayouts, ontwerpen en andere door Opdrachtnemer ontwikkelde of gebruikte materialen berusten bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 Opdrachtgever krijgt na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie en voor het doel van de Overeenkomst.

10.3 E-learning, modules, toetsen, video's, teksten, downloads en certificaattemplates mogen niet worden gekopieerd, gedeeld, verveelvoudigd, verkocht, verhuurd, openbaar gemaakt, verwerkt in eigen trainingen of gebruikt voor training van AI-modellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

10.4 Bij Maatwerkontwikkeling krijgt Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, een gebruiksrecht op het eindresultaat na volledige betaling. Algemene componenten, onderliggende libraries, frameworks, ontwikkelmethoden, herbruikbare code, knowhow en pre-existing IP blijven eigendom van Opdrachtnemer of derden.

10.5 Indien overdracht van intellectuele eigendomsrechten is overeengekomen, vindt overdracht pas plaats na volledige betaling en voor zover de overdracht schriftelijk voldoende specifiek is vastgelegd.

10.6 Opdrachtgever garandeert dat aangeleverde teksten, beelden, data, logo's, datasets, merken, domeinen en andere materialen geen rechten van derden schenden en vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken in verband daarmee.

10.7 Opdrachtnemer mag de naam, het logo en een algemene omschrijving van het project van Opdrachtgever gebruiken als referentie, tenzij Opdrachtgever daar vooraf schriftelijk bezwaar tegen maakt of vertrouwelijkheid dit verhindert.

Artikel 11: Partnerprogramma en kortingscodes

11.1 Indien Opdrachtnemer een partner-, referral- of affiliateprogramma aanbiedt, gelden daarvoor de op dat moment gepubliceerde of schriftelijk overeengekomen partnervoorwaarden. Bij strijdigheid tussen partnervoorwaarden en deze voorwaarden prevaleren de partnervoorwaarden voor het partneronderdeel.

11.2 Kortingscodes, referral codes en partnerkortingen zijn alleen geldig onder de voorwaarden waaronder zij zijn verstrekt. Opdrachtnemer mag codes wijzigen, weigeren, beperken of beëindigen bij misbruik, fouten, fraude, verlopen acties of technische onjuistheden.

11.3 Een partner of affiliate is geen vertegenwoordiger, werknemer, agent of gevolmachtigde van Opdrachtnemer en mag zonder schriftelijke toestemming geen verplichtingen namens Opdrachtnemer aangaan.

Artikel 12: Privacy, persoonsgegevens en gegevensverwerking

12.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en de privacyverklaring op de Website.

12.2 Voor eigen administratie, klantbeheer, communicatie, facturatie, beveiliging, certificaatcontrole, verkoop en verbetering van Diensten treedt Opdrachtnemer in beginsel op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

12.3 Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens uitsluitend namens Opdrachtgever verwerkt, bijvoorbeeld voor deelnemersbeheer in een Organisatiedashboard of een maatwerkoplossing, sluiten Partijen op verzoek een passende verwerkersovereenkomst. Bij strijdigheid over verwerkersverplichtingen prevaleert de verwerkersovereenkomst.

12.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat persoonsgegevens van deelnemers, medewerkers, klanten of andere betrokkenen rechtmatig aan Opdrachtnemer worden verstrekt en dat betrokkenen waar nodig zijn geïnformeerd over deelname, voortgangsregistratie, certificaten, toegangscode's en rapportages.

12.5 Opdrachtgever verstrekt geen bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, medische gegevens, geheime bedrijfsdata of zeer gevoelige informatie aan Opdrachtnemer of in AI-tools, tenzij dit noodzakelijk is, schriftelijk is overeengekomen en passende maatregelen zijn getroffen.

12.6 Opdrachtnemer mag subverwerkers en dienstverleners inschakelen voor hosting, e-mail, betalingen, analytics, beveiliging, certificaten, e-learning, AI-functionaliteit en andere noodzakelijke onderdelen van de dienstverlening. Opdrachtnemer legt passende afspraken vast met deze partijen.

12.7 Doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte vindt uitsluitend plaats voor zover dit is toegestaan op grond van hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op basis van een adequaatheidsbesluit, passende waarborgen of een wettelijke uitzondering.

12.8 Betrokkenen kunnen hun privacyrechten uitoefenen volgens de privacyverklaring van Opdrachtnemer. Verzoeken die betrekking hebben op persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, worden waar passend aan Opdrachtgever doorgestuurd of in overleg behandeld.

Artikel 13: Vertrouwelijkheid en beveiliging

13.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen of waarvan zij redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

13.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is, rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht is verkregen, zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie of op grond van wet, rechterlijke uitspraak of bevoegd overheidsbevel moet worden verstrekt.

13.3 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om systemen en persoonsgegevens te beveiligen, rekening houdend met aard, omvang, context, risico en kosten van de maatregelen.

13.4 Geen enkel digitaal systeem is volledig vrij van beveiligingsrisico's. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor veilig gebruik van accounts, sterke wachtwoorden, beperkte toegang, geheimhouding van toegangscode's en het melden van vermoedelijke beveiligingsincidenten.

13.5 Opdrachtgever mag de systemen, leeromgeving, API's of diensten van Opdrachtnemer niet testen, scannen, scrapen, reverse engineeren, verstoren of anderszins gebruiken op een manier die beveiliging, beschikbaarheid, rechten of normale werking kan aantasten, tenzij schriftelijk toegestaan.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

14.1 Opdrachtnemer spant zich in voor goede kwaliteit van de Diensten, maar garandeert niet dat trainingen, scans, adviezen, rapportages, e-learning, software, AI-toepassingen of digitale oplossingen foutloos zijn of tot een specifiek resultaat, compliance-niveau, omzet, besparing of besluit leiden.

14.2 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en voor zover de aansprakelijkheidsverzekering dekking biedt en uitkeert.

14.3 Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht. Bij duurovereenkomsten is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag over de laatste 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

14.4 Iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van data, schade door bedrijfsstagnatie, schade door derdenplatforms, schade door AI-output en schade door niet-naleving binnen de organisatie van Opdrachtgever is uitgesloten, voor zover

wettelijk toegestaan.

14.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit tekortkomingen van Opdrachtgever of deelnemers, onjuiste of onvolledige informatie, onvoldoende medewerking, verkeerd gebruik, onbevoegde toegang, onveilige instellingen, eigen implementatiekeuzes, wijzigingen door derden of storingen bij Derdenmaterialen.

14.6 Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer en niet voor zover dwingend recht beperking verbiedt.

14.7 Vorderingen tot schadevergoeding vervallen 12 maanden na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij.

Artikel 15: Overmacht

15.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming indien nakoming wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer, waaronder ziekte, overheidsmaatregelen, storingen in internet of energie, uitval van hosting, software of platforms van derden, cyberincidenten, stakingen, brand, extreme weersomstandigheden, pandemieën, oorlog, verstoringen in betalingsverkeer of tekortkomingen van leveranciers.

15.2 Bij overmacht mag Opdrachtnemer de uitvoering opschorten, een alternatief aanbieden of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder schadeplichtig te zijn. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

Artikel 16: Klachten en herstel

16.1 Klachten over uitgevoerde Diensten moeten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk en voldoende gemotiveerd aan Opdrachtnemer worden gemeld.

16.2 Klachten over facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld. Na die termijn wordt de factuur geacht te zijn aanvaard, behoudens kennelijke fouten.

16.3 Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

16.4 Indien een klacht gegrond is, krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om binnen redelijke termijn te herstellen, opnieuw te leveren, een alternatief te bieden of een evenredige prijsvermindering toe te passen.

Artikel 17: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 Op iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

17.3 Partijen zullen zich inspannen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen voordat zij een gerechtelijke procedure starten.