



Servicevoorwaarden – Smaile versie 5 mei 2026

1. Inleiding

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze huidige en toekomstige aanbiedingen en op alle overeenkomsten die tussen Sendt Media B.V., handelend onder de naam Smaile (hierna: "Smaile", "opdrachtnemer", "wij", "ons" of "onze") en de opdrachtgever (hierna: "Opdrachtgever", "jou", "je" of "jij") worden gesloten, inclusief de uitvoering daarvan.

Eventuele door jou gehanteerde (algemene) voorwaarden worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen of aanvullingen zijn slechts geldig indien wij deze uitdrukkelijk schriftelijk hebben aanvaard.

Indien enige bepaling van de overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht. In dat geval wordt de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2. Totstandkoming van de overeenkomst en diensten

2.1 De contractuele relatie tussen partijen wordt beheerst door de overeenkomst, deze servicevoorwaarden, de DPA en ieder toepasselijk Statement of Work (hierna: "SOW"). Een SOW komt niet zelfstandig tot stand buiten de overeenkomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 Zonder een geldige overeenkomst bestaat geen verplichting tot het leveren van diensten.

2.3 De aard, inhoud en omvang van de dienstverlening, alsmede de daarbij behorende vergoedingen, looptijden en eventuele commerciële afspraken, worden uitsluitend bepaald door de overeenkomst(en) en de daarbij behorende documenten, zoals (maar niet uitsluitend) een SOW. Deze documenten prevaleren bij eventuele tegenstrijdigheden boven andere uitingen, toelichtingen of communicatie.

2.4 Sendt Media B.V. is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over te dragen aan een andere rechtspersoon, mits de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.



3. Academy, training en educatieve diensten

3.1 Voor zover de dienstverlening bestaat uit trainingen, workshops, opleidingen, modules, kennissessies of andere vormen van educatie, geldt het volgende:

- deze diensten zijn uitsluitend bedoeld voor algemene kennisoverdracht, bewustwording en educatieve doeleinden. De inhoud van Academy-diensten vormt geen juridisch, medisch, financieel, compliance-, veiligheids- of ander professioneel advies en mag niet als zodanig worden opgevat.
- deze diensten zijn generiek van aard en houden geen rekening met de specifieke situatie, organisatie, processen, systemen of wettelijke verplichtingen van de klant, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:

- de toepassing van de verkregen kennis
- de beoordeling van geschiktheid en juistheid van die kennis voor de eigen situatie;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de AI Act
- het inwinnen van onafhankelijk professioneel advies waar dit redelijkerwijs vereist is.

3.2 Beslissingen, implementaties of handelingen die voortvloeien uit deze diensten worden volledig op eigen verantwoordelijkheid van de klant genomen. Smaile aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik of de toepassing van kennis, inzichten of voorbeelden die zijn gedeeld. Deze diensten creëren geen resultaatverplichting en geven geen garantie op specifieke uitkomsten, prestaties of compliance.

4. Maatwerk

4.1 Indien de dienst bestaat uit maatwerk, betreft dit werkzaamheden die afwijken van de standaardproducten of -diensten van Smaile en die op verzoek van opdrachtgever worden aangepast of nieuw worden ontwikkeld. Dit maatwerk kan bestaan uit klantspecifieke wensen zoals training, consultancy, begeleiding, procesinrichting, strategisch advies, AI-geletterdheidstrajecten en andere op de opdrachtgever afgestemde diensten, waaronder tevens het inrichten, aanpassen, uitbreiden of configureren van het Smaile-platform en de daarin beschikbare functionaliteiten.

4.2. Voor zover dergelijk maatwerk betrekking heeft op een specifieke agent voor het platform, wordt het eindresultaat ook wel aangeduid als een "maatwerk AI-agent", zijnde



een functionele samenstelling van platformonderdelen, zoals prompts, workflows, beslislogica, integraties en instellingen, die gezamenlijk een specifieke taak of use case uitvoeren.

4.3 De specificaties, scope, ontwikkelstappen, acceptatiecriteria, afhankelijkheden en verwachte doorlooptijd voor maatwerk worden vastgelegd in een SOW of een vergelijkbaar document. Je bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle informatie, data, accounts, materialen en beslissingen die noodzakelijk zijn voor de maatwerkinrichting. Indien deze input niet tijdig of onvolledig wordt geleverd, zijn wij gerechtigd de planning aan te passen en eventueel extra werkzaamheden, vertragingen of kosten afzonderlijk in rekening te brengen.

4.4 Wijzigingen in scope, functionaliteit of specificaties na vaststelling van het SOW worden uitsluitend uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende tarieven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5. Intellectuele eigendom en gebruiksrecht

5.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op het **Smaile-platform** en de **onderliggende technologie**, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot software, modellen, configuraties, prompts, workflows, integraties, architectuur, documentatie, datasets, verbeteringen en afgeleide werken, berusten volledig en exclusief bij **Smaile**, ongeacht of deze standaard of als maatwerk **binnen het Platform** voor opdrachtgever zijn ontwikkeld.

5.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht om gebruik te maken van alle functionaliteiten die binnen het toepasselijke abonnement aan opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld, waaronder eventuele maatwerkfunctionaliteiten, uitsluitend binnen het platform, gedurende de looptijd van het bijbehorende abonnement en enkel voor de overeengekomen doeleinden.

6. Data, input en output

6.1 Opdrachtgever blijft eigenaar van alle door hem aangeleverde data, informatie en materialen die worden gebruikt binnen het Platform ("Input"), voor zover deze data rechtmatig door opdrachtgever worden aangeleverd en gebruikt.

6.2 Alle door het Platform gegenereerde resultaten, analyses, teksten, aanbevelingen, classificaties, beslissingen of andere output ("Output") mogen door opdrachtgever vrij



worden gebruikt voor eigen bedrijfsdoeleinden. Voor zover de output kwalificeert als auteursrechtelijk beschermd werk, berusten de intellectuele-eigendomsrechten daarop bij opdrachtgever. De overdracht van intellectuele-eigendomsrechten op output leidt nadrukkelijk niet tot enige overdracht of aanspraak op de onderliggende technologie.

6.3 Smaile is gerechtigd om geanonimiseerde en niet tot opdrachtgever herleidbare input en output te gebruiken voor het verbeteren, beveiligen en optimaliseren van het Platform en de daarin beschikbare functionaliteiten, zonder dat hierdoor vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie van opdrachtgever openbaar wordt gemaakt.

6.4 Onder "Klantdata" wordt verstaan: alle data, informatie, bestanden, persoonsgegevens, configuraties, parameters, instructies, API-koppelingen en andere gegevens die door of namens opdrachtgever worden aangeleverd, ingevoerd, gegenereerd of verwerkt binnen de dienst, daaronder begrepen Input en Output.

7. Correcties na oplevering

7.1 Smaile zal, na livegang van een technische oplevering, waaronder maar niet uitsluitend AI-Agents, aantoonbare technische afwijkingen herstellen, voor zover deze:

- het gevolg zijn van een tekortkoming aan de zijde van Smaile; en
- betrekking hebben op de uitdrukkelijk overeengekomen functionaliteiten en specificaties.

Opdrachtgever dient dergelijke afwijkingen binnen 14 kalenderdagen na livegang schriftelijk, voldoende concreet en reproduceerbaar te melden. Van een dergelijke afwijking is uitsluitend sprake indien de oplevering aantoonbaar niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen specificaties.

7.2 De volgende situaties worden in ieder geval niet aangemerkt als een tekortkoming van Smaile:

- wensen, optimalisaties of uitbreidingen buiten de overeengekomen scope;
- afwijkingen als gevolg van input, data, instructies of gebruik door opdrachtgever;
- variaties in AI-output die inherent zijn aan het gebruik van AI;
- wijzigingen of beperkingen als gevolg van systemen, API's of diensten van derden;
- wijzigingen in werking of output als gevolg van updates van onderliggende modellen of infrastructuur.



Verzoeken die niet kwalificeren als een aantoonbare technische afwijking worden aangemerkt als meerwerk.

7.3 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn bezwaren meldt die voldoende concreet zijn omschreven en betrekking hebben op het niet voldoen aan de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties in het SOW, geldt de technische oplevering als geaccepteerd.

8. Toegang tot het Smaile-platform

8.1 Voor het gebruik van het Platform wordt door Smaile een account voor Klant aangemaakt. Toegang tot het Platform wordt uitsluitend verschaft door middel van door Smaile verstrekte inloggegevens voor het online dashboard van het Platform. Klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik en beheer van deze inloggegevens en dient deze vertrouwelijk te behandelen.

8.2 Wij zijn niet verantwoordelijk voor misbruik van het account en mogen ervan uitgaan dat iedere gebruiker die inlogt op het platform een bevoegde gebruiker is. Wij mogen erop vertrouwen dat alle handelingen die worden verricht, plaatsvinden onder jouw leiding, toezicht en met jouw toestemming.

8.3 Indien inloggegevens verloren zijn gegaan, uitgelekt of anderszins gecompromitteerd zijn, dien jij onmiddellijk alle redelijke maatregelen te nemen om misbruik te voorkomen, waaronder het wijzigen van wachtwoorden. Je meldt dit onverwijld aan ons, zodat wij aanvullende maatregelen kunnen treffen indien nodig.

8.4 Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat alle informatie in het account correct, volledig en actueel blijft. Indien informatie onjuist of verouderd blijkt te zijn, zijn wij gerechtigd de toegang tot (delen van) de dienst te beperken totdat de informatie is bijgewerkt. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van onjuiste of onvolledige accountinformatie.

8.5 Wij zijn gerechtigd de toegang tot het Smaile-platform geheel of gedeeltelijk op te schorten of te blokkeren indien sprake is van wanbetaling, misbruik van het account, schending van de overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving, of indien dit noodzakelijk is ter bescherming van de veiligheid, stabiliteit of integriteit van het Platform. Opschorting laat de betalingsverplichtingen van opdrachtgever onverlet.



9. Gebruik en limieten

9.1 Het gebruik van het Smaile-platform en de daarin beschikbare functionaliteiten is onderworpen aan (redelijke) gebruikslimieten, zoals overeengekomen tussen partijen of zoals technisch van toepassing op het abonnement.

9.2 Deze limieten kunnen onder meer betrekking hebben op:

- aantal API-calls;
- verwerkingsvolume (zoals tokens, queries of modelcalls);
- opslagcapaciteit;
frequentie of intensiteit van automatische processen;
beschikbare rekenkracht of piekbelasting.

9.3 Je gebruikt de dienst op een wijze die past binnen normaal en redelijk gebruik, en onthoudt je van gebruik dat:

- buitensporige belasting veroorzaakt op systemen of infrastructuur;
- gebruikslimieten probeert te omzeilen;
- leidt tot verstoring van de stabiliteit, veiligheid of prestaties van het platform;
- geautomatiseerde processen bevat die onevenredig veel resources verbruiken;
- misbruik, scraping, spam of ongeoorloofd massaverkeer veroorzaakt;
- niet direct verband houdt met het beoogde gebruik van de dienst.

9.4 Indien sprake is van structureel of buitensporig gebruik, is Smaile gerechtigd om:

- het gebruik te beperken of tijdelijk te vertragen (throttling);
- aanvullende voorwaarden of limieten toe te passen;
- opdrachtgever te verzoeken het gebruik aan te passen of een passend abonnement te hanteren;
- in uiterste gevallen (delen van) de dienst tijdelijk op te schorten.

9.5 Incidentele piekbelasting is toegestaan, voor zover deze van korte duur is en geen negatieve impact heeft op de stabiliteit of veiligheid van het platform.

9.6 Maatregelen op grond van dit artikel gelden niet als tekortkoming van Smaile en geven geen recht op schadevergoeding of restitutie.



10 . Levering van de dienst, onderhoud en wijzigingen

10.1 Wij leveren onze diensten op basis van een inspanningsverplichting en zullen de overeengekomen diensten uitvoeren met inachtneming van professionele zorg en deskundigheid. Wij garanderen niet dat het gebruik van de diensten leidt tot specifieke resultaten, prestaties, opbrengsten of andere uitkomsten.

Deze uitsluiting laat onverlet dat wij gehouden zijn de diensten en technische opleveringen uit te voeren conform de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en afspraken.

10.2 Voor diensten die technisch van aard zijn, waaronder platformtoegang, hosting van AI-agents en integraties:

- a. streven wij naar een significante uptime;
- b. kunnen wij niet garanderen dat deze diensten te allen tijde ononderbroken, tijdig, veilig of foutloos beschikbaar zijn.

10.3 Wij zijn gerechtigd om van tijd tot tijd onderhoud uit te voeren of wijzigingen aan te brengen in (technische onderdelen van) de dienst, waaronder updates, upgrades, patches of verbeteringen. Dergelijke wijzigingen kunnen noodzakelijk zijn voor de veiligheid, stabiliteit of werking van de dienst en kunnen leiden tot gewijzigde functionaliteit, tijdelijke beperkingen of het vervallen van onderdelen van de dienst. Wij bepalen zelfstandig welke wijzigingen noodzakelijk of wenselijk zijn. Waar wij dit relevant achten, kunnen wij je hierover vooraf informeren, maar wij zijn hiertoe niet verplicht.

10.4 Onze dienstverlening kan afhankelijk zijn van diensten, infrastructuur of technologie van derden, zoals AI-modellen, API's, cloud-infrastructuur, CRM-systemen of andere externe platforms. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid, betrouwbaarheid of continuïteit van dergelijke diensten van derden. Wij zijn gerechtigd koppelingen of functionaliteiten met diensten van derden op elk moment te wijzigen, beperken, opschorten of te beëindigen, zonder dat dit een tekortkoming vormt of recht geeft op schadevergoeding.

10.5 Onverminderd het voorgaande geldt dat eventuele technische tekortkomingen of beperkingen in de dienstverlening de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet opschorten. Smaile zal zich inspannen om aantoonbare technische tekortkomingen binnen redelijke termijn te herstellen, zonder dat dit leidt tot enige automatische opschorting, verrekening of restitutie van vergoedingen.



11. Wijzigingsverzoeken en updates

11.1 Wijzigingen, uitbreidingen of nieuwe functionaliteiten die buiten de oorspronkelijk overeengekomen scope vallen:

- worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een afzonderlijk SOW of een aanvullende opdracht;
- kunnen leiden tot extra vergoedingen en aangepaste planning.

11.2 Indien een wijziging redelijkerwijs kan leiden tot wezenlijk gewijzigd gedrag van een maatwerk AI-agent, zal Smaile opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit niet mogelijk is wegens spoedeisende beveiligings- of compliance-vereisten.

11.3 Onafhankelijk daarvan kunnen wij updates doorvoeren in het kader van algemeen onderhoud of verbetering van de dienst.

12. Verantwoordelijkheden en integraties met systemen

12.1 Je zult ons alle ondersteuning, informatie en medewerking bieden die noodzakelijk of wenselijk is om de dienst correct en tijdig te kunnen leveren. Je geeft ons tijdig alle gegevens en toegangsrechten die wij als noodzakelijk aangeven of waarvan je redelijkerwijs kunt begrijpen dat deze essentieel zijn voor het leveren en configureren van de dienst.

12.2 Je bent als enige verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en kwaliteit van alle data die door jou (of door ons namens jou) in de dienst of in gekoppelde systemen wordt ingevoerd. Wij zijn niet verplicht de juistheid of volledigheid van dergelijke data te verifiëren.

12.3 Je erkent dat de AI-agents functioneren op basis van door Smaile ingerichte technologie, waaronder configuraties, prompts, workflows en systeemlogica, in combinatie met door jou aangeleverde input, data, keuzes, parameters of instructies voor het gebruik van de dienst.

12.4 De gegenereerde output wordt mede beïnvloed door de door jou aangeleverde data, input, keuzes, parameters, gebruiksinstructies en de context waarin de AI-agents worden ingezet, waaronder eventuele externe systeeminstellingen.

12.5 De AI-agents kunnen integratie vereisen met jouw systemen, databases, API's of diensten van derden ("Klant-systemen") om naar behoren te functioneren.



12.6 Je bent volledig en zelfstandig verantwoordelijk voor:

- de beschikbaarheid, prestaties, beveiliging, betrouwbaarheid en integriteit van jouw eigen systemen en infrastructuur;
- het correct functioneren van diensten van derden die jij gebruikt;
- het naleven van technische vereisten voor integraties;
- het onderhouden van volledige en actuele back-ups van alle relevante data;
- het implementeren van adequate beveiligingsmaatregelen, toegangsbeheer en monitoring.

12.7 Toegang en inloggegevens

- Je geeft ons de noodzakelijke API-sleutels, inloggegevens en toegangsrechten voor configuratie van integraties.
- Je bent verantwoordelijk voor het tijdig intrekken daarvan wanneer nodig.
- Je garandeert dat je bevoegd bent om ons toegang te verlenen tot Klant-systemen en diensten van derden.
- Indien toegangsgegevens zijn gecompromitteerd, dien je ons onmiddellijk te informeren.

12.8 Wij wijzen uitdrukkelijk iedere aansprakelijkheid af voor:

- Downtime, storingen, fouten of prestatieproblemen van klantsystemen;
- datalekken, dataverlies of ongeautoriseerde toegang binnen klantsystemen;
- beveiligingsinbreuken of kwetsbaarheden in klantsystemen;
- incompatibiliteit tussen de AI-agents en klantsystemen;
- onjuiste, onvolledige of verouderde data uit klantsystemen die leidt tot foutieve AI-output of acties;
- onbedoelde gevolgen van interacties tussen AI-agents en klantsystemen.

12.9 Je garandeert dat je over alle noodzakelijke rechten en wettelijke grondslagen beschikt om:

- data met onze dienst te delen;
- de AI-agents toegang te geven tot data uit klantsystemen;
- de AI-agents data te laten schrijven, wijzigen of verwijderen waar toegestaan;
- koppelingen tot stand te brengen met systemen en platforms van derden.



12.10 Wij zijn niet verantwoordelijk voor:

- wijzigingen in API's van derden;
- rate limits, throttling of restricties;
- downtime of functionele wijzigingen van diensten van derden;
- compatibiliteitsproblemen die hierdoor ontstaan.

Je blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van de gebruiksvoorwaarden, privacy vereisten en data policies van externe platforms.

13. Gebruik van de dienst

13.1 Je gebruikt de dienst uitsluitend in overeenstemming met de overeenkomst en toepasselijke wet- en regelgeving. Het is niet toegestaan de dienst te gebruiken op een wijze die schade, hinder of beveiligingsrisico's veroorzaakt voor Smaile, andere gebruikers of derden. Je volgt redelijke instructies van Smaile met betrekking tot het gebruik van de dienst.

13.2 Het is verboden om:

- onrechtmatige, discriminerende, misleidende of schadelijke content te genereren of te verspreiden;
- inbreuk te maken op intellectuele-eigendomsrechten of andere rechten van derden;
- persoonsgegevens van derden te verwerken zonder geldige rechtsgrond;
- technische beveiligingen of toegangsbeperkingen te omzeilen;
- de technische werking van het Platform of de AI-agents te analyseren, reverse-engineeren of te repliceren;
- de dienst te gebruiken voor het ontwikkelen van concurrerende producten of diensten.

13.3 Smaile is gerechtigd technische maatregelen te treffen ter beveiliging van het platform en ter detectie en voorkoming van misbruik.

14. AI-output en gebruik

14.1 De AI-agents genereren output op basis van door Smaile ingerichte technologie, in combinatie met door jou aangeleverde input en de context waarin de dienst wordt gebruikt. De gegenereerde output kan per gebruiksmoment verschillen en is niet volledig voorspelbaar.



14.2 AI-output kan onjuiste, onvolledige of onverwachte resultaten bevatten. Je bent zelf verantwoordelijk voor het beoordelen, controleren en verifiëren van AI-output voordat deze wordt gebruikt voor interne processen, besluitvorming of externe communicatie.

15. AI-specifiek gebruik, beperkingen en toezicht

15.1 Het is niet toegestaan de dienst te gebruiken voor:

- illegale, misleidende of manipulatieve toepassingen;
- geautomatiseerde besluitvorming met significante gevolgen voor individuen zonder passend menselijk toezicht;
- toepassingen die in strijd zijn met de AVG, de EU AI Act of andere toepasselijke regelgeving;
- medische, veiligheidskritische, militaire of andere hoogrisico-toepassingen zonder passende wettelijke compliance en professioneel toezicht.

15.2 Je bent verantwoordelijk voor het toepassen van passend menselijk toezicht en voor naleving van transparantieplichtingen, waaronder het kenbaar maken van AI-gebruik aan eindgebruikers indien dit wettelijk vereist is.

16. AI-wetgeving en compliance

16.1 Voor zover de dienstverlening (mede) bestaat uit AI-agents of AI-ondersteunde functionaliteiten, is het AI Act Privacy & Compliance Addendum van toepassing. Dit addendum maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

16.2 Voor zover Smaile kwalificeert als aanbieder van een AI-systeem en jij als deployer of gebruiker, blijven de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit jouw specifieke toepassing en inzet van de AI-agents volledig bij jou rusten.

16.3 Smaile kan toelichting geven op de werking en beperkingen van de AI-agents, maar is niet verantwoordelijk voor de juridische beoordeling van jouw gebruik.

16.4 Indien wijzigingen in wet- of regelgeving de dienstverlening wezenlijk beïnvloeden, zullen partijen hierover in overleg treden. Indien voortzetting redelijkerwijs niet mogelijk is, kan de overeenkomst met een redelijke opzegtermijn worden beëindigd.

16.5 Voor zover je door ons ontwikkelde maatwerk AI-agents inzet binnen eigen processen, applicaties of richting eindgebruikers, ben je gekwalificeerd als deployer in de zin van de EU AI Act. Smaile treedt uitsluitend op als aanbieder van technische infrastructuur,



configuratie en ondersteunende functionaliteiten en is niet verantwoordelijk voor de context, doelbinding of eindtoepassing van de AI-agents door opdrachtgever.

17. Gegevensverwerking en privacy

17.1 Voor zover wij persoonsgegevens namens jou verwerken, is de verwerkersovereenkomst (DPA) van toepassing. De verwerkersovereenkomst (DPA) maakt integraal deel uit van deze voorwaarden en is in te zien op smaile.nl/documentatie. Je garandeert dat je beschikt over de noodzakelijke rechtsgrond om persoonsgegevens aan ons te verstrekken.

17.2 Wij implementeren passende technische en organisatorische maatregelen om klantdata te beschermen in overeenstemming met de AVG en gangbare marktstandaarden. Je erkent dat geen enkel systeem absolute veiligheid kan garanderen.

17.3 Wij bewaren klantdata alleen voor zover noodzakelijk voor het leveren van de dienst. Na beëindiging van de overeenkomst verwijderen of retourneren wij klantdata binnen een redelijke termijn (in beginsel binnen dertig dagen), tenzij wettelijke verplichtingen een langere bewaartermijn vereisen.

17.4 Wij kunnen subverwerkers inschakelen (zoals cloudproviders en AI-dienstverleners). Wij zullen:

- contractueel passende waarborgen afdwingen;
- je informeren over materiële wijzigingen.

Onder materiële wijzigingen wordt verstaan: wijzigingen die redelijkerwijs van invloed kunnen zijn op de verwerking, beveiliging of locatie van persoonsgegevens.

17.5 Opdrachtgever kan binnen veertien (14) dagen na kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken tegen een nieuwe subverwerker, uitsluitend indien redelijkerwijs aannemelijk is dat deze subverwerker een wezenlijk privacy- of beveiligingsrisico oplevert.

Indien partijen niet tot overeenstemming komen, is Smaile gerechtigd een functioneel gelijkwaardig alternatief te bieden of de betreffende verwerking te beëindigen zonder verdere aansprakelijkheid.

17.6 Opdrachtgever heeft het recht om, maximaal eenmaal per kalenderjaar, schriftelijk informatie op te vragen over de door Smaile getroffen technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van Klantdata en de naleving van toepasselijke wet- en



regelgeving. Smaile verstrekt deze informatie in redelijke mate en uitsluitend in de vorm van documentatie, verklaringen of beleidsstukken. Een recht op fysieke inspectie, broncode-inzage of systeemtoegang is uitdrukkelijk uitgesloten.

18. Vergoedingen

18.1 Alle vergoedingen en tarieven worden uitsluitend vastgelegd in de overeenkomst(en), het toepasselijke SOW of een tariefbijlage. Andere mededelingen of uitingen hebben geen bindende werking. Alle bedragen zijn verschuldigd in euro's en exclusief btw.

18.2 Smaile is gerechtigd de platformfee en/of de maatwerk AI-agent fee eenmaal per kalenderjaar aan te passen op basis van inflatie, marktontwikkelingen, aantoonbare wijzigingen in kostenstructuur of indien wijzigingen in wet- en regelgeving dit noodzakelijk maken.

18.3 Indien een prijswijziging leidt tot een verhoging van meer dan 10% van de toepasselijke vergoeding, zal Smaile opdrachtgever hiervan ten minste dertig (30) dagen vooraf schriftelijk informeren. In dat geval is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen per de datum waarop de gewijzigde tarieven ingaan.

18.4 Indexatie op basis van inflatie geldt niet als een substantiële prijswijziging.

18.5 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen in geval van opschorting of beëindiging van de overeenkomst.

18.6 De tarieven voor aanvullend creditverbruik zijn afhankelijk van de door onderliggende AI-modellen aan Smaile in rekening gebrachte kosten voor tokenverbruik en kunnen dienovereenkomstig worden aangepast. De actuele tarieven worden in het Platform inzichtelijk gemaakt.

19. Betaling

19.1 Vergoedingen zijn achteraf verschuldigd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Alle bedragen zijn exclusief btw.

19.2 De maandelijkse platformfee en de maatwerk AI-agentfee worden automatisch geïncasseerd via de betaalmethode die in jouw account is geregistreerd. Je zorgt ervoor dat te allen tijde geldige betaalgegevens beschikbaar zijn en dat voldoende saldo of



krediet aanwezig is. Automatische incasso is de standaard betaalmethode, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

19.3 Indien een automatische betaling mislukt, informeren wij je hierover en moet je binnen zeven dagen geldige betaalgegevens aanleveren of de betaling handmatig voldoen.

Bij uitblijven van betaling mogen wij de toegang tot het platform en alle maatwerk AI-agents opschorten totdat volledige betaling is ontvangen.

19.4 Voor werkzaamheden die niet via het platform worden geleverd, zoals:

- trainingen en AI-geletterdheidssessies;
- consultancy en advies;
- ontwikkeling van maatwerk AI-agents;
- Set-up fee, integraties en maatwerk;
- wijzigingen, uitbreidingen of extra configuraties,

versturen wij afzonderlijke facturen. Deze worden niet automatisch geïncasseerd en dienen binnen de vermelde betalingstermijn te worden voldaan.

19.5 Eenmalige kosten blijven verschuldigd, ook indien een abonnement wordt opgeschort of beëindigd.

19.6 Indien betaling uitblijft, sturen wij een ingebrekestelling waarin een aanvullende termijn van veertien dagen wordt geboden. Blijft betaling ook daarna uit, dan ben je van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment ben je wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) en redelijke buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.

19.7 Bij verzuim mogen wij zonder nadere aankondiging:

- toegang tot het platform en AI-agents opschorten;
- integraties en koppelingen pauzeren;

19.8 Tijdens opschorting zijn wij niet verplicht data te bewaren, te back-uppen of beschikbaar te houden.

19.9 Toegang tot het platform wordt pas hersteld na volledige betaling van alle openstaande bedragen, vermeerderd met rente, kosten en eventuele heractivatiekosten.

19.10 In geval van verzuim is Smaile gerechtigd de vergoedingen die verschuldigd zijn voor de reeds overeengekomen minimale looptijd van het platformabonnement en/of de



betrokken AI-agentabbonnementen onmiddellijk opeisbaar te verklaren, voor zover deze vergoedingen redelijkerwijs samenhangen met de reeds aangegane verplichtingen en gereserveerde capaciteit. Vergoedingen die betrekking hebben op verlengingsperioden of nog niet aangegane looptijden worden niet versneld opeisbaar verklaard.

19.11 Indien betaling meer dan zestig dagen uitblijft, mogen wij de overeenkomst beëindigen en data, accountinformatie en configuraties verwijderen binnen een redelijke termijn, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen. Wij mogen gerechtelijke of buitengerechtelijke stappen zetten om openstaande bedragen te innen. Voor zover persoonsgegevens of klantdata worden verwijderd, geschiedt dit met inachtneming van artikel 17 (Gegevensverwerking en privacy) en de daarin opgenomen bewaartermijnen en verwijderverplichtingen.

20. Fair-use policy

20.1 Om de stabiliteit, veiligheid en kwaliteit van de dienst voor alle gebruikers te waarborgen, is jouw gebruik van het Smaile-platform en de AI-agents onderworpen aan dit fair use-beleid.

20.2 Je stemt ermee in de dienst niet te gebruiken op een wijze die:

- buitensporige hoeveelheden API-calls, compute-kracht of opslag verbruikt;
- automatische scripts of bots inzet om gebruikslimieten te omzeilen;
- oneindige loops, recursieve processen of andere resource-intensieve patronen veroorzaakt;
- de stabiliteit of prestaties van het platform negatief beïnvloedt;
- leidt tot misbruik, spam, scraping of ongeoorloofd massaverkeer;
- activiteiten omvat zoals crypto-mining, distributed computing of vergelijkbare niet-relevante workloads;
- een disproportioneel deel van gedeelde resources opeist ten nadele van andere gebruikers.

20.3 Wij monitoren gebruikspatronen om misbruik, excessief gebruik en prestatieproblemen te identificeren. Indien sprake is van mogelijk excessief gebruik, zullen wij:

1. je informeren en het gebruikspatroon bespreken;
2. oplossingen voorstellen, waaronder optimalisatie, limietverhoging of een upgrade;
3. indien noodzakelijk, tijdelijke beperkingen toepassen (throttling) om stabiliteit te waarborgen;



4. de dienst opschorten of beëindigen conform artikel 24 (duur, verlenging en opzegging).

20.4 Incidentele piekbelasting is doorgaans acceptabel, mits deze van korte duur is en geen risico vormt voor stabiliteit of beveiliging. Dit beleid richt zich op structureel excessief gebruik, niet op eenmalige pieken.

21. Credits

21.1 Credits vormen een interne rekeneenheid binnen het Platform waarmee het verbruik van LLM-tokens administratief wordt omgerekend en verrekend. De omrekening van tokenverbruik naar credits kan variëren afhankelijk van onder meer het gebruikte model, de hoeveelheid verwerkte data en de complexiteit van de verwerking.

21.2 Klant heeft via het dashboard inzicht in het actuele verbruik van credits.

21.3 Indien het gebruik in een kalendermaand het voor klant geldende maandelijkse gebruiksvolume overschrijdt, is Smaile gerechtigd het meerverbruik in credits afzonderlijk in rekening te brengen tegen de op dat moment in het Platform geldende tarieven. Deze tarieven zijn gebaseerd op de kosten van tokenverbruik van de onderliggende AI-modellen en kunnen door Smaile worden aangepast indien en voor zover deze kosten wijzigen.

22. Service level en support

22.1 Wij streven naar een hoge beschikbaarheid van het platform en de AI-agents, maar garanderen geen ononderbroken of foutloze werking. Tijdelijke onderbrekingen als gevolg van onderhoud, updates, wijzigingen door leveranciers van derde partijen (zoals cloud-, hosting- of AI-modelproviders) of onvoorziene technische problemen vormen geen tekortkoming en geven geen recht op schadevergoeding of restitutie.

22.2 Wij bieden support op basis van een inspanningsverplichting. Support wordt uitsluitend geboden aan klanten met:

- een actief abonnement op het platform en/of één of meerdere maatwerk AI-agents; of
- een lopende opdracht voor consultancy, training of ontwikkeling waarbij support uitdrukkelijk is inbegrepen.



22.3 Support wordt verleend via het ticketcentrum. Wij hanteren geen gegarandeerde reactietijden of serviceniveaus. Genoemde reactietijden zijn altijd streefwaarden; het niet behalen daarvan vormt geen tekortkoming.

22.4 Smaile streeft ernaar om supportverzoeken binnen een redelijke termijn te beoordelen en te beantwoorden. Opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat genoemde reactietijden indicatief zijn en geen resultaats- of garantieverplichtingen inhouden.

22.5 Support omvat niet, tenzij apart overeengekomen:

- verdere ontwikkeling, wijzigingen of uitbreidingen van maatwerk AI-agents;
- maatwerkwerkzaamheden, integraties of extra configuratie;
- training na de initiële onboarding;
- troubleshooting of onderhoud van Klant-systemen of software van derden;
- datakwaliteit, fouten of problemen die ontstaan in Klant-systemen of bij externe leveranciers;
- prestatie-optimalisaties buiten onze dienst;
- herstel van data in Klant-systemen.

Dergelijke werkzaamheden kunnen als aparte opdracht en tegen aanvullende vergoedingen worden uitgevoerd.

22.6 Wij kunnen onderhoud uitvoeren aan het platform of aan onderdelen van de dienst. Waar redelijkerwijs mogelijk, informeren wij je vooraf. Wij streven ernaar onderhoud zoveel mogelijk buiten piekuren te plannen, maar zijn daartoe niet verplicht. Gepland onderhoud geeft geen recht op compensatie.

Bij een ernstige verstoring zullen wij ons inspannen om:

- de verstoring te onderzoeken;
- de dienst zo snel mogelijk te herstellen;
- je, waar passend, te informeren over de status.

Incident respons wordt altijd geleverd op basis van een inspanningsverplichting en omvat geen gegarandeerde hersteltermijnen of rapportages.

22.7 Indien sprake is van een aantoonbare en wezenlijke technische tekortkoming die het gebruik van de dienst in overwegende mate belemmert en Smaile niet binnen redelijke termijn tot herstel overgaat, treden partijen in overleg over een redelijke en proportionele oplossing.



23. Data-analyse en gebruiksstatistieken

23.1 Wij verzamelen automatisch technische en gebruiksdata met betrekking tot jouw interactie met de dienst, waaronder onder meer:

- technische data zoals API-calls, foutpercentages, responstijden en systeemprestaties;
- gebruikspatronen zoals feature-gebruik, gebruiksfrequentie en interacties met AI-agents;
- geaggregeerde statistieken zoals totale verwerkte queries, data-volumes en verwerkingstijden;
- foutlogs en diagnostische informatie;
- beveiligings- en integriteitsdata, zoals geanonimiseerde IP-adressen en apparaatinformatie.

23.2 Voor zover wettelijk toegestaan kan gebruiksdata door ons worden geanonimiseerd of geaggregeerd. Geanonimiseerde data bevat geen informatie waarmee jij of jouw gebruikers direct of indirect kunnen worden geïdentificeerd

Wij gebruiken de verzamelde data om:

- de dienst te leveren, onderhouden en verbeteren;
- prestaties, uptime en beschikbaarheid te monitoren;
- technische problemen en incidenten te identificeren en op te lossen;
- AI-modelprestaties en functionaliteiten te optimaliseren;
- productontwikkeling en roadmap-planning te ondersteunen;
- inzicht te krijgen in gebruikersbehoeften en feature-gebruik;
- facturatie en gebruiksrapportages te genereren;
- beveiligingsmonitoring, fraudedetectie en misbruikpreventie uit te voeren;
- benchmark- en prestatieanalyses;
- interne onderzoeken en marktanalyse;
- naleving van deze overeenkomst (inclusief fair use) te waarborgen;

Gebruiksdata worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor deze doeleinden.

23.3 Wij verkopen of delen jouw identificeerbare gebruiksdata niet met derden.

Geanonimiseerde of geaggregeerde data kan worden gedeeld met:

- dienstverleners die ons ondersteunen bij het leveren van de dienst (onder strikte vertrouwelijkheid);



- leveranciers van AI-modellen, uitsluitend voor technische optimalisatie en altijd zonder klantidentificatie;
- derden voor benchmark- of onderzoeksdoeleinden, mits volledig geanonimiseerd.

Identificeerbare klantdata wordt door ons nooit gedeeld met AI-modelproviders of andere externe partijen voor trainingsdoeleinden.

23.4 Je kunt verzoeken om:

- inzage in jouw gebruiksdata;
- uitleg over hoe jouw data wordt gebruikt;
- correctie van feitelijk onjuiste data;
- beperking van bepaalde vormen van dataverzameling, voor zover technisch haalbaar en voor zover dit geen essentiële functionaliteit, beveiliging of facturatie verhindert.

24. Aansprakelijkheid en vrijwaring

24.1 Onze totale aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of anderszins is per gebeurtenis (waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat jij in de twee maanden voorafgaand aan de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis aan ons hebt betaald. Indien in die periode geen betalingen zijn gedaan, is onze aansprakelijkheid beperkt tot duizend euro (€ 1.000,-).

24.2 Onze maximale aansprakelijkheid per kalenderjaar bedraagt tienduizend euro (€ 10.000,-). Afwijkende aansprakelijkheidslimieten kunnen uitsluitend schriftelijk en uitdrukkelijk in de overeenkomst worden overeengekomen.

24.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, verlies van data, bedrijfsonderbreking, reputatieschade of schade die voortvloeit uit jouw bedrijfsbeslissingen, ongeacht of deze zijn gebaseerd op AI-output.

24.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor fouten, onjuistheden of ongepaste output van AI-agents, noch voor schade die voortvloeit uit jouw gebruik, interpretatie of publicatie van AI-output. Je blijft zelf verantwoordelijk voor passend menselijk toezicht, controle en validatie voordat AI-output wordt ingezet voor zakelijke of externe doeleinden.



24.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- de kwaliteit, juistheid of volledigheid van door jou aangeleverde Klantdata;
- integraties met of prestaties van jouw eigen systemen of diensten van derden;
- beperkingen, wijzigingen of uitval van AI-diensten, modellen, API's of platformen van derden;
- wijzigingen die AI-agents aanbrengen in jouw systemen wanneer zij functioneren volgens jouw configuratie, permissies of instructies;
- gebruik van AI-agents in een toepassingsgebied dat aanvullende wettelijke eisen stelt (bijvoorbeeld hoog-risico-toepassingen onder de AI Act).

24.6 Onze aansprakelijkheid kan alleen ontstaan indien je ons tijdig en schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn biedt om de tekortkoming te herstellen en wij ook na die termijn toerekenbaar tekortschieten. De ingebrekestelling dient een duidelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.

24.7 Elke vordering tot schadevergoeding vervalt indien opdrachtgever Smaile niet binnen een redelijke termijn na ontdekking van de schade, en uiterlijk binnen (3) maanden na ontdekking daarvan, schriftelijk aansprakelijk stelt.

24.8 De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze overeenkomst gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze leidinggevenden.

24.9 Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden en voor schade, kosten en verliezen die voortvloeien uit:

- jouw schending van de overeenkomst of toepasselijke wetgeving;
- content, data of instructies die jij aanlevert of die afkomstig zijn uit jouw systemen;
- integratie met jouw systemen of diensten van derden, inclusief fouten daarin;
- handelingen van AI-agents die plaatsvinden op basis van jouw input, configuraties, permissies of data;
- jouw gebruik, publicatie of verspreiding van AI-output;
- inbreuk op rechten van derden veroorzaakt door jouw content, klantdata of AI-output;
- jouw niet-naleving van verplichtingen onder de AI Act, de AVG of andere regelgeving die van toepassing is op jouw gebruik van AI-agents;
- technische, organisatorische of beveiligingsfouten in jouw systemen;
- het niet uitvoeren van passend menselijk toezicht, testen of validatie van AI-output voordat deze wordt gebruikt.



Voor zover schade mede is veroorzaakt door ons handelen, beperkt de vrijwaringsplicht zich tot het deel dat aan jou is toe te rekenen.

24.10 De aansprakelijkheidsbeperkingen laten onverlet dat iedere partij aansprakelijk blijft voor bestuurlijke boetes of sancties die haar door een toezichthoudende autoriteit worden opgelegd als gevolg van haar eigen handelen of nalaten.

25. Overmacht

25.1 Wij zijn niet gehouden tot het nakomen van verplichtingen onder de overeenkomst indien nakoming geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd door overmacht. In dat geval worden onze verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie.

Overmacht vormt geen tekortkoming aan onze zijde en geeft geen recht op schadevergoeding, restitutie of opschorting van betalingsverplichtingen.

25.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: stroomstoringen, storingen of uitval van internet- of netwerkverbindingen, storingen in telecommunicatie-infrastructuur, netwerk- of cyberaanvallen (waaronder DDoS), aanvallen door malware, beperkingen, wijzigingen of storingen in diensten van derden (waaronder cloud-infrastructuur, AI-modellen, API-providers, authenticatie-diensten en datacenters), wettelijke of regulatoire beperkingen, overheidsmaatregelen, stakingen, brand, overstromingen, natuurrampen, epidemieën of pandemieën, oorlog, mobilisatie, civiele onrust en iedere andere situatie waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen.

25.3 Wij mogen tijdens een overmachtsituatie tijdelijke aanpassingen of alternatieven inzetten om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken, zonder dat dit als een tekortkoming wordt beschouwd.

25.4 Indien de overmachtsituatie langer dan dertig dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang te beëindigen. In geval van beëindiging blijven reeds verschuldigde bedragen voor reeds geleverde diensten of werkzaamheden opeisbaar en vindt geen restitutie plaats.

26. Duur, verlenging en opzegging

26.1 De looptijd van de overeenkomst(en) wordt beheerst door de in de toepasselijke overeenkomst(en) en/of Statement(s) of Work (SOW) vastgelegde looptijd(en).



26.2 Opzegging dient te worden gedaan via de door Smaile beschikbaar gestelde digitale communicatiekanalen, waaronder begrepen e-mail of communicatie via het platform.

26.3 Elke partij kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien:

- de andere partij een wezenlijke verplichting schendt en deze schending niet binnen dertig dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld; of
- herstel redelijkerwijs onmogelijk is.

26.4 Wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien:

- je herhaaldelijk verzuimt tijdig te betalen;
- je insolvent raakt, surseance van betaling aanvraagt of een curator/bewindvoerder wordt aangesteld;
- je jouw onderneming beëindigt;
- je de intellectuele-eigendomsbeperkingen schendt;
- je de geheimhoudingsverplichtingen schendt;
- je betrokken bent bij verboden gebruik zoals omschreven in deze voorwaarden;
- je tracht de dienst, het platform of de AI-agents te reverse-engineeren, kopiëren of repliceren;
- je toegang tot de dienst deelt met onbevoegde derden;
- jouw gebruik van de dienst een beveiligingsrisico vormt voor ons of andere klanten;
- je onjuiste of misleidende informatie verstrekt die relevant is voor de overeenkomst;
- je frauduleus, onrechtmatig of misbruikend handelt in verband met de dienst.

In plaats van directe beëindiging mogen wij eerst (tijdelijk) opschorten, indien dit passend wordt geacht.

26.5 Na beëindiging van de overeenkomst eindigt het recht om gebruik te maken van het platform en de eventuele maatwerk AI-agent(s). Na beëindiging van de overeenkomst zal Smaile, op schriftelijk verzoek van opdrachtgever en tegen de dan geldende tarieven, redelijke medewerking verlenen aan het exporteren van klantdata in een gangbaar, machineleesbaar formaat, voor zover technisch mogelijk. Smaile is niet gehouden tot conversie, herstructurering of aanpassing van data ten behoeve van migratie naar systemen van derden.

26.6 Indien er klantdata in onze systemen aanwezig is, zullen wij deze binnen dertig dagen na beëindiging verwijderen, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders vereisen of wij geanonimiseerde data mogen blijven gebruiken zoals bepaald in deze voorwaarden.



26.7 Beëindiging laat openstaande betalingsverplichtingen onverlet. Reeds betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd. Alle bedragen die je op het moment van beëindiging aan ons verschuldigd bent, worden onmiddellijk opeisbaar.

26.8 In geval van beëindiging van de dienstverlening door Smaile als gevolg van faillissement of definitieve bedrijfsbeëindiging, zal Smaile zich naar redelijkheid inspannen om opdrachtgever gedurende een overgangperiode van maximaal zestig (60) dagen toegang te blijven verlenen tot het platform voor het veiligstellen van Klantdata, voor zover wettelijk en technisch mogelijk.

27. Wijzigingen van deze voorwaarden

27.1 Wij kunnen deze voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. Wijzigingen die materiële invloed hebben op jouw rechten of verplichtingen worden minstens veertien dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk aan je bekendgemaakt.

27.2 Indien je een doorlopend abonnement hebt en een voorgestelde wijziging een materiële en nadelige invloed heeft op jouw rechten of verplichtingen onder de overeenkomst, heb je het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden.

Dit opzeggingsrecht geldt niet voor:

- wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege wet- of regelgeving;
- wijzigingen van ondergeschikte aard;
- wijzigingen die geen materiële invloed hebben op de kern van de dienstverlening;

27.3 Indien je de dienst blijft gebruiken na de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden, wordt dit beschouwd als aanvaarding van die voorwaarden.

27.4 Voor wijzigingen die geen materiële impact hebben op jouw gebruik van de dienst (zoals verbeteringen, beveiligingstoepassingen, technische wijzigingen of verduidelijkingen) is geen voorafgaande kennisgeving vereist.

28. Wijzigingen aan de dienst

28.1 Wij behouden ons het recht voor om de functionaliteiten van het Smaile-platform en generieke, niet-klantspecifieke AI-functionaliteiten te wijzigen, bij te werken, uit te breiden of stop te zetten.



28.2 Voor klantspecifieke maatwerk AI-agents geldt dat functionele wijzigingen uitsluitend plaatsvinden:

- op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever;
- na voorafgaand overleg met opdrachtgever;
- in het kader van noodzakelijk onderhoud, beveiliging of stabiliteit, mits de kernfunctionaliteit behouden blijft;
- ter naleving van wet- en regelgeving of bindende verplichtingen van derden (zoals AI-modelleveranciers);
- of indien dit technisch noodzakelijk is om de dienst te kunnen blijven leveren en geen redelijk alternatief voorhanden is.

Wijzigingen mogen de overeengekomen kernfunctionaliteit van een maatwerk AI-agent niet wezenlijk aantasten.

28.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor het vervallen van functionaliteiten als gevolg van beslissingen of wijzigingen door derden waarop wij geen invloed hebben (zoals model-updates, API-wijzigingen of beëindiging van diensten door externe aanbieders).

28.4 De AI-agents kunnen gebruikmaken van AI-modellen en infrastructuur van derden. Wij kunnen dergelijke modellen op elk moment wijzigen of updaten om onder meer:

- prestaties of nauwkeurigheid te verbeteren;
- nieuwe mogelijkheden mogelijk te maken;
- te voldoen aan gewijzigde gebruiksvoorwaarden, technische eisen of beperkingen die worden opgelegd door leveranciers van onderliggende AI-modellen of infrastructuur;
- kosten, beschikbaarheid of veiligheid te optimaliseren.

28.5 Model-updates kunnen leiden tot veranderingen in AI-gedrag, output of functionaliteit. Dit wordt niet beschouwd als een tekortkoming, mits de dienst in wezen blijft voldoen aan het beoogde gebruik.

29. Geheimhouding

29.1 Beide partijen komen overeen vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie die door de andere partij wordt verstrekt in het kader van deze overeenkomst (“vertrouwelijke informatie”) geheim te houden. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan:



- technische specificaties, algoritmen, methodologieën en architectuur;
- broncode, configuraties, prompts, workflows en systeemontwerp;
- product roadmaps, ontwikkelplannen en prestatiekenmerken;
- bedrijfsgeheimen, know-how en interne documentatie.

29.2 Je erkent dat onder meer het volgende onze vertrouwelijke informatie vormt:

- alle technische en operationele aspecten van het platform en de AI-agents;
- opzet, werking, configuratie en interne logica van AI-agents;
- prompts, workflows, algoritmen, modellen en architectuur;
- integratiemethoden, API-structuren en procesinrichting;
- prestatiegegevens en capaciteiten van het platform.

29.3 Je stemt ermee in dat je onze vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruikt voor het doel van de overeenkomst en deze niet openbaar maakt, kopieert, reverse-engineert of inzet voor de ontwikkeling van concurrerende oplossingen.

29.4 Vertrouwelijke informatie omvat geen informatie die:

- openbaar beschikbaar is of wordt zonder schending van deze overeenkomst;
- reeds rechtmatig in het bezit was van de ontvangende partij vóór openbaarmaking;
- zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik te maken van vertrouwelijke informatie;
- met schriftelijke toestemming van de verstreckende partij wordt openbaar gemaakt;
- moet worden openbaar gemaakt op grond van wet of rechterlijk bevel, mits de verstreckende partij waar mogelijk vooraf wordt geïnformeerd.

29.5 De geheimhoudingsverplichtingen blijven van kracht tot twee (2) jaar na beëindiging van de overeenkomst. Voor informatie die kwalificeert als bedrijfsgeheim in de zin van toepasselijk recht blijven de geheimhoudingsverplichtingen gelden zolang deze informatie als bedrijfsgeheim kan worden aangemerkt.

29.6 Je erkent dat schending van de geheimhoudingsverplichtingen onherstelbare schade kan veroorzaken. Wij hebben daarom recht op voorlopige voorzieningen (injunctive relief) naast overige rechtsmiddelen.



30. Slotbepalingen

30.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar wij statutair zijn gevestigd.

30.2 Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over "schriftelijk", omvat dit ook communicatie per e-mail of via het platform, mits de herkomst en integriteit van het bericht redelijkerwijs kunnen worden vastgesteld. Elektronische communicatie geldt voor bewijsdoeleinden als schriftelijke communicatie.

30.3 De door ons vastgelegde versie van communicatie, systeemlogs en gebruiksdata geldt als authentiek en leidend, tenzij jij overtuigend het tegendeel aantoonst.

30.4 Je mag de overeenkomst of de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien niet overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

30.5 Wij zijn gerechtigd de overeenkomst over te dragen aan een derde die (een deel van) onze bedrijfsactiviteiten of diensten voortzet, zonder dat hiervoor jouw toestemming vereist is. Een dergelijke overdracht laat jouw rechten onder deze overeenkomst onverlet.

30.6 Indien enige bepaling van deze overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval wordt de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo nauw mogelijk benadert.

30.7 Voor zover de overeenkomst (of een deel daarvan) kwalificeert als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW, wordt het opzeggingsrecht van artikel 7:408 lid 1 BW uitgesloten gedurende de overeengekomen minimale looptijd.