

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST VELANTRO

Deze Samenwerkingsovereenkomst legt de afspraken vast die gelden voor alle diensten die Velantro VOF levert. Ze is bedoeld als aanvulling op - en waar nodig als afwijking van - de NLDigital Voorwaarden 2025, die Velantro op al haar overeenkomsten van toepassing verklaart. Waar deze overeenkomst afwijkt van de NLDigital Voorwaarden, gelden de bepalingen in dit document. Waar de Offerte of Opdrachtbevestiging afwijkt van deze overeenkomst, geldt de Offerte of Opdrachtbevestiging. Indien en voor zover in het kader van de Opdracht Persoonsgegevens worden verwerkt, geldt daarnaast de Verwerkersovereenkomst als bijlage bij de Offerte/Opdracht; bij strijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en andere documenten over privacy of gegevensverwerking prevaleert de Verwerkersovereenkomst. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.

De overeenkomst bestaat uit drie delen. Deel I bevat algemene afspraken die voor alle opdrachten gelden. Deel II gaat specifiek over de SupportMate AI-dienstverlening. Deel III gaat over Studio- en maatwerkprojecten. De Offerte geeft aan welke delen van toepassing zijn.

Begrippen

In deze overeenkomst worden de volgende begrippen gehanteerd:

- **Velantro:** Velantro VOF, gevestigd te Scharrenburgersteeg 13, 6741 LS Lunteren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98229664.
- **Diensten:** alle diensten en werkzaamheden die Velantro in het kader van een Opdracht aan Opdrachtgever levert, waaronder - voor zover van toepassing - SupportMate en Studio-/maatwerkdiensten.
- **Offerte:** het door Velantro uitgebrachte aanbod waarin (onder meer) de Opdracht, prijs, looptijd, modules en toepasselijke documenten zijn opgenomen.
- **Opdracht:** de tussen Opdrachtgever en Velantro overeengekomen opdracht tot het leveren van Diensten, zoals vastgelegd in (i) een door Velantro uitgebrachte Offerte (met eventuele bijlagen) die door Opdrachtgever is aanvaard, en/of (ii) een schriftelijke opdrachtbevestiging of andere schriftelijke bevestiging (waaronder per e-mail). Een Opdracht komt ook tot stand zodra Opdrachtgever (a) de Offerte schriftelijk aanvaardt, of (b) Velantro verzoekt met de uitvoering te starten en Velantro daarmee aanvangt, of (c) Opdrachtgever feitelijk gebruik maakt van de Diensten na ontvangst van de Offerte.
- **Opdrachtbevestiging:** een schriftelijke bevestiging van (onderdelen van) een Opdracht, waaronder bevestiging per e-mail.
- **Opdrachtgever:** de onderneming of rechtspersoon die een dienst afneemt van Velantro.
- **SupportMate:** de door Velantro ontwikkelde en geëxploiteerde AI-gestuurde klantenserviceoplossing, aangeboden als software-as-a-service.
- **AI-bot:** de op basis van SupportMate geconfigureerde toepassing die Velantro inricht voor de Opdrachtgever.
- **Onboarding:** de eenmalige implementatie en configuratie van de dienst bij aanvang van de overeenkomst.
- **Livegang:** het moment waarop de dienst operationeel is en door de Opdrachtgever in gebruik wordt genomen.

- **Gespreksflows:** de door Velantro geconfigureerde gespreksscripts, antwoorden en instellingen van de AI-bot, gebaseerd op door de Opdrachtgever aangeleverde informatie.
- **Revisieronde:** een door Velantro uitgevoerde aanpassing van de gespreksflows op verzoek van de Opdrachtgever, bestaande uit één set van verzamelde wijzigingsverzoeken.
- **Configuratiedata:** de gegevens die de Opdrachtgever aanlevert voor het inrichten van de AI-bot, zoals FAQ-documenten, productinformatie en kennisbanken.
- **Menselijke Escalatie:** de mogelijkheid voor een Eindgebruiker om tijdens of na het gesprek in contact te komen met een medewerker van de Opdrachtgever.
- **Eindgebruikers:** de klanten, bezoekers of medewerkers van de Opdrachtgever die met de AI-bot in gesprek gaan.
- **DPI:** door het CBS gepubliceerde Dienstenprijzenindex (of een daarvoor in de plaats komende index).
- **NLDigital Voorwaarden:** de NLDigital Voorwaarden 2025.
- **AVG:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679.
- **AI Act:** Verordening (EU) 2024/1689 betreffende kunstmatige intelligentie.

Deel I Algemene afspraken

Betaling en facturatie

Velantro factureert conform de afspraken in de Offerte of Opdrachtbevestiging. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Heeft de Opdrachtgever bezwaar tegen een factuur, dan moet dit bezwaar binnen de betalingstermijn schriftelijk worden gemeld. Daarna wordt de factuur geacht te zijn geaccepteerd. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op. Bij te late betaling is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum tot de dag van volledige betaling. Blijft betaling na aanmaning uit, dan is Velantro gerechtigd de vordering uit handen te geven. De Opdrachtgever is in dat geval naast het openstaande bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke incasso- en buitengerechtelijke kosten.

Prijsaanpassing en kostendoorberekening

Dit artikel wijkt af van artikel 3.5 van de NLDigital Voorwaarden.

Velantro kan de tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de DPI. Velantro geeft de Opdrachtgever uiterlijk dertig dagen voor de ingangsdatum schriftelijk kennis van de aanpassing. Is de DPI niet langer beschikbaar of niet meer representatief, dan past Velantro een vergelijkbare algemeen aanvaarde index toe.

Naast de jaarlijkse indexering kan Velantro kostprijsverhogende factoren die buiten haar invloedssfeer liggen - zoals gestegen kosten voor AI-licenties, cloudinfrastructuur, API-toegang of energie - met een aankondigingstermijn van minimaal veertien dagen één op één doorberekenen. Op verzoek legt Velantro de doorberekening schriftelijk onderbouwd voor.

Looptijd en opzegging

Dit artikel wijkt af van artikel 3.5 en 4.2 van de NLDigital Voorwaarden.

Overeenkomsten voor onbepaalde tijd en maandabonnementen kunnen door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tegen het einde van een kalendermaand. Opzeggen kan alleen schriftelijk. Er vindt geen automatische verlenging plaats bij maandelijkse abonnementen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Een jaarcontract wordt na afloop automatisch verlengd met één jaar, tenzij een van de partijen uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk heeft opgezegd.

Als Velantro een tariefswijziging doorvoert, bedraagt de opzegtermijn voor de Opdrachtgever één maand. De Opdrachtgever moet dan binnen veertien dagen na ontvangst van de wijzigingsmelding schriftelijk opzeggen. Doet hij dat niet, dan worden de nieuwe tarieven geacht te zijn aanvaard.

Aansprakelijkheid

Dit artikel wijkt af van artikel 15.2 en 15.8 van de NLDigital Voorwaarden.

De aansprakelijkheid van Velantro is in de eerste plaats beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert. Komt de verzekering niet tot uitkering of dekt zij de schade niet, dan geldt het volgende aanvullende maximum.

Voor schade die verband houdt met de SupportMate-dienstverlening bedraagt de aansprakelijkheid van Velantro maximaal de vergoeding die de Opdrachtgever heeft betaald in de zes kalendermaanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een absoluut maximum van tienduizend euro per schadeveroorzakende gebeurtenis. Voor schade die verband houdt met Studio- of maatwerkwerkzaamheden bedraagt de aansprakelijkheid maximaal de totale opdrachtsom van de betreffende opdracht, met een absoluut maximum van tienduizend euro per opdracht.

Velantro is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie of reputatieschade, ongeacht de juridische grondslag van de vordering.

Vorderingsrechten jegens Velantro vervallen uiterlijk twaalf (12) maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis en in ieder geval twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij.

Overmacht

Naast de gevallen die de NLDigital Voorwaarden als overmacht aanmerken, gelden voor Velantro in ieder geval ook als overmacht: storingen bij cloudinfrastructuurproviders of hostingpartijen, uitval of wijzigingen van API-diensten van derden, DDoS-aanvallen en andere vormen van cybercriminaliteit, nieuwe of gewijzigde wetgeving op het gebied van kunstmatige intelligentie of gegevensbescherming, en het onbeschikbaar worden of intrekken van licenties voor AI-modellen van derden. Bij een overmachtssituatie die langer

dan zestig dagen duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder recht op schadevergoeding.

Opschorting bij wanbetaling

Velantro stuurt de Opdrachtgever bij te late betaling een schriftelijke aanmaning en stelt hem in de gelegenheid alsnog te betalen binnen veertien dagen. Blijft betaling daarna uit, dan mag Velantro haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk staken - waaronder het offline halen van de SupportMate AI-bot - totdat alle openstaande bedragen inclusief rente en kosten zijn voldaan. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet en schort de looptijd van de overeenkomst niet op.

Geheimhouding en boetebepaling

Beide partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de samenwerking ontvangen met de nodige zorgvuldigheid. Als vertrouwelijk geldt in ieder geval alle informatie die de andere partij als zodanig heeft aangemerkt, of waarvan de vertrouwelijkheid uit de aard ervan voortvloeit. Partijen verstrekken vertrouwelijke informatie uitsluitend aan medewerkers of derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting geldt tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende drie jaar na afloop. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is of wordt zonder toedoen van de ontvangende partij, reeds bekend was, of verstrekt moet worden op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel.

Schendt Opdrachtgever de geheimhoudings- of intellectuele eigendomsbepalingen uit deze overeenkomst of de NLDigital Voorwaarden, dan verbeurt zij jegens de andere partij een direct opeisbare boete van tienduizend euro per overtreding, te vermeerderen met duizend euro voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Dit laat het recht op volledige schadevergoeding onverlet.

Insolventie en bedrijfsbeëindiging

Wordt de Opdrachtgever failliet verklaard, wordt aan hem surseance van betaling verleend, wordt de Wsnp op hem van toepassing of wordt zijn onderneming beëindigd, dan worden alle vorderingen van Velantro onmiddellijk en volledig opeisbaar. Velantro mag de overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Overdracht van rechten

De Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Velantro. Een overdracht zonder toestemming heeft geen rechtsgevolg jegens Velantro, ook niet in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW. Velantro kan haar rechten en verplichtingen overdragen aan een rechtsopvolger, waaronder een besloten vennootschap waaraan de onderneming van Velantro wordt overgedragen. De Opdrachtgever verleent daarvoor bij voorbaat toestemming.

Continuïteit Velantro

Zolang Velantro de rechtsvorm van een vennootschap onder firma heeft, kan elk der partijen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien een vennoot van Velantro overlijdt of indien de VOF anderszins wordt ontbonden en de bedrijfsactiviteiten niet worden voortgezet. Velantro stelt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van een dergelijke situatie.

Samenwerking en personeel

Gedurende de looptijd van de overeenkomst en twaalf maanden daarna benadert de Opdrachtgever geen medewerkers of zelfstandige opdrachtnemers van Velantro rechtstreeks of via derden voor indiensttreding, samenwerking of opdrachtverstrekking buiten Velantro om, tenzij Velantro daarvoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend.

Uitvoering en vertegenwoordiging

Velantro bepaalt zelf hoe en door wie zij haar werkzaamheden uitvoert. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op uitvoering door een bepaalde persoon. Artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Mondelinge toezeggingen binden Velantro niet, tenzij zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

Auditrecht

Dit artikel beperkt het auditrecht van artikel 22 van de NLDigital Voorwaarden.

De Opdrachtgever heeft het recht maximaal één keer per jaar een audit te laten uitvoeren naar de nakoming van de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst. Een audit is alleen mogelijk als de Opdrachtgever eerst schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk aangeeft welke specifieke naleving hij wenst te controleren, en Velantro niet in staat is gebleken die informatie op andere wijze te verstrekken. De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring, op kosten van de Opdrachtgever. Velantro ontvangt een kopie van het rapport. Een audit geeft geen recht op toegang tot bedrijfsgeheimen, AI-modellen, broncode of andermans klantgegevens.

Wijziging van deze overeenkomst

Velantro kan deze Samenwerkingsovereenkomst eenzijdig wijzigen. Velantro informeert de Opdrachtgever uiterlijk dertig dagen voor de inwerkingtreding schriftelijk over de wijzigingen. Wil de Opdrachtgever de wijzigingen niet aanvaarden, dan kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Doet hij dat niet, dan worden de gewijzigde bepalingen geacht te zijn aanvaard.

Geschillen, mediation en toepasselijk recht

Dit artikel wijkt af van - en sluit uit - de arbitrageregeling van artikel 18.2 van de NLDigital Voorwaarden.

Op alle overeenkomsten tussen Velantro en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

Arbitrage is uitdrukkelijk uitgesloten. Artikel 18.2 van de NLDigital Voorwaarden, dat geschillen verwijst naar arbitrage bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), is niet van toepassing. In plaats daarvan geldt de volgende procedure.

Ontstaat er een geschil, dan treden partijen eerst in goed overleg om tot een oplossing te komen. Komen zij er binnen dertig dagen niet uit, dan schakelen zij gezamenlijk een onafhankelijke mediator in conform het NMI Reglement, voordat zij een rechterlijke procedure starten. De kosten van mediation worden bij helfte gedeeld, tenzij de mediator anders beslist of partijen schriftelijk iets anders afspreken. Leidt de mediation niet tot een oplossing binnen zestig dagen na de eerste gezamenlijke bijeenkomst, dan staat het partijen vrij hun geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter te Gelderland. Partijen blijven te allen tijde bevoegd spoedeisende voorzieningen te vragen bij de voorzieningenrechter.

Deel II SupportMate AI-dienstverlening

Wat Velantro levert en aan wie de technologie toebehoort

Velantro ontwikkelt, host en beheert de SupportMate AI-bot voor de Opdrachtgever. De AI-bot wordt ingericht op basis van door de Opdrachtgever aangeleverde Configuratiegegevens en geïntegreerd in de digitale omgeving van de Opdrachtgever. Velantro exploiteert de SupportMate-technologie als zelfstandige commerciële dienst.

Het onderliggende AI-model, de architectuur, de trainingsaanpak, de gespreksflows, de software en de technische infrastructuur van SupportMate blijven te allen tijde eigendom van Velantro. De Opdrachtgever krijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de dienst voor de duur van de overeenkomst en voor het in de offerte omschreven gebruik. Niets in deze overeenkomst impliceert overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan de Opdrachtgever.

De AI-bot presenteert zichzelf aan het begin van elk gesprek als geautomatiseerd systeem. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat informeren van zijn Eindgebruikers over het gebruik van AI-technologie in zijn dienstverlening, conform de vereisten van de AI Act en de AVG.

Onboarding en implementatie

De dienst wordt na totstandkoming van de overeenkomst eenmalig geïmplementeerd en geconfigureerd door Velantro. De Opdrachtgever wijst een contactpersoon aan die beschikbaar is tijdens de Onboarding voor het aanleveren van benodigde informatie en het nemen van beslissingen.

Voor de Onboarding is een eenmalige vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de Offerte. Indien de reistijd van Velantro naar de locatie van de Opdrachtgever meer dan

één uur bedraagt (enkele reis), is de Opdrachtgever aanvullend een reiskostenvergoeding van € 175,- exclusief btw verschuldigd.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle benodigde Configuratiegegevens voor de inrichting van de Gespreksflows, waaronder openingstijden, prijzen, procedures, contactgegevens voor Menselijke Escalatie en overige relevante bedrijfsinformatie. Velantro is niet aansprakelijk voor onjuiste of onvolledige configuratie die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie van de Opdrachtgever.

Coulanceregeling bij vroegtijdige beëindiging

Wenst de Opdrachtgever de overeenkomst te beëindigen binnen dertig dagen na de Livegang, dan geldt de volgende coulanceregeling. De verschuldigde implementatievergoeding wordt voor vijftig procent gecrediteerd. Het abonnement eindigt per de datum van schriftelijke opzegging zonder verdere verplichtingen voor toekomstige abonnementsperioden. Reeds betaalde abonnementsvergoedingen worden niet gerestitueerd. De coulanceregeling vervalt na dertig dagen na de Livegang en geldt uitsluitend indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen tot het moment van opzegging volledig is nagekomen.

Datagebruik en serverlocatie

Velantro zorgt ervoor dat persoonsgegevens van de Opdrachtgever en diens Eindgebruikers niet worden gebruikt voor het trainen, verfijnen of verbeteren van AI-modellen, noch voor profilering, marketing of enig ander doel buiten de directe dienstverlening aan de Opdrachtgever. Velantro legt deze verplichting contractueel op aan alle subverwerkers.

Velantro is gerechtigd geanonimiseerde en geaggregeerde technische data en gebruikspatronen, waaruit individuele Opdrachtgevers of Eindgebruikers niet meer identificeerbaar zijn, te gebruiken voor de doorontwikkeling en verbetering van haar diensten en AI-modellen. Bewaartermijnen en verwijderingsverplichtingen ten aanzien van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.

De AI-modellen van Velantro worden gehost op servers in Nederland of, indien technisch noodzakelijk, elders binnen de Europese Economische Ruimte. Verwerking van persoonsgegevens buiten de EER vindt niet plaats zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de Opdrachtgever en de aanwezigheid van passende waarborgen als bedoeld in de AVG. Deze afspraken gelden tevens als verwerkingsinstructies en specificaties in de zin van de Verwerkersovereenkomst.

Beschikbaarheid, onderhoud en responstijden

Dit artikel wijkt af van artikel 9 van de NLDigital Voorwaarden.

Velantro streeft naar een beschikbaarheid van de SupportMate-dienst van minimaal 99% per kalendermaand, berekend exclusief geplande onderhoudsmomenten. Velantro staat niet in voor het bereiken van deze beschikbaarheidsdrempel; het betreft een inspanningsverplichting. Storingen die het gevolg zijn van uitval bij derde-partijsystemen, waaronder API-koppelingen van externe leveranciers en cloudinfrastructuur, tellen niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid.

Gepland onderhoud wordt minimaal zeven kalenderdagen van tevoren schriftelijk aangekondigd en bedraagt maximaal vier aaneengesloten uren per kalendermaand. Bij ongeplande storingen informeert Velantro de Opdrachtgever zo snel mogelijk.

Velantro biedt ondersteuning op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur. Buiten kantooruren worden meldingen op de eerstvolgende werkdag opgepakt. Bij kritieke storingen stelt Velantro een spoedtelefoonlijn beschikbaar. Velantro streeft naar de volgende responstijden:

- **Kritieke storing** (dienst volledig niet beschikbaar): respons binnen 4 kantooruren
- **Grote storing** (dienst gedeeltelijk niet beschikbaar): respons binnen 1 werkdag
- **Kleine storing of vraag**: respons binnen 2 werkdagen

Aansprakelijkheid voor AI-uitkomsten en afhankelijkheden van derden

De SupportMate-dienst maakt gebruik van AI-technologie en systemen van derden. Velantro staat niet in voor de correctheid, volledigheid of geschiktheid van de antwoorden die de AI-bot geeft. De Opdrachtgever erkent dat AI-systemen van nature variabele uitkomsten produceren en dat de AI-bot niet onder alle omstandigheden en na verloop van tijd juiste of doeltreffende antwoorden geeft. Velantro is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige AI-uitkomsten, model drift of zogenoemde hallucinations, noch voor beslissingen die de Opdrachtgever of diens Eindgebruikers nemen op basis van AI-output.

De dienst is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van API-koppelingen met systemen van derden en van externe softwareplatformen en derden-platformen waarmee de dienst is geïntegreerd. Velantro is niet aansprakelijk voor functionaliteitsverlies, vertragingen of onjuiste data die het gevolg zijn van wijzigingen, storingen of het beëindigen van dienstverlening door derde API-leveranciers. Velantro is daarnaast niet verantwoordelijk voor en niet aansprakelijk voor de werking, beschikbaarheid, prestaties of onderhoud van derden-platformen, noch voor de kwaliteit, volledigheid, actualiteit, integriteit of juistheid van data die via derden-platformen aan Velantro wordt aangeleverd. De Opdrachtgever erkent dat de verantwoordelijkheid voor deze data en platformen bij de Opdrachtgever of de betreffende derde partij ligt. De Opdrachtgever vrijwaart Velantro voor alle aanspraken van derden, waaronder Eindgebruikers, die voortvloeien uit of verband houden met de werking van derden-platformen of de via derden-platformen verwerkte of aangeleverde data, tenzij en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Velantro. De Opdrachtgever erkent deze afhankelijkheid als een inherent kenmerk van de dienst.

Toegestaan gebruik en verboden gebruik

De Opdrachtgever gebruikt de dienst uitsluitend voor het doel waarvoor deze is bestemd en zoals omschreven in de offerte. Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de dienst te gebruiken voor:

- De verwerking van bijzondere categorieën persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG, waaronder gezondheidsgegevens, politieke opvattingen, religie of biometrische gegevens;

- Toepassingen die op grond van de AI Act als hoog-risico worden geclassificeerd;
- Misleidende, onrechtmatige of strafbare communicatie richting Eindgebruikers;
- Het doorgeven van de dienst of toegang daartoe aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Velantro;
- AI-trainingsdoeleinden of het toepassen van scraping, mining of vergelijkbare technieken.

De Opdrachtgever staat er tegenover Velantro voor in dat het gebruik van de dienst in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving. De Opdrachtgever vrijwaart Velantro voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik in strijd met dit artikel. Velantro is gerechtigd de dienst per direct op te schorten of te beëindigen bij overtreding van dit artikel, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Gebruik van de dienst en volumeverplichtingen

De Opdrachtgever mag de SupportMate-dienst niet eigenmachtig deactiveren, beperken, verwijderen of omzeilen in de digitale omgeving waarvoor de dienst is overeengekomen. Doet hij dat toch, dan blijft hij de overeengekomen vergoeding verschuldigd gedurende de opzegtermijn en, indien een vaste looptijd is overeengekomen, gedurende de resterende vaste looptijd, berekend op basis van het gemiddeld gefactureerde maandbedrag in de drie maanden voorafgaand aan de deactivering.

De Opdrachtgever kan het abonnementsniveau of het overeengekomen gebruiksvolume niet eenzijdig verlagen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een verlaging is alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van Velantro en met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

Fair use

De SupportMate-dienst is bedoeld voor normaal zakelijk gebruik binnen het in de Offerte omschreven toepassingsbereik. Velantro werkt niet met harde limieten of automatische meerwerkfacturen. De marge bedraagt tweemaal het gemiddelde verbruik binnen de abonnementsklasse van de Opdrachtgever. Is het gemiddelde verbruik binnen een klasse bijvoorbeeld tweehonderd gesprekken per maand, dan heeft de Opdrachtgever automatisch ruimte tot vierhonderd gesprekken.

In uitzonderlijke gevallen, zoals een plotselinge data-spurt waarbij een volledig maandvolume binnen enkele dagen wordt verbruikt en de stabiliteit of snelheid van het platform voor andere gebruikers in gevaar komt, mag Velantro tijdelijke beschermingsmaatregelen treffen. Velantro neemt daarna persoonlijk contact op met de Opdrachtgever om het gebruik samen te bespreken.

Gaat de Opdrachtgever structureel en significant over de tweevoudige grens heen, dan neemt Velantro contact op. Samen wordt gekeken naar een passende oplossing: een upgrade naar een groter pakket, een maatwerkafspraak, of een andere oplossing in overleg. Opzegging of afsluiting vindt nooit plaats als eerste reactie op overmatig gebruik. Indien de Opdrachtgever bij structurele en significante overschrijding van abonnementsklasse niet bereid is om binnen een redelijke termijn een passende oplossing te treffen, is Velantro gerechtigd de dienst te beperken tot het overeengekomen

gebruiksvolume dan wel het abonnement aan te passen en/of de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één maand.

Menselijke escalatie

De dienst biedt Eindgebruikers altijd de mogelijkheid om tijdens of na het gesprek in contact te komen met een menselijke medewerker van de Opdrachtgever. Velantro faciliteert dit op de bij de Onboarding overeengekomen wijze, bijvoorbeeld via:

- **Directe doorverbinding:** de dienst verbindt de Eindgebruiker rechtstreeks door naar het door de Opdrachtgever opgegeven telefoonnummer van een medewerker of vestiging.
- **Contactgegevens doorzetten:** de dienst verzamelt de contactgegevens van de Eindgebruiker en zet deze door naar het systeem of het opgegeven contactpunt van de Opdrachtgever, zodat een medewerker de Eindgebruiker zo spoedig mogelijk terugbelt.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van correcte en actuele contactgegevens, telefoonnummers en e-mailadressen voor de Menselijke Escalatie bij de Onboarding en bij iedere wijziging daarna. Velantro is niet aansprakelijk voor schade doordat Eindgebruikers geen medewerker van de Opdrachtgever kunnen bereiken als gevolg van onjuiste of verouderde contactgegevens.

Trainingsdata en aangeleverde content

Bij de inrichting van de AI-bot levert de Opdrachtgever Configuratiegegevens aan. De intellectuele eigendomsrechten op deze data blijven bij de Opdrachtgever of zijn licentiegevers. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de Configuratiegegevens aan Velantro ter beschikking te stellen en dat deze geen inbreuk maakt op rechten van derden. De Opdrachtgever vrijwaart Velantro voor alle aanspraken van derden die verband houden met door hem aangeleverde Configuratiegegevens. Velantro gebruikt de Configuratiegegevens uitsluitend voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever.

Eindgebruikers en vrijwaring

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een correcte inbedding van de AI-bot in zijn dienstverlening en voor het adequaat informeren van Eindgebruikers over het gebruik van AI-technologie, conform de toepasselijke wet- en regelgeving waaronder de AI Act en de AVG. De Opdrachtgever vrijwaart Velantro volledig voor alle aanspraken van Eindgebruikers die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de AI-bot of met de integratie van de dienst met derden-platformen, tenzij en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Velantro.

Einde van de dienst en dataoverdracht

Na afloop van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever dertig kalenderdagen de tijd om zijn Configuratiegegevens te downloaden of op te vragen. Na die termijn vernietigt Velantro de Configuratiegegevens conform haar bewaarbeleid en de Verwerkersovereenkomst. Conversatiegegevens en overige persoonsgegevens worden verwerkt conform de in de

Verwerkersovereenkomst vastgelegde bewaartermijnen. Velantro is niet verplicht de AI-modelconfiguratie, Gespreksflows, prompts, trainingsopzet of instellingen van de AI-bot mee te geven aan de Opdrachtgever. Deze elementen vormen onderdeel van het intellectueel eigendom van Velantro.

Wijzigingen aan het AI-model

Velantro behoudt het recht om de onderliggende AI-technologie, het AI-model, de infrastructuur en de methodologie van de SupportMate-dienst op ieder moment te actualiseren, te vervangen of te verbeteren. Velantro informeert de Opdrachtgever tijdig en schriftelijk over wezenlijke wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de werking of gebruikerservaring van de dienst, met dien verstande dat de kernfunctionaliteit voor de Opdrachtgever vergelijkbaar blijft. Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke verslechtering van de dienst, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

Deel III Studio en maatwerk

Projectplan en fasering

Bij iedere maatwerkopdracht is een schriftelijk projectplan vereist dat door beide partijen is goedgekeurd voordat Velantro met de werkzaamheden begint. Het projectplan beschrijft ten minste de scope, de fasering, de planning, de wederzijdse verantwoordelijkheden en de acceptatiecriteria. De werkzaamheden worden uitgevoerd in de in het projectplan beschreven fasen. Velantro mag de start van een volgende fase uitstellen zolang de Opdrachtgever de vorige fase niet schriftelijk heeft goedgekeurd en alle bijbehorende deelfacturen heeft betaald.

Revisierondes

Velantro hanteert standaard twee revisierondes per opgeleverd onderdeel, tenzij in de Offerte uitdrukkelijk anders is afgesproken. Aanpassingsverzoeken buiten de afgesproken revisierondes worden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk geoffereerd en gefactureerd tegen het geldende uurtarief van Velantro.

Betalingsschema

Voor maatwerkwerkzaamheden geldt het volgende betalingsschema, tenzij in de Offerte anders is afgesproken. Bij aanvaarding van de Offerte of Opdrachtbevestiging is vijftig (50%) procent van de totale opdrachtsom verschuldigd als aanbetaling. Velantro begint pas met de werkzaamheden nadat de aanbetaling is ontvangen. De resterende vijftig procent wordt gefactureerd bij oplevering van het eindresultaat. Velantro mag de oplevering en overdracht van het eindresultaat uitstellen totdat de definitieve factuur volledig is betaald.

Oplevering en acceptatie

Na afronding van de werkzaamheden of een fase stelt Velantro het resultaat beschikbaar voor beoordeling. De Opdrachtgever heeft veertien kalenderdagen om het resultaat

schriftelijk te accepteren, dan wel schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken onder opgave van de specifieke gebreken. Kleine gebreken die de ingebruikname niet verhinderen, zijn geen reden om acceptatie te weigeren. Velantro herstelt dergelijke gebreken binnen een redelijke termijn na acceptatie. Reageert de Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn, dan wordt het resultaat geacht te zijn geaccepteerd.

Annulering

Annulering van een maatwerkopdracht is alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van Velantro. Bij annulering zijn alle door Velantro reeds gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden onmiddellijk verschuldigd. Vindt de annulering plaats na aanvang van de werkzaamheden, dan is de Opdrachtgever bovendien een redelijke vergoeding verschuldigd voor reeds bestede tijd en aangegane planningsverplichtingen.

Slotbepalingen

Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn na afloop van de samenwerking te blijven gelden, zoals die over geheimhouding, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid en geschillenbeslechting — blijven ook daarna van kracht. Blijkt een bepaling uit deze overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijft de rest van de overeenkomst van kracht en treden partijen in overleg over een vervangende bepaling die de oorspronkelijke strekking zoveel mogelijk benadert. Het niet uitoefenen van een recht door een van de partijen impliceert geen afstand van dat recht.