

Algemene voorwaarden

De AI Loods · Zakelijke opdrachten
Versie 2026-10-02 · 2 oktober 2026

Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke klanten.

1. Partijen en toepasselijkheid

1. De opdrachtnemer is **Tim Visser, handelend onder de naam De AI Loods**, een eenmanszaak, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **97505609**, met btw-identificatienummer **NL005274911B02**, gevestigd aan **Herman Gorterplaats 75, 2902 TB Capelle aan den IJssel, Nederland**, e-mail **t.visser@deailoods.nl**.
2. In deze voorwaarden heet de opdrachtnemer: **De AI Loods**.
3. De zakelijke partij die een opdracht met De AI Loods aangaat, heet: **de Klant**.
4. Deze voorwaarden gelden voor iedere betaalde opdracht waarop zij voor of bij de totstandkoming van toepassing zijn verklaard en aan de Klant beschikbaar zijn gesteld.
5. Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Klant gelden niet, tenzij De AI Loods die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
6. Afwijkingen gelden alleen voor de opdracht en het onderwerp waarvoor zij schriftelijk zijn vastgelegd.

2. Definities

In deze voorwaarden betekent:

- **Opdracht:** de concrete afspraken in de geaccepteerde route-1-opdracht, projectovereenkomst Procesversneller of raam-/regieopdracht, met de daarin genoemde bijlagen.
- **Diensten:** de werkzaamheden die De AI Loods volgens de Opdracht uitvoert.
- **Resultaat:** een in de Opdracht benoemd rapport, werkproduct, ontwerp, automatisering of ander deliverable.
- **Klantdata:** gegevens en bestanden die de Klant of een door de Klant aangewezen partij voor de Opdracht beschikbaar stelt.
- **Extern Platform:** een digitale dienst, applicatie, model, infrastructuur of klantomgeving die De AI Loods niet zelf host of volledig beheert.
- **Onderaannemer:** een partij die De AI Loods voor een deel van de uitvoering inschakelt en die geen medecontractant van de Klant is.
- **AI-systeem:** een systeem waarvan de kwalificatie volgt uit de feitelijke werking en toepassing, de geldende juridische definitie en, waar van toepassing, de projectspecifieke beoordeling in C05. Een contractlabel kan een wettelijke kwalificatie niet creëren, uitsluiten of vervangen.
- **Incident:** een gebeurtenis die de beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid, werking of uitvoering van de Opdracht kan raken.
- **Wijziging:** een door bevoegde vertegenwoordigers schriftelijk geaccordeerde aanpassing van de Opdracht.
- **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, behalve officieel erkende feestdagen in Nederland.
- **Schriftelijk:** vastgelegd op papier of elektronisch op een manier die inhoud, afzender en moment voldoende aantoonbaar maakt.

3. Totstandkoming, geldigheid en aanvaarding

1. Een offerte is 30 kalenderdagen geldig vanaf de offertedatum, tenzij de offerte een andere termijn noemt.
2. Een Opdracht komt tot stand door:
 - aanvaarding via een e-signaturetool;
 - een door bevoegde vertegenwoordigers ondertekende pdf; of
 - een ondubbelzinnige schriftelijke bevestiging door een bevoegde vertegenwoordiger van de Klant.
3. De aanvaarding moet de betreffende offerte of Opdracht en de toepasselijke documentversies voldoende duidelijk aanwijzen.
4. Een aanvaarding na het einde van de geldigheid bindt De AI Loods alleen wanneer De AI Loods die daarna schriftelijk bevestigt.
5. De AI Loods mag voor de start controleren of de ondertekenaar of bevestiger bevoegd is en of de afgesproken startvoorwaarden zijn vervuld.

4. Documenten en rangorde

1. De Opdracht vermeldt welke documenten en modules van toepassing zijn. De onderwerpspecifieke rangorde staat hieronder.
2. Een later geaccordeerd C08 geldt alleen voor het onderwerp dat daarin uitdrukkelijk wordt gewijzigd.
3. C02, C03 of C04 bepaalt de commerciële scope, prijs, Resultaten, planning en hoofdverplichtingen van de betreffende Opdracht.
4. C05 bevat de geaccordeerde feitelijke technische, AI-, data- en beveiligingskeuzes van het project.
5. C06 gaat binnen privacyonderwerpen voor op andere documenten voor de juridische verplichtingen over verwerking van persoonsgegevens.
6. C10 gaat binnen support- en onderhoudsonderwerpen voor op andere documenten voor de juridische en operationele verplichtingen over support en onderhoud.
7. C05 mag feitelijke gegevens bevatten die C06 of C10 nodig heeft, maar mag de juridische verplichtingen uit C06 of C10 niet stilzwijgend beperken.
8. Deze C01 blijft de algemene basis.
9. Bij een tegenstrijdigheid geldt binnen het betreffende onderwerp het meest specifieke geaccordeerde document. Buiten dat onderwerp blijven de andere documenten ongewijzigd gelden.
10. Een test-, oplever- of acceptatieformulier bewijst de daarin vastgelegde status. Het wijzigt de Opdracht alleen als dat uitdrukkelijk via C08 of anderszins als Wijziging is geaccordeerd.
11. Als C05 van toepassing is, wordt zij als volledig bestand verstrekt. Niet-geactiveerde modules staan daarin als NIET VAN TOEPASSING en creëren geen rechten of verplichtingen.

5. Uitvoering en aard van verplichtingen

1. De AI Loods voert de Opdracht zorgvuldig, professioneel en binnen de afgesproken scope uit.
2. Advies, onderzoek, begeleiding, training en regie zijn professionele inspanningen, tenzij de Opdracht voor een concreet Resultaat uitdrukkelijk toetsbare criteria vastlegt.
3. Een genoemd doel, verwachte besparing, planning, prognose of voorbeeld is geen garantie, tenzij het in de Opdracht uitdrukkelijk als gegarandeerd Resultaat met meetwijze is opgenomen.

4. De AI Loods bepaalt de werkwijze binnen de afgesproken scope. De AI Loods houdt rekening met tijdige en redelijke instructies van de Klant.

5. Werk buiten de afgesproken scope volgt de voorafgaande schriftelijke akkoordprocedure van artikel 9, ook bij een kleine betaalde uitbreiding.

6. Medewerking van de Klant

1. De Klant zorgt tijdig voor juiste en voldoende informatie, toegang, accounts, rechten, bronmateriaal, feedback, deelnemers en beslissingen die voor de Opdracht nodig zijn.

2. De Klant wijst bevoegde contactpersonen en, waar nodig, inhoudelijke, technische en functionele acceptanten aan.

3. De Klant blijft verantwoordelijk voor:

- de juistheid en rechtmatige beschikbaarstelling van Klantdata en instructies;
- tenantbrede beveiliging, accounts, MFA, back-ups en toegangsbeheer in de klantomgeving;
- eigen bedrijfsbesluiten en het gebruik van de Resultaten;
- menselijke controle voor een inhoudelijke, financiële, juridische of commerciële beslissing of externe verspreiding.

4. De AI Loods blijft verantwoordelijk voor de eigen afgesproken werkzaamheden en eigen ontwerp- of implementatiefouten binnen de scope.

5. Als noodzakelijke informatie, toegang, feedback of beslissingen ontbreken, schuift de planning mee met de aantoonbare gevolgen daarvan.

6. Duurt een daardoor ontstane pauze langer dan 20 Werkdagen, dan mag De AI Loods de resterende werkzaamheden opnieuw inplannen. Redelijke herstartkosten worden vooraf gespecificeerd en alleen na schriftelijk akkoord in rekening gebracht; bij aanvullende uren geldt artikel 9.

7. Planning, sessies en trainingen

1. Planningen zijn gebaseerd op de bij het sluiten van de Opdracht bekende omstandigheden en op tijdige medewerking van beide partijen.

2. Voor geplande sessies en trainingen gelden de annulerings- en verplaatsingsregels uit het route-1-opdrachtmodel of de concrete Opdracht.

3. Aantoonbare externe kosten die voor de Klant zijn aangegaan, blijven bij annulering of verplaatsing verschuldigd.

4. De AI Loods meldt een voorzienbare eigen vertraging zo snel mogelijk en bespreekt de gevolgen voor de planning.

8. Prijzen, facturatie en betaling

1. Bedragen zijn exclusief btw en andere wettelijk verschuldigde heffingen, tenzij schriftelijk anders staat.

2. Het toepasselijke facturiatiemodel staat in het hoofdcontract. De standaardmodellen zijn:

- losse sessie of training: 100% na opdrachtbevestiging en ontvangen voor uitvoering;
- vast route-1-project: 50% ontvangen voor start en 50% bij levering;
- Procesversneller: 40% ontvangen voor start, 40% na goedkeuring of geachte goedkeuring van ontwerp en technische route en 20% bij acceptatie of geachte acceptatie en overdracht;
- Regiepartner: maandelijks vooraf, met de eerste maandtermijn ontvangen voor start;

- aanvullend werk buiten een vaste prijs: maandelijks achteraf.
3. De betalingstermijn is 14 kalenderdagen na factuurdatum.
4. Tenzij de concrete Opdracht schriftelijk anders bepaalt, moet voor uitvoering of start zijn ontvangen:
- bij een losse sessie of training: de volledige vergoeding;
 - bij een vast route-1-project: de eerste 50%;
 - bij een Procesversneller: de eerste 40%;
 - bij een Regiepartner: de eerste maandtermijn.
5. De AI Loods stemt factuurdatum en geplande start praktisch op elkaar af, zodat de betalingstermijn van 14 kalenderdagen kan worden benut en de vereiste betaling voor start haalbaar is.
6. Een inhoudelijk bezwaar tegen een factuur wordt voor de vervaldatum gemotiveerd gemeld. Het onbetwiste deel blijft op tijd betaalbaar.
7. Bij te late betaling is de Klant de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
8. De AI Loods mag na een schriftelijke waarschuwing en een redelijke hersteltermijn de uitvoering evenredig opschorten zolang een opeisbare factuur onbetaald blijft. De gevolgen voor planning en kosten komen voor rekening van de Klant voor zover zij redelijkerwijs door de opschorting zijn veroorzaakt.
9. Als een voor uitvoering vereiste betaling niet op het afgesproken moment is ontvangen, hoeft De AI Loods een gereserveerde uitvoeringsdatum niet vast te houden. Na een schriftelijke waarschuwing mag zij de capaciteit vrijgeven. Dit geldt als klantvertraging en niet als annulering of verplaatsing door De AI Loods. Aantoonbare aangegane externe kosten blijven verschuldigd. Een nieuwe datum wordt pas bevestigd na betaling en op basis van beschikbaarheid. Dezelfde schadepost wordt niet tweemaal in rekening gebracht.

9. Wijzigingen en aanvullend werk

1. De vaste prijs geldt voor het overeengekomen resultaat en de concreet ingevulde omvang. Noodzakelijke werkzaamheden om die afspraak goed uit te voeren, onderschatte inspanning en herstel van eigen fouten zijn inbegrepen. Een algemene uitsluiting maakt dit werk niet alsnog aanvullend werk.
2. Aanvullend werk is een overeengekomen uitbreiding of wijziging ten opzichte van de vastgelegde omvang, bijvoorbeeld een extra deelnemersgroep, rapportvorm, koppeling, bronformaat of herziening van een goedgekeurd ontwerp. Ook een inhoudelijk verwante wens kan zo een uitbreiding zijn. Nieuwe input binnen het afgesproken bronformaat, gebruik en volume is niet automatisch aanvullend werk.
3. Voor iedere betaalde uitbreiding leggen partijen vóór uitvoering schriftelijk vast: het verschil met de bestaande Opdracht, werkzaamheden en beoogd resultaat, uurtarief exclusief btw, ureninschatting, kostenmaximum exclusief btw inclusief eventueel overeengekomen externe kosten, gevolgen voor planning en de bevoegde akkoordgevers. Alleen een klantverzoek of stilzwijgen is geen akkoord op extra kosten.
4. Voor een eenvoudige uitbreiding volstaat de korte bevestiging uit C08 per e-mail of ander duurzaam bericht, met de gegevens uit lid 3 en ondubbelzinnig akkoord van beide bevoegde vertegenwoordigers. Een materiële wijziging van scope, techniek, platform, gegevensgebruik, rolverdeling, beveiliging, acceptatie, support of andere contractvoorwaarden krijgt het volledige C08 en de noodzakelijke aangepaste bijlagen. Een wijziging die een afzonderlijke contractroute vereist blijft die route volgen.
5. De ureninschatting helpt de Klant vooraf kiezen. Het kostenmaximum begrenst de besteding en is geen vaste prijs waartegen het aanvullende resultaat ongeacht de benodigde inspanning moet worden geleverd. De AI Loods meldt een dreigende overschrijding tijdig en stopt het aanvullende werk vóór het maximum wordt overschreden. Verder werken vergt opnieuw vooraf schriftelijk akkoord op de uitbreiding van het budget en de eventuele planningsgevolgen.

6. Aanvullend werk wordt maandelijks achteraf gefactureerd op basis van werkelijk bestede, per wijziging gespecificeerde tijd tegen het overeengekomen uurtarief en apart overeengekomen externe kosten, binnen het goedgekeurde maximum. Er geldt geen stilzwijgende minimumafname of afronding naar urenblokken. De oorspronkelijke vaste prijs wordt niet achteraf op uren herberekend.

7. Een feedbackronde is een gebundelde reactie van de aangewezen contactpersoon op een benoemde versie. De Opdracht noemt aantal, termijn en toegestane wijzigingen. Herstel van eigen fouten verbruikt geen feedbackronde en is geen aanvullend werk. Nieuwe wensen binnen een feedbackronde worden afzonderlijk aan de afgesproken scope getoetst.

8. Zonder akkoord blijft de oorspronkelijke Opdracht gelden. Alleen het onderdeel dat aantoonbaar door de voorgestelde wijziging of ontbrekende klantinput wordt geraakt kan wachten op oplossing; onafhankelijk uitvoerbaar afgesproken werk gaat door. Herplanning en eventuele herstartkosten bij klantvertraging volgen artikel 6 en de concrete Opdracht en geven geen onbeperkte toestemming om extra uren te rekenen.

9. Noodzakelijke onmiddellijke maatregelen om schade of een beveiligingsincident te beperken hoeven niet op de wijzigingsbevestiging te wachten. De AI Loods beperkt deze maatregelen tot wat redelijkerwijs nodig is, informeert de Klant zo snel mogelijk en legt redenen en handelingen vast. Deze uitzondering geeft geen automatisch recht om niet-geaccordeerd aanvullend werk te factureren; de toepasselijke incident- en kostenafspraken blijven gelden.

10. AI-output en menselijke controle

1. AI-output kan onvolledig, onjuist, verouderd of niet uniek zijn. De concrete Opdracht bepaalt waarvoor AI wordt gebruikt en welke menselijke controle nodig is.

2. AI en automatisering ondersteunen het werk. Zij nemen niet zelfstandig inhoudelijke, financiële, juridische of commerciële eindbeslissingen namens de Klant of De AI Loods.

3. De AI Loods controleert zelf AI-output die zij in een eigen Resultaat verwerkt, zoals een rapport, analyse, functioneel ontwerp, regiekaart of ander werkproduct, volgens haar professionele zorgplicht uit artikel 5 lid 1.

4. De Klant zorgt voor passende controle wanneer hij AI-output of een Resultaat gebruikt in eigen besluiten, processen, systemen, write-back, externe communicatie of publicatie, tenzij de Opdracht een andere controleverdeling uitdrukkelijk vastlegt.

5. De AI Loods garandeert niet dat AI-output altijd juist, volledig, exclusief, vrij van rechten van derden of geschikt voor ieder ander doel is.

6. De AI Loods garandeert geen algemene naleving van wet- of regelgeving door de Klant. De AI Loods voert alleen de in de Opdracht uitdrukkelijk afgesproken compliance- of governancestappen uit.

7. Klantdata wordt niet gebruikt voor modeltraining of algemene productontwikkeling. Alleen een afzonderlijke, expliciete en juridisch beoordeelde schriftelijke afspraak kan hiervan afwijken.

8. Privéaccounts of onbeheerde accounts of tools worden niet gebruikt voor Klantdata, persoonsgegevens, vertrouwelijke bedrijfsinformatie of productieautomatisering.

9. Projectspectifieke AI-rollen, transparantie, menselijke beslispoorten en gebruiksgrenzen worden waar nodig in C05 vastgelegd.

11. Externe platforms

1. De Opdracht vermeldt de relevante Externe Platforms en wie daarvan contracthouder of beheerder is.

2. De AI Loods garandeert geen beschikbaarheid, foutloos functioneren, ongewijzigde functionaliteit, prijs of voortbestaan van een Extern Platform.

3. De AI Loods is wel verantwoordelijk voor een zorgvuldige eigen selectie, configuratie of integratie voor zover die uitdrukkelijk binnen de scope valt.

4. Een wijziging, storing of beëindiging van een Extern Platform kan gevolgen hebben voor scope, planning, kosten of Resultaat. Partijen leggen een materiële aanpassing vast als Wijziging.
5. Voorwaarden en licenties van een Extern Platform gelden rechtstreeks tussen de betreffende contracthouder en platformleverancier voor zover De AI Loods die niet zelf aanbiedt.

12. Onderaannemers

1. De AI Loods mag Onderaannemers inschakelen voor onderdelen van de uitvoering.
2. De AI Loods blijft de contracterende en facturerende partij voor de Klant. Een Onderaannemer wordt geen medecontractant van de Klant.
3. De AI Loods blijft aanspreekpunt voor de afgesproken uitvoering en zorgt dat relevante verplichtingen over vertrouwelijkheid, privacy, beveiliging en intellectueel eigendom in de uitvoeringsketen worden doorgelegd.
4. Wanneer de inzet van een specifieke Onderaannemer materieel is voor de Opdracht, wordt die inzet in het hoofdcontract of de geactiveerde projectbijlage benoemd.

13. Vertrouwelijkheid

1. Partijen houden informatie vertrouwelijk als die als vertrouwelijk is aangeduid of als het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs duidelijk is.
2. Vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor de Opdracht en alleen gedeeld met personen die deze voor de uitvoering nodig hebben en aan passende vertrouwelijkheid zijn gebonden.
3. De geheimhouding geldt niet voor informatie die aantoonbaar:
 - al rechtmatig openbaar was;
 - zonder schending van een verplichting van een derde is verkregen;
 - zelfstandig zonder gebruik van de vertrouwelijke informatie is ontwikkeld; of
 - op grond van wet of bindend bevel moet worden verstrekt.
4. Bij verplichte verstrekking informeert de ontvangende partij de andere partij vooraf, voor zover dat is toegestaan.
5. Op verzoek en bij einde van de Opdracht worden vertrouwelijke stukken teruggegeven of verwijderd voor zover bewaring niet wettelijk of voor een gerechtvaardigd bewijsdoel nodig is.

14. Persoonsgegevens en beveiliging

1. Partijen stellen per concrete Opdracht vast welke persoonsgegevens worden verwerkt en welke AVG-rol iedere partij daarbij heeft.
2. Een productnummer of het werken in een klantomgeving bepaalt die rol niet automatisch.
3. Als De AI Loods als verwerker optreedt, sluiten partijen voor die verwerking een verwerkersovereenkomst. De feitelijke datastroom en relevante beveiligingskeuzes worden in de geactiveerde onderdelen van de projectbijlage vastgelegd.
4. De Klant blijft verantwoordelijk voor tenantbrede beveiliging, accounts, MFA, back-ups en autorisaties in de eigen omgeving. De AI Loods past passende maatregelen toe op de eigen toegang, werkzaamheden en overeengekomen inrichting.
5. Partijen melden een mogelijk datalek of ander relevant beveiligingsincident via de afgesproken contactroute en verlenen redelijke medewerking aan onderzoek en vereiste meldingen.
6. Externe klantgesprekken, sessies en trainingen kunnen volgens de Opdracht standaard worden opgenomen en getranscribeerd. Deelnemers worden vooraf geïnformeerd en bij de start wordt mondeling bevestigd dat de opname

begint. Er vindt geen verborgen opname plaats. C12 bevat de concrete informatie, rol, grondslag of instructie, tool en bewaarcategorie.

7. Bij bezwaar wordt niet opgenomen. Waar dat redelijkerwijs volstaat, wordt het gesprek voortgezet met handmatige notities.

8. Voor eigen verwerkingen bewaart De AI Loods audio, transcript, AI-samenvatting, gecontroleerd verslag en relevante metadata bij een betaalde klant gedurende de actieve klantrelatie en vijf jaar na de laatste inhoudelijke klantinteractie of het einde van de laatste Opdracht, afhankelijk van welk moment later ligt. Voor een gratis prospect zonder betaalde opdracht geldt 24 maanden na het gesprek. Een klacht, incident, geschil of claim kan een bewaarbevriezing activeren.

9. Een inhoudelijke klantinteractie is betaald of substantieel advies, training, projectwerk, evaluatie, overeengekomen opvolging of een materiële scope- of besluitbespreking. Nieuwsbrieven, automatische herinneringen, marketing zonder inhoudelijke reactie, alleen factuurverzending en technische systeemberichten stellen geen nieuwe einddatum vast.

10. Opname, transcript, samenvatting en verslag worden niet gebruikt voor modeltraining of algemene productontwikkeling en niet opgenomen in een algemene cross-client memorylaag. Als De AI Loods uitsluitend verwerker is, gelden C05 en C06 en niet zelfstandig de eigen vijfjaarstermijn.

15. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

1. Rechten op bestaande methoden, formats, modellen, prompts, templates, software, automatiseringscomponenten, knowhow en andere materialen van een partij blijven bij die partij.

2. Klantdata blijft van de Klant of de betreffende rechthebbende. De Klant geeft De AI Loods alleen het recht om Klantdata te gebruiken voor uitvoering van de Opdracht.

3. Na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding voor het betrokken Resultaat krijgt de Klant daarop een niet-exclusief, duurzaam gebruiksrecht voor de eigen bedrijfsvoering en het in de Opdracht afgesproken doel, tenzij schriftelijk een ander recht is afgesproken. Een bedrag dat uitsluitend aan een ander zelfstandig Resultaat is toe te rekenen, houdt dit recht niet op. De AI Loods zorgt voor de benodigde rechten in haar uitvoeringsketen; haar interne afrekening met een Onderaannemer stelt dit klantrecht niet uit.

4. Voor een klantspecifiek technisch Resultaat omvat dit gebruiksrecht ook het recht om dat Resultaat voor de eigen bedrijfsvoering door een vervangende leverancier te laten beheren, onderhouden of aanpassen.

5. Dit gebruiksrecht geeft geen recht op verkoop, licentiëring of los hergebruik van generieke methoden, formats, modellen, prompts, templates, knowhow, softwarecomponenten, automatiseringscomponenten of de herbruikbare kern van De AI Loods.

6. Concrete afspraken over broncode, configuratiebestanden, overdrachtsbestanden, technische documentatie en onderhoudsrechten worden projectspecifiek in C03 of C05 vastgelegd.

7. Rechten en beperkingen van derden, waaronder software-, platform-, open-source- en modelvoorwaarden, blijven gelden.

8. De Klant gebruikt Resultaten niet op een manier die rechten van derden schendt. De AI Loods meldt bekende projectspecifieke beperkingen die redelijkerwijs relevant zijn voor het afgesproken gebruik.

16. Gebruik door derden en reliance

1. Rapporten en andere Resultaten zijn bestemd voor de Klant en het doel dat in de Opdracht staat.

2. De Klant mag een Resultaat intern delen met medewerkers en adviseurs die het voor dat doel nodig hebben en de context en vertrouwelijkheid respecteren.

3. Een derde mag niet zelfstandig op een Resultaat vertrouwen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De AI Loods.
4. Toestemming voor derdegebruik kan voorwaarden stellen aan doel, doelgroep, context, actualiteit en verspreiding.
5. De Klant deelt een Resultaat niet op een misleidende, onvolledige of contextloze manier.

17. Klachten, incidenten en claims

1. Een klacht wordt zo snel als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk en voldoende concreet gemeld, zodat De AI Loods die kan onderzoeken en waar passend herstellen.
2. De Klant geeft De AI Loods een redelijke gelegenheid om een gemelde tekortkoming te beoordelen en te herstellen, tenzij herstel blijvend onmogelijk is of onmiddellijke actie nodig is.
3. Een Incident of formele aansprakelijkstelling wordt direct via de afgesproken contactroute gemeld, met de beschikbare feiten en relevante stukken.
4. Het melden van een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op. Artikel 8 lid 6 blijft gelden voor een betwist factuurdeel.

18. Aansprakelijkheid

1. De AI Loods is tegenover de Klant aansprakelijk voor directe schade door een toerekenbare tekortkoming in de overeengekomen werkzaamheden. Bij een herstelbare tekortkoming krijgt De AI Loods eerst schriftelijk een redelijke termijn voor herstel. Aansprakelijkheid ontstaat als die termijn ongebruikt verstrijkt. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer nakoming blijvend onmogelijk is of de wet deze niet verlangt.

2. Directe schade omvat uitsluitend:

- redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
- redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken;
- redelijke externe kosten voor noodzakelijk herstel, veilige continuïteit en overdracht;
- rechtstreekse personen- of zaakschade.

De Klant geeft De AI Loods een redelijke mogelijkheid zelf te herstellen voordat hij een derde voor rekening van De AI Loods inschakelt, behalve als onmiddellijk handelen nodig is om verdere schade of een beveiligingsincident te beperken. De eigen kosten van De AI Loods om haar werk alsnog goed uit te voeren, zijn geen afzonderlijke schadevergoeding aan de Klant.

3. De aansprakelijkheid voor directe schade door een beroepsfout, waaronder een fout in advies, onderzoek, training, regie, ontwerp of technische uitvoering, bedraagt ten hoogste EUR 250.000 per aanspraak en EUR 500.000 per Verzekeringsjaar voor alle Opdrachten met dezelfde Klant samen.
4. Voor directe personen- of zaakschade gelden in plaats daarvan maximaal EUR 1.250.000 per aanspraak en EUR 2.500.000 per Verzekeringsjaar voor alle Opdrachten met dezelfde Klant samen.
5. Samenhangende fouten, gebeurtenissen of aanspraken gelden als een aanspraak. Voor het jaarmaximum worden zij toegerekend aan het Verzekeringsjaar waarin De AI Loods de eerste schriftelijke aansprakelijkstelling voor die samenhangende aanspraken ontvangt. Verzekeringsjaar betekent de periode van twaalf maanden van de relevante aansprakelijkheidsverzekering van De AI Loods. Als voor de schade geen polis van toepassing is, geldt iedere opeenvolgende periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum van de eerste Opdracht met de Klant waarop deze voorwaarden gelden. De AI Loods maakt de toepasselijke periode op verzoek inzichtelijk; een latere poliswijziging wijzigt de toerekening van een al ontvangen aanspraak niet.

6. Schade door schending van vertrouwelijkheid, privacy of beveiliging valt onder lid 3 en heeft geen afzonderlijk of aanvullend maximum. De maxima stapelen niet. Valt dezelfde aanspraak onder meer dan een maximum, dan geldt ten hoogste het hoogste toepasselijke maximum.
7. De AI Loods is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste omzet of besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en verlies van kansen. Redelijke externe herstel-, continuïteits- en overdrachtskosten die onder lid 2 vallen, zijn niet om die reden indirecte schade.
8. Deze beperkingen gelden ongeacht de grondslag van de schadevordering en omvatten ook fouten van ingeschakelde Onderaannemers binnen de uitvoering. De AI Loods blijft verantwoordelijk voor haar eigen verplichtingen tegenover de Klant; diens aanspraak is niet afhankelijk van betaling of verhaal door een Onderaannemer.
9. De beperkingen en uitsluitingen gelden niet voor betalingsverplichtingen, schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van De AI Loods of voor zover toepassing volgens dwingend recht of de maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet is toegestaan. Rechten van betrokkenen onder de AVG en bevoegdheden van toezichthouders worden niet beperkt.
10. Partijen melden een gebeurtenis die redelijkerwijs tot een aanspraak kan leiden zo spoedig mogelijk schriftelijk, verstrekken de beschikbare relevante informatie, beperken schade en werken redelijk mee aan onderzoek en afwikkeling. Een te late of onvolledige melding vermindert de aanspraak alleen voor zover De AI Loods of haar verzekeraar daardoor aantoonbaar is benadeeld. Wettelijke meldplichten en de incidentroute blijven gelden.
11. Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als de Klant De AI Loods niet binnen 24 maanden schriftelijk en voldoende concreet aansprakelijk stelt nadat hij met de schade en de mogelijk aansprakelijke partij bekend is geworden of redelijkerwijs bekend kon zijn. Na een tijdige aansprakelijkstelling gelden de wettelijke verjaringsregels.
12. Zonder voorafgaand overleg erkent geen partij aansprakelijkheid namens de andere partij en treft zij geen schikking die de andere partij bindt. Noodzakelijke onmiddellijke maatregelen om schade of een beveiligingsincident te beperken blijven mogelijk.
13. Het bestaan, ontbreken of weigeren van verzekeringsdekking verandert de overeengekomen aansprakelijkheid niet. Dit artikel belooft geen verzekeringsuitkering. Een externe platformstoring is aan De AI Loods toe te rekenen voor zover zij bij haar overeengekomen selectie, inrichting, beheer of reactie daarop niet zorgvuldig heeft gehandeld.
14. De overeengekomen herstel- en nakomingsverplichtingen blijven gelden. Dezelfde schade wordt niet meer dan eenmaal vergoed. Voor zover de Klant zelf aan de schade heeft bijgedragen, wordt de vergoeding verminderd overeenkomstig de wet.

19. Overmacht

1. Een partij is niet gehouden een verplichting na te komen zolang nakoming wordt verhinderd door een omstandigheid buiten haar redelijke invloed die haar niet kan worden toegerekend.
2. De getroffen partij informeert de andere partij zo snel mogelijk over de oorzaak, verwachte duur en redelijke maatregelen om de gevolgen te beperken.
3. Betalingsverplichtingen voor al verricht werk, aangegane verplichtingen en aantoonbare externe kosten blijven bestaan.
4. Als de overmacht de wezenlijke uitvoering langer dan 30 aaneengesloten kalenderdagen verhindert, mag iedere partij het getroffen deel schriftelijk beëindigen. Artikel 21 lid 5 geldt dan voor de financiële afwikkeling.

20. Opschorting

1. Een partij mag haar eigen samenhangende verplichtingen evenredig opschorten als de andere partij na schriftelijke waarschuwing een wezenlijke opeisbare verplichting niet nakomt en een redelijke hersteltermijn ongebruikt laat.
2. Een hersteltermijn is niet nodig als herstel blijvend onmogelijk is of uit een duidelijke mededeling blijkt dat de verplichting niet zal worden nagekomen.
3. Opschorting gaat niet verder dan redelijkerwijs nodig is en wordt beëindigd zodra de grond daarvoor is hersteld.
4. Bij betalingsverzuim beperkt opschorting zich, voor zover passend, tot toekomstige support, updates, verdere werkzaamheden en niet-kritische dienstverlening. Opschorting geeft De AI Loods geen recht om zonder veiligheidsafweging een live klantproces uit te schakelen, Klantdata te verwijderen of te blokkeren, een productieomgeving te saboteren of toegang tot klantinformatie onnodig onmogelijk te maken.

21. Duur en beëindiging

1. De duur en gewone opzegmogelijkheden staan in het hoofdcontract.
2. Een partij mag de Opdracht geheel of gedeeltelijk beëindigen als de andere partij een wezenlijke tekortkoming na schriftelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn niet herstelt.
3. Onmiddellijke beëindiging is mogelijk als voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, waaronder bij faillissement, beëindiging van de onderneming of een ernstige onherstelbare schending van vertrouwelijkheid of veiligheid, voor zover de wet dit toestaat.
4. Bij einde stoppen partijen het gebruik van toegangen die niet meer nodig zijn en werken zij redelijk mee aan overdracht, retour of verwijdering volgens de Opdracht en toepasselijke modules.
5. Bij beëindiging van een project betaalt de Klant:
 - het tot de einddatum verrichte werk;
 - verplichtingen die De AI Loods voor de Opdracht redelijkerwijs al is aangegaan;
 - aantoonbare externe kosten; en
 - redelijke afrondings- en overdrachtskosten.

Reeds betaalde bedragen worden hiermee verrekend. De AI Loods specificeert de afrekening en rekent dezelfde kosten niet dubbel. Bij gehele of gedeeltelijke ontbinding gelden voor het ontbonden deel de wettelijke gevolgen van ontbinding, waaronder ongedaanmaking en, waar van toepassing, vergoeding van de ontvangen waarde. De bovenstaande kostenopsomming vervangt die afwikkeling niet. Bestaande rechten op herstel en schadevergoeding blijven gelden binnen de toepasselijke afspraken en wettelijke grenzen. Kosten voor het herstellen van een aan De AI Loods toe te rekenen tekortkoming worden niet door ze als afronding of overdracht aan te merken extra aan de Klant doorberekend.

6. Bepalingen die naar hun aard na het einde doorwerken, waaronder vertrouwelijkheid, intellectueel eigendom, betaling, derdegebruik en geschillen, blijven gelden.

22. Toepasselijk recht en geschillen

1. Partijen laten een geschil eerst bespreken door beslissers die bevoegd zijn een oplossing af te spreken.
2. Deze overlegfase duurt maximaal 15 Werkdagen vanaf de schriftelijke melding van het geschil, tenzij partijen schriftelijk langer afspreken.
3. Mediation vindt alleen plaats als beide partijen daarmee instemmen. Zij leggen dan ook de mediator, kostenverdeling en praktische afspraken vast.

4. Op de Opdracht is Nederlands recht van toepassing.
5. Als overleg en eventueel overeengekomen mediation niet tot een oplossing leiden, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Rotterdam.
6. De overlegfase belet een partij niet om een spoedeisende voorlopige voorziening te vragen, conservatoir beslag te leggen, een andere noodzakelijke spoedmaatregel te nemen of een onbetwiste opeisbare vordering te incasseren.

23. Slotbepalingen

1. Als een bepaling ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige regeling die doel en evenwicht zo dicht mogelijk benadert.
2. Het niet direct afdwingen van een recht betekent niet dat een partij daarvan afstand doet.
3. Kennisgevingen over beëindiging, claims en geschillen worden gestuurd naar de in de Opdracht aangewezen contactadressen.
4. De toepasselijke versie van deze voorwaarden staat in het hoofdcontract en wordt met het contractpakket aantoonbaar verstrekt.