

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 1 van 20

Hoofdstuk I - Algemene bepalingen

1. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten die wij voor jullie uitvoeren, waaronder Instructie- en Adoptiewerkzaamheden en Managed AI Agent Service. Zij vormen samen met de Commerciële Voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en Deelovereenkomsten het volledige contractuele kader tussen jullie en ons. Specifieke voorwaarden met betrekking tot de Instructie- en Adoptiewerkzaamheden en Managed AI Agent Service zijn uitgewerkt in respectievelijk Hoofdstuk II (AV Instructie en Adoptie) en Hoofdstuk III (AV Managed AI Agent Service). De in de Overeenkomst gebruikte definities zijn opgenomen in Hoofdstuk IV (Definities).
- 1.2. Andere (inkoop)voorwaarden, waaronder die van jullie, zijn niet van toepassing op de Overeenkomst. Wij wijzen die toepasselijkheid uitdrukkelijk van de hand, tenzij wij Schriftelijk hebben ingestemd met (een deel van) dergelijke voorwaarden.

2. Aard van de AI-toepassing

- 2.1. Niets in de Overeenkomst heeft tot doel publieke of dwingendrechtelijke verplichtingen onder (AI- en privacy)regelgeving van de ene Partij naar de andere te verschuiven. Iedere Partij blijft verantwoordelijk voor haar eigen wettelijke rol.
- 2.2. Jullie gebruiken de AI Agents in overeenstemming met de Fair Use Policy. Wij hebben geen verplichting om het gebruik van de AI Agents actief te monitoren op inhoudelijke uitkomsten of foutieve beslissingen.
- 2.3. Jullie erkennen dat AI Systemen probabilistische uitkomsten genereren en dat antwoorden van een AI Agent onjuist, onvolledig, verouderd of biased kunnen zijn. De AI Agents zijn geen vervanging voor zelfstandig professioneel oordeel of specialistisch advies. Jullie blijven zelf verantwoordelijk voor het beoordelen van de juistheid, volledigheid en geschiktheid van alle output van de AI Agents voordat jullie deze gebruiken in (geautomatiseerde) besluiten, workflows of communicatie richting derden, in het bijzonder waar het gaat om beslissingen met significante gevolgen.

3. Offerte en aanvaarding

- 3.1. Wij brengen jullie een offerte uit, in beginsel in het format van een Deelovereenkomst, waarin wij specificeren welke Diensten wij aanbieden. Deze Deelovereenkomst bevat een omschrijving van de werkzaamheden en een indicatie van het bijbehorende bedrag. Indien van toepassing nemen wij in de offerte ook een indicatie van de oplevertermijn op. Deze termijn is een inspanningstermijn en geen fatale termijn, tenzij wij hierover Schriftelijk iets anders met jullie afspreken.
- 3.2. Een Deelovereenkomst komt tot stand zodra wij jullie Schriftelijke aanvaarding van onze offerte hebben ontvangen.

4. Facturering en betaling

- 4.1. Wij factureren onze werkzaamheden in euro's. Jullie betalen onze facturen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 2 van 20

- 4.2. Wij mogen onze tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van een stijging van het relevante CBS-indexcijfer voor Zakelijke en ICT-Dienstverlening. Wij laten jullie een voorgenomen tariefwijziging uiterlijk op 14 december van het voorafgaande jaar Schriftelijk weten.
- 4.3. Een overeengekomen korting geldt uitsluitend gedurende de initiële looptijd van de betreffende Deelovereenkomst en vervalt automatisch bij verlenging, tenzij wij Schriftelijk anders met jullie afspreken.
- 4.4. Als wij op uurbasis werken, houden wij een urenregistratie bij. Wij verstrekken deze (in kopie) op jullie verzoek.
- 4.5. Wij sturen onze facturen naar het door jullie opgegeven factuuradres of e-mailadres, voorzien van het door jullie verstrekte order- of referentienummer (indien van toepassing). Als jullie een factuur niet tijdig betalen, zijn jullie over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldatum tot aan volledige betaling.
- 4.6. Als jullie de factuur niet (volledig) betalen en er geen gerechtvaardigd bezwaar is, mogen wij onze werkzaamheden opschorten totdat de openstaande bedragen zijn betaald, onverminderd onze overige rechten. Een betwisting van de factuur geeft jullie geen recht om betaling op te schorten.

5. Overleg

- 5.1. Partijen informeren elkaar zo snel mogelijk over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op een goede uitvoering van een Deelovereenkomst.
- 5.2. Wij mogen na overleg een kort Schriftelijk verslag opstellen van de gemaakte afspraken en genomen besluiten. Indien jullie niet binnen tien (10) Werkdagen na verzending van dat verslag Schriftelijk gemotiveerd aangeven dat het verslag onjuistheden bevat, geldt het als een juiste en volledige weergave van de betreffende afspraken en besluiten en vullen deze de betreffende Deelovereenkomst aan.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van ons uit hoofde van of in verband met de Overeenkomst of een Deelovereenkomst is per periode van twaalf (12) maanden beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die jullie in diezelfde periode aan ons hebben betaald voor de specifieke Dienst waarop de schade betrekking heeft.
- 6.2. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Hieronder vallen in ieder geval – maar niet uitsluitend – verlies van winst, omzet of besparingen, verlies van data, schade aan software of systemen, reputatieschade, verlies van goodwill, verlies van zakelijke kansen, boetes of bestuurlijke sancties van toezichthouders, contractuele boetes of schadevergoedingen die jullie aan derden verschuldigd zijn, bedrijfsstagnatie, kosten van vervangende dienstverlening of enige andere vorm van indirecte of bijzondere schade.
- 6.3. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die:
 - i. het gevolg is van overmacht;
 - ii. voortvloeit uit Diensten die gratis of zonder verplichtingen zijn geleverd (zoals proefversies of aanvullende consultancy buiten scope);
 - iii. mede is ontstaan doordat jullie hebben nagelaten redelijke maatregelen te treffen om schade te beperken;

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 3 van 20

- iv. verband houdt met afwijkingen, fouten of beperkingen in AI-modellen, cloud-diensten of andere systemen van derden;
 - v. voortvloeit uit gebruik, configuraties of integraties die door jullie of derden zijn aangepast.
- 6.4. Jullie verliezen het recht om een aanspraak of vordering tegen ons in te stellen indien jullie ons niet binnen dertig (30) dagen na ontdekking van de gebeurtenis schriftelijk hebben geïnformeerd of jullie niet binnen één (1) jaar na die schriftelijke melding een juridische procedure zijn gestart.
- 6.5. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook ten behoeve van onze medewerkers, bestuurders, gelieerde vennootschappen en door ons ingeschakelde derden. Zij mogen deze bepaling rechtstreeks tegen jullie invoeren.
- 6.6. Dit artikel bevat jullie enige recht op schadevergoeding en vormt onze volledige aansprakelijkheid voor enige tekortkoming, fout, non-conformiteit, garantiebreuk, onrechtmatige daad of andere rechtsgrond. De in dit artikel opgenomen risicoverdeling vormt een essentieel onderdeel van de prijsstelling, en zonder deze beperking zouden wij de Diensten niet onder dezelfde voorwaarden kunnen aanbieden.

7. Overmacht

- 7.1. Als één van ons door overmacht tijdelijk niet kan voldoen aan de verplichtingen onder de Overeenkomst, dan mogen wij of jullie de nakoming van die verplichtingen opschorten voor zolang de overmacht duurt. Als de overmachtsituatie zodanig is dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd, mogen wij of jullie de betreffende Deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, zonder rechterlijke tussenkomst.
- 7.2. Onder overmacht verstaan wij omstandigheden waarop een Partij in redelijkheid geen beslissende invloed kan uitoefenen en die de uitvoering van de Overeenkomst of een Deelovereenkomst onmogelijk maken of aanzienlijk belemmeren, waaronder in ieder geval storingen in openbare infrastructuur (zoals elektriciteit, (tele)communicatie- of internetverbindingen), oorlog, natuurrampen, pandemieën, overheidsmaatregelen, stakingen en ernstige verstoringen of tekortkomingen bij hostingproviders, cloud- of AI-dienstverleners of andere derde-leveranciers waarvan de Diensten afhankelijk zijn, voor zover die tekortkomingen niet aan de betreffende Partij kunnen worden toegerekend.
- 7.3. Betalingsverplichtingen worden niet op grond van overmacht opgeschort, behalve voor zover zij direct betrekking hebben op Diensten die als gevolg van overmacht niet zijn geleverd of niet kunnen worden geleverd.

8. Personeel

- 8.1. Jullie en wij zullen tijdens de looptijd van een Deelovereenkomst en tot één (1) jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van de andere Partij actief benaderen met het doel hen te laten overstappen, tenzij we vooraf Schriftelijk toestemming hebben gekregen.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 4 van 20

9. Verwerking van persoonsgegevens

- 9.1. Voor zover wij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en/of een Deelovereenkomst persoonsgegevens namens jullie verwerken, sluiten wij samen een verwerkersovereenkomst en verwerken wij die persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met die verwerkersovereenkomst, de AVG en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.

10. Rechten van intellectuele eigendom

- 10.1. Jullie blijven eigenaar van alle IE-rechten op Klantdata, materialen en andere informatie die jullie aan ons beschikbaar stellen. Wij krijgen daarop alleen het gebruiksrecht dat nodig is om de Diensten uit te voeren. Wij kijken niet in jullie data of gegevensverkeer, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een Deelovereenkomst of wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.
- 10.2. De IE-rechten op de AI Agent, de onderliggende configuraties, prompts, workflows, scripts, modellen, integraties, architectuur en alle andere onderdelen die wij ontwikkelen of inzetten in het kader van de Diensten, blijven ons eigendom. Jullie krijgen een niet-exclusief gebruiksrecht zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden en de toepasselijke Deelovereenkomst.
- 10.3. Wij dragen geen IE-rechten op AI Agents of ander werk over. Niets in deze Algemene Voorwaarden verplicht ons tot overdracht van IE-rechten.
- 10.4. Indien wij toch IE-rechten overdragen, mogen wij alle generieke kennis, methoden, prompts, workflows, architectuurpatronen, scripts, integraties, tooling en andere onderdelen die geen Klantdata bevatten en niet specifiek tot jullie te herleiden zijn, ook voor andere klanten blijven gebruiken.
- 10.5. Voor zover wij voor de Diensten onderdelen van derden gebruiken (zoals AI-modellen, libraries, cloudcomponenten), gelden de licentievoorwaarden van die derden. Waar nodig zorgen wij ervoor dat jullie de rechten krijgen die nodig zijn voor intern gebruik van de AI Agent. Wij garanderen echter niet dat jullie een exclusief of onbeperkt gebruiksrecht krijgen op door derden geleverde componenten. Onder de voorwaarde dat jullie voldoen aan de Fair Use Policy, zijn kosten voor door derden geleverde gebruiksrechten die noodzakelijk zijn voor de werking van de AI Agent inbegrepen in de overeengekomen vergoeding, tenzij in de Deelovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 10.6. Voor zover dit rechtmatig is en de betreffende gegevens zodanig zijn geanonimiseerd dat deze niet tot jullie, jullie eindgebruikers of andere betrokkenen herleidbaar zijn, mogen wij dergelijke geanonimiseerde gegevens gebruiken voor analyse, statistische doeleinden en verdere ontwikkeling en verbetering van onze diensten.
- 10.7. Wij vrijwaren jullie tegen aanspraken van derden die stellen dat de door ons opgeleverde AI Agent(s) en/of Deliverables inbreuk maken op IE-rechten van die derde, voor zover deze aanspraken direct verband houden met onze Diensten. Deze vrijwaring geldt niet voor aanspraken die voortkomen uit:
- het gebruik van de AI Agent in strijd met onze instructies of de Overeenkomst;
 - wijzigingen of koppelingen die door jullie of derden zijn aangebracht;
 - gebruik van data, prompts of integraties die door jullie zelf zijn aangeleverd;
 - de inzet van door derden geleverde AI-modellen of diensten waarop wij geen invloed hebben.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 5 van 20

11. Exitregeling

- 11.1. Na beëindiging of afloop van de Overeenkomst en/of een Deelovereenkomst eindigt het gebruiksrecht op de AI Agent(s) en aanverwante componenten die door ons worden geleverd of beheerd, behoudens het gebruiksrecht als bedoeld in artikel 11.4. Jullie staken het gebruik van de AI Agent(s) per beëindigingsdatum en zorgen ervoor dat ook eindgebruikers en gelieerde partijen geen toegang of gebruik meer hebben.
- 11.2. Na beëindiging van de Overeenkomst en/of een Deelovereenkomst zal Klant, voor zover van toepassing:
- i. alle door ons verstrekte tokens, API-sleutels, accounts en overige toegangsmiddelen verwijderen of buiten gebruik stellen;
 - ii. koppelingen en integraties met de AI Agent(s) ontkoppelen, voor zover dat voor een ordelijke beëindiging nodig is; en
 - iii. alle door ons verstrekte materialen verwijderen die uitsluitend bedoeld zijn voor gebruik met de AI Agent(s) en waarop IE-rechten van Repetive rusten, behoudens de documentatie als bedoeld in artikel 11.3 en behoudens voor zover Klant die materialen op grond van de Overeenkomst mocht bewaren.
- 11.3. Op Schriftelijk verzoek van Klant, gedaan uiterlijk dertig (30) dagen na beëindiging, verstrekken wij binnen dertig (30) dagen na verzoek kosteloos en eenmalig de bij ons beschikbare documentatie over de voor Klant ingerichte configuratie van de AI Agent(s), waaronder in ieder geval de instructies, workflowbeschrijvingen, integratiespecificaties en configuratieparameters ("exit documentatie"). Hieronder valt niet ons AI Systeem, generieke of herbruikbare componenten, of broncode van onderliggende platformen. De documentatie wordt verstrekt op "as is"-basis; wij garanderen niet dat Klant de AI Agent op basis daarvan daadwerkelijk kan reconstrueren, en Klant is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de daarvoor benodigde licenties en toegang tot diensten van derden.
- 11.4. Klant verkrijgt op deze exit documentatie een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht, uitsluitend voor het reconstrueren of laten reconstrueren van de AI Agent(s) voor eigen intern gebruik, en mag deze delen met een door haar aan te wijzen derde die Schriftelijk aan gelijkwaardige geheimhouding is gebonden. De exit documentatie geldt als Vertrouwelijke Informatie en mag niet worden gebruikt om met ons concurrerende diensten te ontwikkelen.
- 11.5. Voor zover jullie na beëindiging medewerking van ons wensen bij het afschakelen, exporteren, ombouwen of migreren van (gegevens die samenhangen met) AI Agents of aanverwante componenten, verlenen wij hieraan redelijke medewerking als Aanvullende Consultancy tegen onze op dat moment gebruikelijke tarieven, tenzij wij Schriftelijk anders afspreken.
- 11.6. Voor zover (en uitsluitend voor zover) de Diensten kwalificeren als een dataverwerkingsdienst in de zin van de Dataverordening:
- i. geldt voor het initiëren van het overstapproces een opzegtermijn van maximaal twee (2) maanden;
 - ii. werken wij redelijkerwijs mee aan het overstapproces naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving van jullie, met inachtneming van de Dataverordening;

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 6 van 20

- iii. blijft gedurende het overstapproces (voor zover nodig en in beginsel maximaal dertig (30) dagen) toegang tot de door ons beheerde omgeving beschikbaar uitsluitend voor export, migratie, verificatie en afbouw (en niet voor regulier productiegebruik), waarbij wij met de nodige zorgvuldigheid handelen om continuïteit en beveiliging te waarborgen;
- iv. omvatten de opvraagbare/exporteerbare gegevens en digitale activa, voor zover de Dataverordening dit vereist, uitsluitend de exporteerbare gegevens en digitale activa (waaronder in elk geval Klantdata) en niet gegevens die uitsluitend betrekking hebben op de interne werking van onze dienst, voor zover een uitzondering is toegestaan ter bescherming van onze bedrijfsgeheimen;
- v. verwijderen of anonimiseren wij na afloop van de toepasselijke opvraagtermijn de onder dit artikel genoemde gegevens en digitale activa die wij nog onder ons hebben, tenzij (en uitsluitend zolang) een wettelijke bewaarplicht of andere wettelijke verplichting dit verhindert; en
- vi. brengen wij voor bijstand bij het overstapproces uitsluitend kosten in rekening voor zover en binnen de grenzen toegestaan onder de Dataverordening; werkzaamheden die niet noodzakelijk zijn voor het overstapproces (zoals functionele herbouw, uitbreidingen, optimalisaties of nieuwe integraties) kwalificeren als Aanvullende Consultancy tegen de gebruikelijke tarieven.

12. Audit

- 12.1. Wij hebben het recht om (zelf of via een onafhankelijke derde) een audit uit te voeren om te verifiëren of jullie de verplichtingen uit de Overeenkomst naleven, waaronder ook de verplichtingen die naar hun aard (kunnen) doorwerken na beëindiging, waaronder in ieder geval: (i) het staken van gebruik van de AI Agent(s), (ii) het verwijderen van toegangsmiddelen, en (iii) het naleven van IE-rechten en gebruiksbeperkingen.
- 12.2. De kosten van de audit komen voor onze rekening. Indien uit de audit blijkt dat jullie één of meer wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomen, vergoeden jullie ons de kosten van de audit (inclusief kosten van de onafhankelijke derde), onverminderd onze overige rechten en remedies.

13. Geheimhouding

- 13.1. Wij en jullie houden alle Vertrouwelijke Informatie die partijen in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen strikt geheim. We gebruiken deze informatie alleen voor het doel waarvoor deze is verstrekt en niet voor andere doeleinden.
- 13.2. Onder "Vertrouwelijke Informatie" verstaan we alle informatie die één van ons aan de ander verstrekt en die als vertrouwelijk is aangemerkt, of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Dit omvat onder andere bedrijfsinformatie, technische gegevens, knowhow, Klantdata, documentatie, ontwerpen, interne procesinformatie en alle informatie over de AI Agent of de Diensten.
- 13.3. Bij het omgaan met vertrouwelijke informatie nemen wij en jullie in ieder geval de volgende maatregelen in acht:
 - i. Partijen zorgen voor passende beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijke informatie te beschermen;

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 7 van 20

- ii. Partijen delen vertrouwelijke informatie alleen met medewerkers of derden die deze informatie echt nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst ("need-to-know");
 - iii. Partijen bewaren de vertrouwelijke informatie niet langer dan noodzakelijk en geven deze — indien de andere partij hierom verzoekt — na afloop van de betreffende Deelovereenkomst terug of vernietigen deze, tenzij de ontvangende partij wettelijk verplicht is om informatie langer te bewaren.
- 13.4. De verplichtingen van dit artikel gelden niet voor informatie waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat:
- i. deze al openbaar was zonder schending van dit artikel;
 - ii. deze rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsplicht;
 - iii. deze onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie van de andere partij;
 - iv. openbaarmaking wettelijk verplicht is of moet plaatsvinden op basis van een rechterlijke uitspraak, mits de openbaarmakende partij de andere partij tijdig informeert zodat die eventueel bezwaar kan maken.
- 13.5. Wij en jullie vrijwaren elkaar tegen schade en redelijke juridische kosten die het gevolg zijn van een toerekenbare schending van dit artikel, met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperkingen in deze Algemene Voorwaarden.

14. Promotie en publiciteit

- 14.1. Partijen mogen elkaars naam en logo gebruiken, evenals in algemene bewoordingen verwijzen naar het bestaan en de aard van onze samenwerking, bijvoorbeeld in marketingmateriaal, klantpresentaties, investor decks, case studies of op onze websites. Dit mag alleen als de informatie juist, professioneel en niet-misleitend is en geen Vertrouwelijke Informatie openbaar maakt. Als één van ons Schriftelijk bezwaar maakt tegen een bepaald gebruik, zal de ander dat gebruik staken.
- 14.2. Voor gezamenlijke uitingen, waaronder co-branded campagnes, gezamenlijke persberichten, interviews of uitgebreide case studies, overleggen partijen vooraf. Publicatie vindt alleen plaats na wederzijdse schriftelijke goedkeuring, welke niet onredelijk zal worden onthouden of vertraagd.
- 14.3. Elke Partij mag Schriftelijk aangeven dat zij niet langer wil dat haar naam of logo in toekomstige promotionele uitingen wordt gebruikt. Na zo'n kennisgeving stopt de andere Partij met nieuw gebruik en zal zij zich inspannen om bestaande verwijzingen te verwijderen voor zover dit technisch en commercieel redelijkerwijs uitvoerbaar is.
- 14.4. Niets in deze bepaling wordt beschouwd als het verlenen van een licentie of ander recht om elkaars intellectuele eigendom te gebruiken, kopiëren, wijzigen of verspreiden, anders dan voor de in dit artikel toegestane promotionele doeleinden.

15. Wijzigingen in Diensten en voorwaarden

- 15.1. Wij mogen de inhoud en werking van de door ons gebruikte AI Systemen, infrastructuur en derde-diensten wijzigen, voor zover dit noodzakelijk of wenselijk is om de continuïteit, veiligheid of kwaliteit van de Managed AI Agent Service of de AI Agents te waarborgen. Waar redelijkerwijs mogelijk, informeren wij jullie vooraf bij wijzigingen met een merkbare impact.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 8 van 20

- 15.2. Wij mogen de Overeenkomst van tijd tot tijd wijzigen of aanvullen. Wij publiceren de meest recente versie via ons gebruikelijke kanaal en sturen jullie een Schriftelijke kennisgeving indien het wijzigingen betreft die relevant zijn voor de door jullie afgenomen Diensten.
- 15.3. Wijzigingen van de Overeenkomst treden niet eerder in werking dan dertig (30) dagen nadat wij jullie daar Schriftelijk over hebben geïnformeerd, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is vanwege wet- of regelgeving of aanwijzingen van een toezichthouder.
- 15.4. Wij mogen de door jullie te betalen Managed AI Agent Service-vergoeding wijzigen voor toekomstige facturatieperioden (bijvoorbeeld een nieuw contractjaar of een nieuwe maand- of kwartaalperiode). Een voorgenomen prijswijziging kondigen wij ten minste dertig (30) dagen van tevoren Schriftelijk aan, met vermelding van de ingangsdatum.
- 15.5. Indien jullie het oneens zijn met een voorgenomen wijziging als bedoeld in artikel 15.3 of 15.4 en gemotiveerd aangeven dat deze wijziging voor jullie in overwegende mate nadelig is, kunnen jullie daartegen Schriftelijk bezwaar maken vóór de datum waarop de wijziging in werking zou treden. Wij zullen dit bezwaar beoordelen en kunnen op basis daarvan besluiten de wijziging geheel of gedeeltelijk niet door te voeren of aangepast door te voeren. Indien wij de wijziging desondanks ongewijzigd of in voor jullie nog steeds in overwegende mate nadelige vorm doorvoeren, mogen jullie de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging in werking treedt, mits jullie de opzegging uiterlijk vóór die datum aan ons laten weten.
- 15.6. Indien jullie geen bezwaar maken tegen een wijziging als bedoeld in dit artikel en de dienstverlening na de ingangsdatum van de wijziging blijven afnemen, worden jullie geacht met de betreffende wijziging te hebben ingestemd.

16. Duur en beëindiging

- 16.1. Een Deelovereenkomst heeft de looptijd en opzegregeling zoals daarin staat vermeld. Als in een Deelovereenkomst geen looptijd is opgenomen en de opdracht geen duidelijk einddoel heeft dat automatisch tot beëindiging leidt, mogen jullie of wij de Deelovereenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 16.2. Jullie en wij mogen een Deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk, zonder rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang ontbinden als:
- i. de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting uit deze Overeenkomst of de Deelovereenkomst, en nakoming uitblijft nadat de andere Partij schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke hersteltermijn;
 - ii. de andere Partij surseance van betaling aanvraagt of krijgt;
 - iii. de andere Partij failliet wordt verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend;
 - iv. de onderneming van de andere Partij wordt beëindigd of geliquideerd anders dan in het kader van een herstructurering of fusie.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 9 van 20

17. Algemene bepalingen

- 17.1. Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en de Deelovereenkomsten die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging door te werken, blijven onverminderd van kracht. Dit geldt onder andere voor bepalingen over aansprakelijkheid, verwerking van persoonsgegevens, intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding en de exit-regeling.
- 17.2. Jullie mogen de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd. De Partij die toestemming verleent, mag daaraan redelijke voorwaarden verbinden.
- 17.3. Wij mogen de Overeenkomst zonder jullie toestemming overdragen aan:
 - i. een groepsmaatschappij in de zin van artikel 2:24b BW; of
 - ii. een rechtsopvolger onder algemene of bijzondere titel die (een substantieel deel van) onze relevante activiteiten of onderneming overneemt.
- 17.4. Mondelinge toezeggingen, mededelingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij ze Schriftelijk zijn bevestigd.
- 17.5. Als een bepaling van de Overeenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijft de rest van de Overeenkomst in stand. De betreffende bepaling wordt vervangen door een nieuwe bepaling die de bedoeling van Partijen zo dicht mogelijk benadert.

18. Rechts- en forumkeuze

- 18.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 18.2. Wij en jullie spannen ons in om geschillen eerst in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan worden geschillen uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.

Hoofdstuk II - AV Instructie en Adoptie

19. Onze algemene verplichtingen

- 19.1. Wij ontwikkelen de AI Agent en/of Deliverables op basis van de Vereisten die we samen afspreken. Deze Vereisten kunnen tijdens de looptijd van een Deelovereenkomst verder worden uitgewerkt of worden aangepast.
- 19.2. Wij voeren de Diensten uit met de zorgvuldigheid en professionaliteit die jullie van een redelijk handelende en bekwame leverancier mogen verwachten onder vergelijkbare omstandigheden. Wij spannen ons in om een kwalitatief goede AI Agent te ontwerpen en op te leveren die aansluit bij de overeengekomen Vereisten.
- 19.3. Wij houden ons bij de uitvoering van de Diensten aan toepasselijke wet- en regelgeving, voor zover deze relevant is voor het ontwerpen en opleveren van de AI Agent. Indien jullie specifieke interne richtlijnen hebben die wij moeten volgen, spreken we dit vooraf schriftelijk met jullie af; deze maken dan onderdeel uit van de betreffende Deelovereenkomst.
- 19.4. Als bepaalde voorschriften, Vereisten of wettelijke kaders niet eenduidig zijn, sluiten wij aan bij de informatie en toelichting die jullie aan ons beschikbaar stellen. Als de interpretatie of uitwerking daarvan leidt tot keuzes die afwijken van eerder gemaakte standaardisatie of ontwerpkeuzes, bespreken wij dit tijdig met jullie zodat we samen een werkbare oplossing kunnen bepalen.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 10 van 20

- 19.5. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers voldoende kennis hebben van jullie organisatie en de context waarin de AI Agent zal worden gebruikt, voor zover dat redelijkerwijs nodig is om de Diensten correct uit te voeren.

20. Jullie algemene verplichtingen

- 20.1. Jullie verplichten je om ons alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Diensten. Dit omvat in ieder geval:
- i. het tijdig verstrekken van alle informatie, documentatie, toegangsrechten, accounts, API-sleutels, datasets en overige materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten;
 - ii. het onverwijld Schriftelijk informeren van ons over wijzigingen, gebeurtenissen of omstandigheden binnen jullie organisatie, waaronder wijzigingen in systemen, datastromen, veiligheidsinstellingen, policies of bedrijfsprocessen, waarvan jullie weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze gevolgen kunnen hebben voor de tijdige of juiste uitvoering van de werkzaamheden of voor de werking of oplevering van de Deliverables;
 - iii. zorgen voor tijdige besluitvorming, beschikbaarheid van relevante contactpersonen en inhoudelijke afstemming die nodig is om de Diensten zonder onnodige vertraging uit te voeren.
- 20.2. Jullie zijn zelf volledig verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving bij het gebruik van de AI Agent, de Deliverables en de daaruit voortvloeiende output. Dit omvat in ieder geval de AVG, de AI-verordening, de Dataverordening en eventuele sectorspecifieke regelgeving. Wij adviseren niet over juridische naleving. Ook zijn jullie zelf verantwoordelijk voor security van jullie systemen en beleid hieromtrent.

21. Verplichtingen van Partijen ten aanzien van de AI Agent

- 21.1. Wij maken bij het instrueren en integreren van de AI Agent gebruik van (cloud)diensten, AI-modellen, libraries en andere componenten van derden. Waar relevant informeren wij jullie hierover. Alle kosten voor dergelijke (cloud)diensten, AI-modellen, licenties en andere door ons ingezette componenten van derden zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding, tenzij in de Deelovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald of wanneer jullie je niet aan de Fair Use Policy houden. Hosting van de AI Agent vindt exclusief plaats in de omgeving van Repetive, tenzij in de Deelovereenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen vanwege dwingende regelgevende of compliance-vereisten.
- 21.2. Wij zorgen ervoor dat de Deliverables en de door ons gebouwde onderdelen van de AI Agent geen kwaadaardige software, virussen of vergelijkbare schadelijke elementen bevatten. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om dit te voorkomen. Als ondanks deze maatregelen toch belemmeringen ontstaan in jullie processen die aantoonbaar door onze AI Agent en/of Deliverables worden veroorzaakt, nemen wij redelijke maatregelen om deze problemen weg te nemen, onverminderd onze aansprakelijkheidsbeperkingen uit deze AV Instructie en Adoptie.
- 21.3. Wij werken volgens redelijke en passende beveiligingsmaatregelen die aansluiten bij de aard van de Diensten, de gebruikte systemen en de risico's die daarmee samenhangen. Indien jullie aanvullende beveiligingskaders of -standaarden wensen te hanteren, spreken we schriftelijk af of en in welke mate wij deze kunnen naleven.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 11 van 20

22. Oplevering, acceptatie en herstel

- 22.1. Wij leveren een Deliverable of (deel)versie van de AI Agent op door deze voor jullie beschikbaar te maken in de overeengekomen omgeving (bijvoorbeeld test- of productieomgeving) of door het betreffende document/bestand aan jullie te verstrekken. Vanaf dat moment mogen jullie de Deliverable of AI Agent direct in de praktijk gebruiken.
- 22.2. Acceptatie wordt beoordeeld aan de hand van de acceptatiecriteria in de Agent Specificatie. Een Deliverable of AI Agent wordt als geaccepteerd beschouwd op het eerst van de volgende momenten:
- jullie bevestigen Schriftelijk dat de betreffende Deliverable of (deel)versie is geaccepteerd; of
 - jullie zetten de Deliverable of AI Agent feitelijk in binnen jullie reguliere processen of voor eindgebruikers (anders dan enkel voor interne tests); of
 - er zijn zeven (7) dagen verstreken na oplevering zonder dat jullie ons Schriftelijk en gemotiveerd hebben laten weten dat sprake is van een Gebrek dat acceptatie in de weg staat.
- 22.3. Als tijdens het acceptatieproces blijkt dat de Deliverables of de AI Agent niet voldoen aan de overeengekomen Vereisten, bijvoorbeeld vanwege een Gebrek in een Deliverable of een Defect in de AI Agent, herstellen wij deze binnen een redelijke termijn. Dit is jullie enige remedie. Buiten de acceptatiefase voeren wij herstelwerkzaamheden uitsluitend uit onder een Managed AI Agent Service-overeenkomst of als Aanvullende Consultancy.
- 22.4. Accepteren jullie de AI Agent en/of Deliverable ondanks één of meer bekende Gebreken, dan laten jullie ons dit schriftelijk weten. Wij herstellen die Gebreken vervolgens met bekwame spoed, conform de afspraken in de Deelovereenkomst.

23. Beperkte garantie

- 23.1. Wij garanderen uitsluitend dat de Deliverables en de opgeleverde AI Agent op het moment van oplevering functioneren in overeenstemming met de overeengekomen Vereisten. Deze garantie is beperkt van aard en geldt uitsluitend tijdens het acceptatieproces zoals beschreven in artikel 22. Na acceptatie zijn wij niet verplicht om Gebreken te herstellen, tenzij wij hierover afzonderlijk schriftelijke afspraken hebben gemaakt in een Managed AI Agent Service-overeenkomst.
- 23.2. De werking van de AI Agent is afhankelijk van externe systemen, datasets, API's, cloud-diensten, modellen, LLM-providers en de inrichting van jullie eigen IT-omgeving. Jullie erkennen en gaan ermee akkoord dat wijzigingen in deze elementen, waaronder wijzigingen in prompts, data, bedrijfslogica, API-versies of platformwijzigingen door toeleveranciers, de functionaliteit van de AI Agent onmiddellijk en substantieel kunnen beïnvloeden. Wij geven geen garantie dat de AI Agent:
- continu beschikbaar zal zijn;
 - onbelemmerd of foutloos zal functioneren;
 - na oplevering blijft functioneren zoals op het moment van acceptatie;
 - vrij is van fouten, onnauwkeurigheden, biases of beperkingen die inherent zijn aan AI-systemen.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 12 van 20

23.3. Dit artikel vormt jullie enige recht en ons volledige verplichtingenpakket met betrekking tot tekortkomingen in de Deliverables of de opgeleverde AI Agent. Andere garanties worden uitgesloten voor zover dit rechtens is toegestaan.

Hoofdstuk III - AV Managed AI Agent Service

24. Relatie met de Instructie- en Adoptie Overeenkomst en scope

- 24.1. Het contractuele recht op Managed AI Agent Service (inclusief de afgesproken servicelevels) geldt uitsluitend voor de AI Agents waarvoor een aparte Managed AI Agent Service-overeenkomst is overeengekomen. Wij zijn niet verplicht om Managed AI Agent Service te verrichten voor AI Agents waarvoor geen aparte Deelovereenkomst is gesloten.
- 24.2. Indien wij incidenteel toch Managed AI Agent Service verrichten aan een AI Agent waarvoor (nog) geen Deelovereenkomst van Managed AI Agent Service is overeengekomen, kan dit door jullie niet worden uitgelegd als een recht op voortgezette Managed AI Agent Service. Op dergelijke werkzaamheden zijn deze Algemene Voorwaarden evenwel onverkort van toepassing.

25. Onze verplichtingen

- 25.1. Wij zullen ons inspannen om de Managed AI Agent Service zorgvuldig, professioneel en in lijn met de stand van de techniek uit te voeren.
- 25.2. Wij mogen bij de Managed AI Agent Service gebruikmaken van (cloud)diensten, LLM-aanbieders, libraries en andere componenten van derden. Wij kiezen deze leveranciers zorgvuldig, maar zijn niet verantwoordelijk voor hun beschikbaarheid of wijzigingen in hun diensten.
- 25.3. Wij zijn niet verplicht om:
- i. de AI Agents continu te monitoren op inhoudelijke uitkomsten of foutieve beslissingen;
 - ii. toezicht te houden op de wijze waarop jullie of jullie eindgebruikers de AI Agents inzetten;
 - iii. de algehele security / informatiebeveiliging rond de AI Agents, het gebruikte AI-systeem of jullie eigen IT-omgeving te borgen. Onze verantwoordelijkheid voor beveiligingsmaatregelen beperkt zich tot onze eigen omgeving, en alleen voor zover dit uitdrukkelijk onderdeel is van het overeengekomen Managed AI Agent Service;
 - iv. jullie te adviseren over alle toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder specifiek de AI-verordening en de AVG) of te beoordelen of jullie concrete toepassing van een AI Agent daarmee (nog) in overeenstemming is, tenzij wij dit afzonderlijk en Schriftelijk met jullie zijn overeengekomen.
- 25.4. Wij mogen tijdelijk (gedeelten van) het AI Systeem, de AI Agents of de technische omgeving daaromheen uitschakelen of beperken voor onderhoud, Updates, Upgrades, beveiligingsredenen of wijzigingen bij toeleveranciers. Waar redelijkerwijs mogelijk informeren wij jullie vooraf.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 13 van 20

- 25.5. Wij mogen bij de Managed AI Agent Service derden inschakelen (zoals hostingproviders, LLM-aanbieders en andere onderaannemers). In de verhouding tot jullie blijven wij verantwoordelijk voor de correcte nakoming van onze verplichtingen onder de Overeenkomst, onverminderd de beperking van onze aansprakelijkheid zoals geregeld in artikel 6. Voor zover deze derden Persoonsgegevens verwerken, geldt aanvullend wat in de Verwerkersovereenkomst is geregeld over (sub)verwerkers.
- 25.6. Wij treffen redelijke technische en organisatorische maatregelen om onze eigen systemen en de daarin verwerkte Klantdata te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard van de gegevens en de risico's. Wij hanteren interne procedures voor incidentmanagement en herstel na storingen, gericht op het binnen redelijke termijn herstellen van de dienstverlening.

26. Jullie verplichtingen

- 26.1. Jullie zorgen ervoor dat wij tijdig en continu over alle informatie, toegang, accounts, API-sleutels, test- en productieomgevingen en andere middelen beschikken die redelijkerwijs nodig zijn om de Managed AI Agent Service uit te voeren. Jullie informeren ons bovendien zo snel mogelijk over wijzigingen of omstandigheden aan jullie zijde die de Managed AI Agent Service kunnen beïnvloeden (zoals wijzigingen in omgevingen, configuraties, API's, toegangsrechten, security-maatregelen of dependencies).
- 26.2. Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor:
- i. de inrichting en werking van jullie eigen IT-omgeving, API's, netwerken en identity- en access-management;
 - ii. de juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van alle data (waaronder Klantdata) die via de AI Agents wordt gebruikt, verwerkt of gegenereerd;
 - iii. de wijze waarop jullie de AI Agents integreren in processen, applicaties en beslislogica van jullie organisatie.
- 26.3. Jullie dragen er zorg voor dat het gebruik van de AI Agents in overeenstemming is met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval:
- i. Europese en nationale privacywetgeving (zoals de AVG);
 - ii. eventuele sector-specifieke regels die op jullie activiteiten van toepassing zijn;
 - iii. (toekomstige) Europese regelgeving inzake AI-toepassingen, voor zover jullie daarin eigen verplichtingen hebben als gebruiker/deployer.
- 26.4. Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor het periodiek maken en controleren van volledige en deugdelijke back-ups van alle Klantdata en overige data in jullie eigen systemen. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van data indien en voor zover dit verlies mede het gevolg is van het ontbreken van adequate back-ups aan jullie zijde.

27. Service Verzoeken en classificatie

- 27.1. Jullie melden een Service Verzoek via het in de Commerciële Voorwaarden opgenomen kanaal. Een melding wordt in behandeling genomen als deze de volgende informatie bevat:
- i. een duidelijke beschrijving van het probleem of verzoek;

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 14 van 20

- ii. eventuele relevante logbestanden, screenshots en foutcodes; en
- iii. een indicatie of het gaat om een (vermoedelijk) Defect of om een ander verzoek.

27.2. Wij classificeren elk Service Verzoek als:

- i. Defect (technisch gebrek);
- ii. verzoek om Aanvullende Consultancy; of
- iii. gebruikersvraag.

27.3. In geval van verschil van inzicht over de classificatie is onze indeling leidend, tenzij jullie aannemelijk maken dat deze indeling onredelijk is.

27.4. Defecten worden door ons ingedeeld in de volgende categorieën:

- i. Categorie 1 (kritiek): de AI Agent of een essentiële interface is niet beschikbaar of functioneert zodanig slecht dat kritische processen ernstig worden belemmerd voor alle (of een groot deel van de) gebruikers;
- ii. Categorie 2 (ernstig): belangrijke functionaliteit is beperkt of instabiel voor alle (of een groot deel van de) gebruikers, maar kritische processen kunnen (al dan niet met work-arounds) doorgaan;
- iii. Categorie 3 (niet-kritiek): overige storingen of onvolkomenheden die de werking beperken maar niet bedrijfskritisch zijn of problemen die gelden voor een beperkte groep gebruikers.

28. Servicelevels en reactietijden (SLA)

28.1. Wij behandelen Defecten binnen het Service Window en de reactietijden zoals in dit artikel omschreven.

28.2. Het Service Window is: Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 (CET), tenzij in de Commerciële Voorwaarden anders is overeengekomen.

28.3. Voor Defecten gelden de volgende streeftermijnen:

<u>Classificatie</u>	<u>Reactietijd</u>	<u>Herstel / opvolging</u>
----------------------	--------------------	----------------------------

Kritiek	4 uur	Wij starten binnen 4 uur na onze reactie met het onderzoek naar de oorzaak van het Defect en zetten ons tot het uiterste in om dit zo snel mogelijk op te lossen of een tijdelijke work-around te realiseren. Indien het Defect niet binnen 2 Werkdagen na onze eerste reactie is verholpen, sturen wij jullie binnen die termijn een korte schriftelijke terugkoppeling met de stand van zaken en (voorlopige) aanbevelingen voor vervolgstappen.
---------	-------	--

Ernstig	1 Werkdag	Wij starten binnen 1 Werkdag na onze reactie met het onderzoek naar het Defect. Indien het Defect niet binnen 5 Werkdagen na onze eerste reactie is verholpen, sturen wij jullie binnen die termijn een korte schriftelijke terugkoppeling met de stand van zaken en, waar mogelijk, een inschatting van de verdere doorlooptijd.
---------	-----------	---

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 15 van 20

<u>Classificatie</u>	<u>Reactietijd</u>	<u>Herstel / opvolging</u>
Niet-kritiek	2 Werkdagen	Wij starten binnen 5 Werkdagen na onze reactie met het onderzoek naar het Defect en plannen dit in onze reguliere release- of onderhoudscyclus. Indien het Defect niet binnen 10 Werkdagen na de start van het onderzoek is verholpen, sturen wij jullie binnen die termijn een korte schriftelijke terugkoppeling met de stand van zaken en de beoogde planning.

De genoemde reactietijden lopen alleen tijdens het Service Window en gaan pas in zodra wij voldoende informatie hebben ontvangen om het Defect te kunnen beoordelen.

- 28.4. Service Verzoeken die niet als Defect zijn geclassificeerd (zoals Aanvullende Consultancy of gebruikersvragen) vallen niet onder bovenstaande reactietijden. Wij plannen deze in overleg met jullie in.
- 28.5. Een Defect wordt ook als (tijdelijk) opgelost beschouwd indien wij een redelijke work-around of noodoplossing hebben gerealiseerd die de functionaliteit in voldoende mate herstelt. Het definitieve wegnemen van de onderliggende oorzaak kan daarna in een reguliere Update of het regulier onderhoud plaatsvinden.
- 28.6. De in dit artikel genoemde termijnen zijn streeftermijnen. Alleen het structureel en wezenlijk overschrijden van deze termijnen, nadat jullie ons eerst Schriftelijk in gebreke hebben gesteld met een redelijke hersteltermijn, kan leiden tot verzuim.
- 28.7. Wij geven geen enkele garantie op uptime, beschikbaarheid of responstijden van externe diensten, LLM-modellen of andere systemen van derden waarvan de AI Agents afhankelijk zijn.
- 28.8. Als wij, ondanks redelijke inspanningen, vaststellen dat een Defect aan een AI Agent structureel is en niet (tegen redelijke kosten) kan worden hersteld, treden Partijen in overleg over eventuele redelijke alternatieven of work-arounds. Als er in redelijkheid geen werkbaar alternatief kan worden gemaakt, mogen wij de Managed AI Agent Service voor de betreffende AI Agent definitief beëindigen. Jullie enige rechtsmiddel in dat geval is (i) het kosteloos beëindigen van de Overeenkomst voor zover deze betrekking heeft op de specifieke AI Agent en, voor zover van toepassing, (ii) een naar rato restitutie van reeds vooruitbetaalde onderhoudsvergoedingen voor de resterende periode voor die AI Agent. Iedere verdere (schade)vergoeding of compensatie in verband met het niet-herstelbare Defect is uitgesloten, onverminderd artikel 6.

29. Updates en Upgrades

- 29.1. Onder Managed AI Agent Service valt het doorvoeren van Updates. Updates zijn technische wijzigingen die gericht zijn op het herstellen van Defecten, het doorvoeren van (beveiligings)patches, performance-tuning of het waarborgen van compatibiliteit met het door ons gebruikte AI Systeem en de onderliggende infrastructuur, zonder dat sprake is van wezenlijk nieuwe functionaliteit.
- 29.2. Upgrades zijn geen onderdeel van het overeengekomen Managed AI Agent Service. Een Upgrade is een versie of wijziging waarbij het AI Systeem of de AI Agent in overwegende mate wordt uitgebreid of gewijzigd (bijvoorbeeld door nieuwe functionaliteiten, een wezenlijk ander gedrag of de overstap naar een nieuw of ander LLM-model).

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 16 van 20

- 29.3. Indien wij zelf besluiten een Upgrade uit te voeren op het AI Systeem of de onderliggende infrastructuur, voeren wij de technische werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de bestaande, overeengekomen functionaliteit van de AI Agents in stand te houden in beginsel uit binnen het kader van de Managed AI Agent Service.
- 29.4. Werkzaamheden die verband houden met het benutten of configureren van nieuwe of uitgebreide functionaliteiten na een Upgrade (zoals herontwerp van prompts, workflows, nieuwe use cases of andere inrichting van de AI Agent) vallen niet onder Managed AI Agent Service, maar onder Aanvullende Consultancy.
- 29.5. Indien jullie zelf een Upgrade wensen (bijvoorbeeld de overstap naar een ander of nieuwer LLM-model, voor zover deze Upgrade niet door ons is geïnitieerd), kwalificeren alle hiervoor benodigde werkzaamheden als Aanvullende Consultancy en worden deze afzonderlijk met jullie overeengekomen.

30. Plaats en wijze van uitvoering

- 30.1. Wij verrichten Managed AI Agent Services in beginsel op afstand (remote) vanuit onze eigen omgeving. Werkzaamheden bij jullie op locatie vinden alleen plaats indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.
- 30.2. Voor zover voor de uitvoering van de Managed AI Agent Service toegang tot systemen, omgevingen, API's, accounts of andere voorzieningen aan de zijde van Klant noodzakelijk is, zorgt Klant tijdig voor de daarvoor benodigde toegang, connectiviteit en rechten.
- 30.3. Voor zover beschikbaar maken wij voor test-, validatie- of integratiewerkzaamheden gebruik van door Klant beschikbaar gestelde test- en stagingomgevingen. Indien zulke omgevingen niet beschikbaar zijn, mogen wij na voorafgaand akkoord van Klant beperkte tests in de productieomgeving uitvoeren, voor zover dit noodzakelijk en proportioneel is.
- 30.4. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud of de beschikbaarheid van jullie eigen systemen, netwerken, cloudaccounts of third-party tools waarop de AI Agents draaien of waarmee deze integreren.

31. Aanvullende Consultancy en meerwerk

- 31.1. Werkzaamheden die volgens de Overeenkomst of deze AV Managed AI Agent Service niet onder Managed AI Agent Service vallen, kwalificeren als Aanvullende Consultancy en worden afzonderlijk met jullie overeengekomen, in beginsel via een (aanvullende) Overeenkomst.
- 31.2. De volgende werkzaamheden vallen in ieder geval niet onder Managed AI Agent Service, maar vallen onder Aanvullende Consultancy:
- i. optimalisatie van prompts, modellen of workflows;
 - ii. inhoudelijke wijzigingen in de logica, dataverwerking of besluitvorming van de AI Agent;
 - iii. uitbreidingen, nieuwe functionaliteiten of refactoring;
 - iv. analyse, advies, training of ondersteuning bij gebruik;
 - v. datamigraties of wijzigingen in klantdata;
 - vi. wijzigingen veroorzaakt door aanpassingen in jullie eigen IT-omgeving of API's;
 - vii. Upgraden naar nieuwere of andere LLM-modellen, voor zover deze Upgrade niet door ons is geïnitieerd.

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 17 van 20

- 31.3. Indien tijdens het uitvoeren van Managed AI Agent Service blijkt dat een Service Verzoek in feite ziet op Aanvullende Consultancy, stellen wij jullie daarvan op de hoogte. Wij voeren deze werkzaamheden pas uit na jullie akkoord.
- 31.4. Voor Aanvullende Consultancy gelden onze gebruikelijke consultancy-tarieven, tenzij wij Schriftelijk anders met jullie afspreken.

32. Tokens, LLM-kosten en fair use

- 32.1. De kosten voor het gebruik van de door ons ingezette taalmodellen (LLMs) en aanverwante derde-diensten zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoeding voor de Managed AI Agent Service zolang jullie je houden aan de Fair Use Policy. Indien het verbruik van een AI Agent structureel en substantieel in strijd met de Fair Use Policy is en/of het bij de Deelovereenkomst overeengekomen gebruiksniveau overschrijdt, is Repetive gerechtigd de meerkosten op basis van het werkelijke verbruik aan de Klant door te belasten.
- 32.2. Wij monitoren het verbruik van de AI Agent intern. Tenzij wij met jullie uitdrukkelijk een budget, verbruiksplafond of meldingsdrempel zijn overeengekomen, zijn wij niet verplicht jullie proactief te informeren over toenemend of afwijkend verbruik. Op jullie verzoek verstrekken wij een redelijke specificatie van het verbruik waarop de factuur is gebaseerd.
- 32.3. Het gebruik van de AI Agent is onderworpen aan redelijk gebruik ("fair use"), zoals beschreven in de Fair Use Policy.

Hoofdstuk IV - Definities

33. Definities

- 33.1. In deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande definities, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

<i>Aanvullende Consultancy</i>	werkzaamheden die volgens de Overeenkomst en deze AV Managed AI Agent Service niet onder Managed AI Agent Service vallen, waaronder in ieder geval de werkzaamheden genoemd in artikel 31.
Agent Specificatie	de gespecificeerde beschrijving van de AI Agent die in beginsel na ondertekening van deze Overeenkomst tussen Partijen wordt uitgewerkt en separaat door beide Partijen wordt goedgekeurd. De Agent Specificatie maakt na goedkeuring integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
<i>AI Agent</i>	de door Repetive ontwikkelde of ter beschikking gestelde AI-agent, inclusief workflow, prompts, configuraties, scripts, modellen, integratielagen, pipelines, architectuur en alle overige onderdelen, zoals beschreven in de betreffende Deelovereenkomst.
<i>AI Systeem</i>	het onderliggende AI-platform en de (LLM-)modellen, infrastructuur en services van ons en/of derde-leveranciers

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 18 van 20

waarmee de AI Agents technisch worden uitgevoerd.

Instructie- en Adoptie Overeenkomst	een Deelovereenkomst waarin de tussen Partijen overeengekomen Instructie- en Adoptiewerkzaamheden en de daarbij behorende Deliverables zijn vastgelegd.
<i>Dataverordening</i>	Verordening (EU) 2023/2854 (ook bekend als de Data Act), inclusief eventuele uitvoerings- en gedelegeerde handelingen en latere wijzigingen.
<i>Defect</i>	een aantoonbare en reproduceerbare technische storing in een AI Agent of in de directe technische integraties daaromheen, waardoor de overeengekomen functionaliteit wezenlijk niet of niet conform de normale specificaties werkt. Fouten die hoofdzakelijk het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige data, onjuist gebruik of externe systemen buiten onze invloedssfeer, gelden niet als Defect.
<i>Deliverables</i>	de op te leveren documentatie, componenten en producten, anders dan de AI Agent, zoals beschreven in de Deelovereenkomst.
<i>Deelovereenkomst</i>	een aparte overeenkomst, waarin specifieke afspraken tussen de Partijen omtrent de in de betreffende Deelovereenkomst omschreven Diensten staan vermeld. Zie ook bijgevoegde Bijlage.
<i>Diensten</i>	alle werkzaamheden zoals beschreven in een Deelovereenkomst, waaronder strategiesessies, analyse, advies, ontwerpen, bouwen en oplevering van de AI Agent en/of Deliverables.
<i>Fair Use Policy</i>	het beleid zoals gepubliceerd op www.repetive.ai/fair-use
Gebruikersvraag	Een Service Verzoek dat geen Defect en geen verzoek om Aanvullende Consultancy is, maar ziet op uitleg, toelichting of ondersteuning bij het gebruik van de AI Agents.
<i>IE-Rechten</i>	alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, modelrechten, merkrechten, octrooirechten, databankrechten, bedrijfsgeheimen en overige rechten van intellectuele eigendom.
<i>Gebrek</i>	een aantoonbare en reproduceerbare fout in een Deliverable en/of een AI Agent waardoor deze in een wezenlijke mate niet functioneert in overeenstemming met de overeengekomen Vereisten en het redelijkerwijs beoogde gebruik binnen jullie organisatie.
<i>Klantdata</i>	Alle gegevens (inclusief maar niet beperkt tot bestanden, prompt-inhoud, logs, input en output) die door of namens jullie via de AI Agents worden aangeleverd, verwerkt of gegenereerd, voor zover

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 19 van 20

deze herleidbaar zijn tot jullie organisatie of eindgebruikers.

*Managed AI
Agent Service
-overeenkomst*

De doorlopende dienst zoals omschreven in een aparte Deelovereenkomst en nader uitgewerkt in deze AV Managed AI Agent Service, waaronder in elk geval valt: het hosten en operationeel houden van de AI Agent, het monitoren van technische prestaties, het herstellen van Defecten, het uitvoeren van Updates en het beheer van technische configuraties. De Managed AI Agent Service wordt door Repetive uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis; Repetive garandeert geen specifiek inhoudelijk resultaat.

Overeenkomst

Gezamenlijk: de Commerciële Voorwaarden, deze Algemene Voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en alle bijlagen daarbij en de Fair Use Policy, inclusief eventuele Schriftelijke aanvullingen en wijzigingen.

*Schriftelijk /
Schriftelijke*

Communicatie per (gescande) ondertekende brief of per e-mail, mits verzonden naar een door Partijen opgegeven contactadres.

*Managed AI Agent
Service*

De technische onderhoudswerkzaamheden zoals omschreven in een aparte Deelovereenkomst en nader uitgewerkt in deze AV Managed AI Agent Service, waaronder in elk geval valt: het monitoren van technische prestaties, het herstellen van Defecten, het uitvoeren van Updates en het beheer van technische configuraties.

Update

Een technische wijziging zoals bedoeld in artikel 29.1, gericht op herstel van Defecten, het doorvoeren van (beveiligings)patches, performance-tuning of het waarborgen van compatibiliteit, zonder wezenlijk nieuwe functionaliteit.

Upgrade

Een wijziging of nieuwe versie zoals bedoeld in artikel 29.2, waarbij het AI Systeem of de AI Agent in overwegende mate wordt uitgebreid of gewijzigd, bijvoorbeeld door nieuwe functionaliteit, wezenlijk ander gedrag of de overstap naar een nieuwe versie van of ander LLM-model.

Vereisten

de functionele, technische en operationele eisen en randvoorwaarden voor de ontwikkeling en inrichting van de AI Agent, zoals door de Klant aangeleverd en door Partijen vastgelegd in een Deelovereenkomst.

*Verwerkers-
overeenkomst*

De tussen Partijen gesloten verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, die als Bijlage deel uitmaakt van de Overeenkomst.

Werkdagen

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland

ALGEMENE VOORWAARDEN REPETIVE

Pagina 20 van 20

officieel erkende feestdagen.

*Instructie en
Adoptie*

de werkzaamheden zoals omschreven in Hoofdstuk II (AV Instructie en Adoptie) en in een Deelovereenkomst Instructie en Adoptie, gericht op het ontwerpen, ontwikkelen, configureren, opleveren en in productie nemen van een AI Agent. Instructie- en Adoptiewerkzaamheden worden door Repetive uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

Fair Use

het redelijke en gebruikelijke gebruik van de AI Agent door de Klant, beoordeeld in het licht van het in de Deelovereenkomst voorziene gebruikspatroon en de door Repetive gepubliceerde Fair Use Policy.