

ALGEMENE VOORWAARDEN

ID2Bytes®

Versie 2026.1

Ingangsdatum: 16 augustus 2026

Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op alle diensten van ID2Bytes®, waaronder Maatwerk Software Ontwikkeling, SaaS Applicaties, AI Agents & Intelligente Automatisering, en Support & Consultancy.

WAT U MOET WETEN IN TIEN PUNTEN

Deze leeswijzer vat samen wat de meeste vragen oproept. Hij is geen onderdeel van de

overeenkomst: bij verschil gaat de tekst van de artikelen voor. Het artikelnummer staat erbij.

1. Looptijd en opzegging. Per dienst geldt een eigen minimumduur en opzegtermijn. Maatwerk loopt tot acceptatie; abonnementen maandelijks of jaarlijks; support minimaal een jaar. Opzeggen kan per e-mail en geldt pas na onze bevestiging. (5.4, 5.5)
2. Zonder SLA geen beschikbaarheidsgarantie. Er is dan geen gegarandeerde beschikbaarheid, geen oplostijd en geen boeteregeling. Wij reageren binnen 2 tot 3 werkdagen op een melding en koppelen terug met een inschatting. Een SLA is mogelijk en wordt afzonderlijk geprijsd. (8.1, 8.2, 27)
3. Wie is eigenaar van wat. Wat wij maken blijft van ons; u krijgt een gebruiksrecht zodra u betaald hebt. Uw eigen gegevens, content en merken blijven van u. Overdracht van rechten kan, maar alleen als wij dat schriftelijk afspreken. (11)
4. AI-output is van u. Op wat een AI-agent voor u genereert maken wij geen aanspraak. U beoordeelt zelf of het gebruik ervan rechten van derden schendt. (23.9)
5. Aansprakelijkheid is begrensd. Bij opzet of bewuste roekeloosheid geldt geen grens. Voor het overige is onze aansprakelijkheid beperkt tot wat een verzekering uitkeert, en anders tot het bedrag dat wij u in de twaalf maanden daarvoor hebben gefactureerd, met een maximum van € 100.000 per gebeurtenis. Een vordering vervalt na twaalf maanden. (13)
6. AI heeft bekende beperkingen en wij benoemen ze. AI-uitvoer is probabilistisch, niet deterministisch. Hallucinaties, bias en model drift zijn niet uit te sluiten. Gebruik AI als ondersteuning, niet als vervanging van uw eigen besluitvorming. (23.2-23.4, 23.5-23.7)
7. Wat er met uw data gebeurt bij vertrek. U hebt recht op export in JSON of CSV, tijdens de looptijd en bij beëindiging. U kiest tussen teruggave en verwijdering; kiest u niet, dan verwijderen wij. Een betalingsgeschil houdt dit niet tegen waar het persoonsgegevens betreft. (28)
8. Persoonsgegevens: de verwerkersovereenkomst gaat voor. Verwerken wij persoonsgegevens voor u, dan is een aparte verwerkersovereenkomst verplicht. Die gaat voor op deze voorwaarden waar het persoonsgegevens betreft. Wij trainen geen AI-modellen op uw gegevens. (15.1, 15.5)
9. Prijzen en indexering. Tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd op een objectieve maatstaf, met een maximum van 8%, en ten minste twee maanden vooraf aangekondigd. Werk buiten scope is meerwerk en gebeurt nooit zonder overleg. (9)
10. Wij zijn een eenmanszaak, en dat staat er ook. Er is geen certificering, geen 24/7 bemensing en geen vervanging bij ziekte. Wat u in dat geval concreet krijgt — toegang, documentatie, overdracht — staat in artikel 20.7. Bekende beveiligingsbeperkingen melden wij vooraf in plaats van ze onvermeld te laten. (20.7, 25.2, 25.5)

INHOUDSOPGAVE

1. Definities
2. Toepasselijkheid Voorwaarden
3. Offertes en Aanbiedingen
4. Aanvang van de Overeenkomst
5. Duur en Beëindiging
6. Levering en Leveringstijd
7. Overmacht
8. Storingen en Service Level
9. Prijzen
10. Betalingsvoorwaarden
11. Intellectuele Eigendomsrechten
12. Eigendomsvoorbehoud
13. Aansprakelijkheid, Vrijwaring en Vervaltermijn
14. Overdracht van Rechten en Verplichtingen
15. Persoonsgegevens en Privacy (AVG)
16. Buitengebruikstelling en Opschorting
17. Reclamering
18. Wijziging van de Voorwaarden
19. Geschillenregeling en Toepasselijk Recht
20. Dienstverlening - Algemeen
21. Maatwerk Software Ontwikkeling
22. SaaS Applicaties
23. AI Agents en Intelligente Automatisering
24. Support en Consultancy
25. Beveiliging, Information Security en Geheimhouding
26. Toegestaan Gebruik
27. Service Level Agreements (Optioneel)
28. Exit en Data Portability

1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de volgende betekenis: Waar hieronder een Engelse vakterm tussen haakjes staat, is die vermeld omdat hij in de praktijk zo wordt gebruikt; de Nederlandse term is leidend voor de uitleg van deze voorwaarden.

Abonnement: Overeenkomst voor het gebruik van een SaaS Applicatie of een AI Agent-dienst gedurende een bepaalde periode.

Acceptatie: Het moment waarop het opgeleverde als aanvaard geldt, overeenkomstig artikel 21.3, en de verantwoordelijkheid voor het gebruik ervan overgaat op de Cliënt.

AI Agent: Geautomatiseerd softwaresysteem dat autonoom taken kan uitvoeren binnen bedrijfsprocessen, beslissingen kan ondersteunen en kan leren van data.

Applicatie: Een verzameling van samenhangende programmatuur, eventueel verrijkt met AI-functionaliteit, gericht op de geautomatiseerde ondersteuning van één of meer bedrijfsprocessen.

Beschikbaarheid (uptime): Het percentage van de tijd dat een dienst beschikbaar en functioneel is.

Bias: Systematische afwijking in AI-uitvoer als gevolg van trainingsdata of algoritme-ontwerp.

Cliënt: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ID2Bytes een overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan.

Gegenereerde Output: Door AI Agents gegenereerde content, analyses, aanbevelingen of beslissingsondersteuning.

Hallucinatie: Onjuiste of verzonden informatie die door AI wordt gegenereerd zonder feitelijke basis.

ID2Bytes: ID2Bytes®, gevestigd te Oosterhout, Nederland, KvK nummer 51879344.

Maatwerk Software: Op maat ontwikkelde software, inclusief cloud-applicaties, API-koppelingen, portalen, beheersystemen en AI-geïntegreerde oplossingen.

Machine Learning Model: Algoritme dat is getraind op data om patronen te herkennen en voorspellingen te doen.

Model drift: Het geleidelijk teruglopen van de prestaties van een AI-model in de loop van de tijd.

Oplevering: Het moment waarop ID2Bytes het gerealiseerde ter beschikking stelt aan de Cliënt, waarmee de acceptatietermijn van artikel 21.3 aanvangt. Oplevering en Acceptatie zijn twee afzonderlijke momenten.

Overeenkomst: Elke overeenkomst tussen ID2Bytes en Cliënt waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

SaaS Applicatie: Software as a Service-applicatie die door ID2Bytes wordt gehost en beheerd, en die via internet toegankelijk is.

SLA: Service Level Agreement; een afzonderlijke overeenkomst met afspraken over beschikbaarheid, prestaties en ondersteuning.

Support: Technische ondersteuning, incidentafhandeling en advies over het gebruik van geleverde diensten.

Trainingsdata: Dataset die wordt gebruikt voor het trainen of afstemmen van AI-modellen.

2. TOEPASSELIJKHEID VOORWAARDEN

2.1 Reikwijdte

Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn deze artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of Overeenkomst met betrekking tot diensten van ID2Bytes. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bestemd voor overeenkomsten met partijen die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. ID2Bytes contracteert niet met consumenten.

2.2 Uitsluiting Voorwaarden Cliënt

Algemene en/of andere voorwaarden van de Cliënt c.q. derden zijn voor ID2Bytes niet bindend en niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk door ID2Bytes aanvaard.

2.3 Vertegenwoordigingsbevoegdheid

Afspraken met personen die niet in het handelsregister als vertegenwoordigingsbevoegd van ID2Bytes zijn ingeschreven — waaronder door ID2Bytes ingeschakelde derden — verbinden ID2Bytes slechts voor zover een vertegenwoordigingsbevoegd persoon die schriftelijk heeft bevestigd.

2.4 Service-Specifieke Voorwaarden

Naast deze algemene bepalingen zijn de volgende service-specifieke artikelen van toepassing:

- Artikel 21: Maatwerk Software Ontwikkeling
- Artikel 22: SaaS Applicaties
- Artikel 23: AI Agents en Intelligente Automatisering
- Artikel 24: Support en Consultancy

Bij conflict tussen algemene en specifieke bepalingen prevaleren de specifieke bepalingen.

3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

3.1 Vrijblijvendheid

Alle offertes en prijsopgaven door ID2Bytes gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door ID2Bytes schriftelijk of per e-mail anders is vermeld.

3.2 Geldigheid

Een aanbieding of offerte gedaan door ID2Bytes heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, te rekenen vanaf de datum zoals vermeld in de offerte, tenzij anders vermeld. Voor AI diensten kan de geldigheid korter zijn vanwege de volatiliteit van AI-tarieven.

3.3 Afwijkende Aanbiedingen

Aanbiedingen die afwijken van de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen gelden slechts indien en voor zover zij in overleg met ID2Bytes schriftelijk en/of via e-mail tot stand zijn gekomen en door ID2Bytes als zodanig zijn aanvaard.

3.4 Offerte Componenten

Voor AI diensten kan een offerte de volgende componenten bevatten:

- Basisvergoeding voor toegang en hosting
- Verbruiksinschattingen, met een voorbehoud over de volatiliteit daarvan
- Kosten van implementatie en inrichting
- Kosten van training en ingebruikname
- Keuze uit ondersteuningsniveaus

4. AANVANG VAN DE OVEREENKOMST

4.1 Totstandkoming

Een Overeenkomst komt tot stand op de dag dat aan de volgende voorwaarden is voldaan: de offerte of het contract volledig is ingevuld en per e-mail is verzonden door de Cliënt, of schriftelijk en ondertekend is ontvangen, en geaccepteerd door ID2Bytes.

4.2 Schriftelijkheidsvereiste

Aanvullingen, wijzigingen of beëindiging van de Overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden.

4.3 Proof of Concept / Pilot

Voor AI projecten is een Proof of Concept periode mogelijk voorafgaand aan het volledige contract:

- PoC duurt maximaal 8 weken
- Kan betaald of gratis zijn afhankelijk van scope
- Separate PoC voorwaarden mogelijk
- Geen verplichting tot voortzetting na PoC

5. DUUR EN BEËINDIGING

5.1 Beëindiging door ID2Bytes wegens Tekortkoming

ID2Bytes kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de Cliënt aan een of meer van zijn verplichtingen jegens ID2Bytes niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet, na een schriftelijke waarschuwing met een herstelperiode van 14 dagen (tenzij herstel niet mogelijk is).

5.2 Beëindiging bij Insolventie

ID2Bytes heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Cliënt in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen, betrokken is geworden in een wettelijke schuldsanering, of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. De Cliënt heeft in dat geval geen recht op enige schadevergoeding wegens die beëindiging.

5.3 Voortduren na Beëindiging

In alle gevallen waarin de Overeenkomst wordt beëindigd, blijven deze Algemene Voorwaarden van kracht voorzover de afwikkeling ervan noodzakelijk is, of dit uit de aard van de betreffende clausule voortvloeit. Na beëindiging blijven in ieder geval van kracht: intellectuele eigendomsrechten (artikel 11), eigendomsvoorbehoud (artikel 12), aansprakelijkheidsbeperkingen (artikel 13), privacy (artikel 15), beveiliging en geheimhouding (artikel 25), en geschillenregeling (artikel 19), alsmede de geheimhoudingsbepalingen van de Verwerkersovereenkomst.

5.4 Opzegging

De Overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk opgezegd worden (e-mail is voldoende) en wordt pas geaccepteerd indien er een bevestiging is verzonden aan de Cliënt.

5.5 Minimale Contractduur

Per dienst gelden de volgende minimale contractduren en opzegtermijnen:

- Maatwerk projecten: tot oplevering en acceptatie, geen minimum
- SaaS Abonnementen met maandtermijn: 1 maand opzegtermijn
- SaaS Abonnementen met jaartermijn: 1 jaar looptijd, daarna automatische verlenging met 1 maand opzegtermijn
- AI Agent-abonnementen: bij maandtermijn 1 maand opzegtermijn; bij jaartermijn 1 jaar looptijd, daarna automatische verlenging met 1 maand opzegtermijn
- Support contracten: minimaal 1 jaar, daarna 3 maanden opzegtermijn
- Consultancy: per periode (maand/kwartaal), geen minimum tenzij anders overeengekomen

5.6 Gevolgen Beëindiging

Bij beëindiging van de Overeenkomst:

- Cessatie van dienstverlening per einddatum
- Data export volgens artikel 28
- Finale afrekening volgens artikel 28.9

- Geen restitutie van vooruitbetaalde bedragen bij opzegging door Cliënt

6. LEVERING EN LEVERINGSTIJD

6.1 Leveringstermijnen

Opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijn, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk een fatale termijn zijn overeengekomen. Overschrijding van een indicatieve termijn geeft de Cliënt geen recht op ontbinding of schadevergoeding, en ontslaat de Cliënt niet van zijn eigen verplichtingen.

6.2 Verzuim

Bij overschrijding van een termijn raakt ID2Bytes eerst in verzuim na een schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming wordt gegeven van ten minste 14 dagen.

6.3 Afhankelijkheid van de Cliënt

Levering veronderstelt tijdige medewerking van de Cliënt. Blijft die medewerking uit, dan schuift de termijn op met de duur van de vertraging. Onder medewerking wordt in ieder geval verstaan:

- Tijdige aanlevering van gegevens, content, toegang en beslissingen
- Beschikbaarheid van een aanspreekpunt met beslissingsbevoegdheid
- Tijdige uitvoering van acceptatietests conform artikel 21

6.4 Deellevering

ID2Bytes is gerechtigd in gedeelten te leveren en het geleverde deel afzonderlijk te factureren.

7. OVERMACHT

7.1 Begrip

Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die nakoming verhindert en die niet aan ID2Bytes kan worden toegerekend krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvatting (art. 6:75 BW).

7.2 Voorbeelden

Als overmacht gelden in ieder geval, zonder dat die opsomming uitputtend is:

- Storing of uitval bij hosting-, cloud- of telecommunicatieleveranciers
- Storing, beleidswijziging of beëindiging van dienstverlening bij een AI-provider waarvan een dienst afhankelijk is
- Cyberaanvallen, waaronder DDoS en ransomware, gericht op ID2Bytes of op een van haar leveranciers
- Overheidsmaatregelen die uitvoering verhinderen
- Langdurige arbeidsongeschiktheid aan de zijde van ID2Bytes, met inachtneming van artikel 20.2

7.3 Gevolg

Gedurende overmacht worden de verplichtingen van beide partijen opgeschort. Geen van beide partijen is in dat geval tot schadevergoeding gehouden.

7.4 Duur

Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan is elk van partijen bevoegd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden voor het niet-uitgevoerde deel. Reeds verrichte prestaties worden naar rato afgerekend.

8. STORINGEN EN SERVICE LEVEL

8.1 Geen Beschikbaarheidsgarantie Zonder SLA

Zonder een afzonderlijk overeengekomen Service Level Agreement geldt geen beschikbaarheidsgarantie, geen gegarandeerde oplostijd en geen boeteregeling. Meldingen worden naar vermogen en binnen redelijke termijn afgehandeld. Artikel 27 beschrijft de route naar een SLA.

8.2 Reactietijd

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen reageert ID2Bytes binnen 2 tot 3 werkdagen op een melding. Reactietijd betekent dat de melding wordt opgepakt en dat wordt teruggekoppeld met een inschatting; het betekent niet dat de melding binnen die termijn is opgelost. De doorlooptijd van een oplossing hangt af van aard en omvang van de storing.

8.3 Reactietijd Staat Los van een Saldo

Is een strippenkaart of urenbundel overeengekomen en is het saldo uitgeput, dan blijft de reactietijd gelden. Een melding wordt altijd opgepakt; de behandeling geschiedt in dat geval op nacalculatie. Verwacht ID2Bytes dat de behandeling meer dan 4 uur zal vergen, dan stemt ID2Bytes dat vooraf met de Cliënt af. De eerste beoordeling en terugkoppeling vinden hoe dan ook plaats.

8.4 Monitoring als Coulancessignaal

Een door ID2Bytes ingerichte beschikbaarheidscontrole of alertering is een coulancessignaal en geen beschikbaarheidsgarantie, tenzij die controle deel uitmaakt van een overeengekomen SLA.

8.5 Buiten de Storingsafhandeling

Onder storingsafhandeling valt niet: functionele uitbreiding, nieuwbouw, migratie, of herstel van schade die is veroorzaakt door de Cliënt of door een derde. Dat is meerwerk conform artikel 9.4.

9. PRIJZEN

9.1 Valuta en Btw

Alle prijzen luiden in euro's en zijn exclusief btw en exclusief eventuele kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

9.2 Indexering

ID2Bytes is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI) voor de categorie computerprogrammering en informatiedienstverlening, over het voorafgaande kalenderjaar. Is die index niet beschikbaar, dan geldt de CBS consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens). Indexering bedraagt ten hoogste 8% per jaar. Een wijziging wordt ten minste 2 maanden vooraf schriftelijk aangekondigd. Is de Cliënt het niet eens met de wijziging, dan kan hij de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn, waarbij tot de einddatum het oude tarief blijft gelden.

9.3 Tariefvastlegging

Is in een offerte of overeenkomst een tarief voor een bepaalde periode vastgelegd, dan gaat die vastlegging voor op artikel 9.2. Een tariefvastlegging geldt uitsluitend voor de daarin genoemde dienstverlening en niet voor nieuwbouw of voor werk buiten de overeengekomen scope, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

9.4 Meerwerk

Werk buiten de overeengekomen scope wordt als meerwerk uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, na voorafgaande afstemming met de Cliënt. ID2Bytes voert meerwerk niet uit zonder die afstemming.

9.5 Kosten van Derden

Licenties, hosting, verbruikskosten van cloud- en AI-diensten en andere kosten van derden worden doorbelast tegen kostprijs, tenzij anders overeengekomen. Voor AI-diensten kan het verbruik variëren; ID2Bytes informeert de Cliënt zodra het verbruik structureel afwijkt van de afgegeven inschatting.

10. BETALINGSVOORWAARDEN

10.1 Betaaltermijn

Facturen worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder verrekening of opschorting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.2 Facturatiemomenten

Tenzij anders overeengekomen geldt:

- Periodiek beheer en abonnementen: per periode, vooraf of achteraf conform de overeenkomst
- Eenmalige inrichting of implementatie: bij oplevering van dat onderdeel
- Urenbundels en strippenkaarten: vooraf, bij aanschaf van het blok
- Nacalculatie en meerwerk: achteraf, per maand waarin het werk is uitgevoerd
- Maatwerkprojecten: conform het in de offerte opgenomen betaalschema

10.3 Te Late Betaling

Bij overschrijding van de betaaltermijn is de Cliënt van rechtswege in verzuim. ID2Bytes is dan gerechtigd de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) in rekening te brengen, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.

10.4 Opschorting bij Wanbetaling

Bij structurele of langdurige wanbetaling geldt artikel 16.

10.5 Bezwaar tegen een Factuur

Bezwaar tegen een factuur wordt binnen 30 dagen na factuurdatum schriftelijk gemeld conform artikel 17. Bezwaar schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.

11. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

11.1 Uitgangspunt

De intellectuele eigendomsrechten op alles wat ID2Bytes in het kader van de Overeenkomst tot stand brengt, berusten bij ID2Bytes, overeenkomstig de hoofdregel van de Auteurswet en de overige toepasselijke intellectuele-eigendomswetgeving. Dit artikel wijkt van die wettelijke regeling niet af.

11.2 Gebruiksrecht van de Cliënt

De Cliënt verkrijgt op het opgeleverde en betaalde werk een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om dat werk te gebruiken voor het doel waarvoor het is geleverd, voor de duur van de Overeenkomst en daarna, voor zover de aard van het werk zich daartegen niet verzet. Dit gebruiksrecht ontstaat na volledige betaling. Het gebruiksrecht komt mede toe aan rechtsopvolgers onder algemene titel van de Cliënt en aan groepsmaatschappijen in de zin van artikel 2:24b BW, mits de Cliënt ID2Bytes daarvan schriftelijk in kennis stelt en de omvang van het gebruik daardoor niet wezenlijk toeneemt.

11.3 Overdracht in Afwijking Hiervan

Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat de intellectuele eigendomsrechten op specifiek benoemd maatwerk aan de Cliënt worden overgedragen. Een dergelijke overdracht geldt uitsluitend voor wat daarin uitdrukkelijk is benoemd.

11.4 Voorbestaande en Generieke Componenten

Componenten, bibliotheken, frameworks, methodieken en gereedschappen die ID2Bytes al bezat of los van de Overeenkomst ontwikkelt, blijven in alle gevallen bij ID2Bytes, ook wanneer zij in een oplossing voor de Cliënt zijn verwerkt. Hieronder vallen mede AI-modellen, prompts, agentconfiguraties, architecturen en de daarbij behorende platformtechnologie, met inbegrip van modellen die binnen de Overeenkomst zijn afgestemd of getraind. De Cliënt verkrijgt daarop het gebruiksrecht van artikel 11.2, tenzij artikel 23.10 voor dat model een exclusief gebruiksrecht toekent; artikel 23.10 gaat in zoverre voor op dit artikel.

11.5 Materiaal van de Cliënt

Intellectuele eigendomsrechten op door de Cliënt aangeleverde gegevens, content, merken en materialen blijven bij de Cliënt. De Cliënt staat ervoor in dat hij gerechtigd is dat materiaal aan ID2Bytes te verstrekken voor gebruik binnen de Overeenkomst.

11.6 AI-Gegenereerde Output

Op door AI gegenereerde output is artikel 23.9 van toepassing.

12. EIGENDOMSVOORBEHOUD

12.1 Voorbehoud

Alle door ID2Bytes geleverde zaken blijven eigendom van ID2Bytes totdat de Cliënt alle daarvoor verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan, overeenkomstig artikel 3:92 BW.

12.2 Rechten op Niet-Betaald Werk

Zolang niet volledig is betaald, ontstaat het gebruiksrecht van artikel 11.2 niet en is de Cliënt niet gerechtigd het opgeleverde in productie te nemen, te verveelvoudigen of aan derden ter beschikking te stellen.

12.3 Persoonsgegevens Uitgezonderd

Het eigendomsvoorbehoud strekt zich nimmer uit tot persoonsgegevens van de Cliënt of van diens betrokkenen. Teruggave en verwijdering daarvan zijn geregeld in de Verwerkersovereenkomst en in artikel 28, en staan los van enig betalingsgeschil.

13. AANSPRAKELIJKHEID, VRIJWARING EN VERVALTERMIJN

13.1 Opzet en Grove Schuld

ID2Bytes is volledig aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ID2Bytes.

13.2 Beperking Aansprakelijkheid

Voor andere gevallen is de aansprakelijkheid van ID2Bytes beperkt tot:

- Primair: voor zover ID2Bytes ter zake een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft die uitkeert, het onder die verzekering uitgekeerde bedrag, of
- Secundair: bij geen uitbetaling onder verzekering, het totaalbedrag dat aan Cliënt is gefactureerd in de 12 maanden voorafgaand aan de schadegebeurtenis, met een maximum van € 100.000 per gebeurtenis en € 250.000 per jaar.

13.3 AI-Specifieke Aansprakelijkheidsbeperking

De aansprakelijkheidsbeperkingen van de artikelen 13.1 en 13.2 gelden onverminderd voor AI-diensten. Daarnaast is ID2Bytes niet aansprakelijk voor schade door of gerelateerd aan:

- Onjuiste AI-uitvoer: hallucinaties, feitelijke fouten, onjuiste redeneringen
- Bias: discriminerende of vooringenomen uitvoer
- Beslissingen genomen op basis van AI-uitvoer zonder toereikende menselijke toetsing
- Prestaties: een lagere nauwkeurigheid dan verwacht, tenzij een contractueel gegarandeerd minimum niet wordt gehaald
- AI van derden: uitval, fouten of beleidswijzigingen bij onderliggende AI-leveranciers
- Model drift: teruglopende prestaties in de loop van de tijd
- Inbreuk op rechten van derden door AI-uitvoer; de Cliënt is verantwoordelijk voor de toetsing MITS aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - a) ID2Bytes de Cliënt heeft geïnformeerd over deze risico's. Aan deze voorwaarde is in ieder geval voldaan doordat de artikelen 23.2 tot en met 23.4 die risico's beschrijven en deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst ter hand zijn gesteld; EN
 - b) De schade niet is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ID2Bytes; EN
 - c) ID2Bytes de beveiligings- en kwaliteitsmaatregelen heeft toegepast die zijn beschreven in Bijlage C bij de Verwerkersovereenkomst en, waar van toepassing, in Bijlage A bij de betreffende opdracht.

13.4 Uitgesloten Schade

ID2Bytes is nooit aansprakelijk voor, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid:

- Indirecte schade en gevolgschade
- Gederfde omzet of gemiste besparingen
- Reputatieschade of goodwill verlies
- Gemiste kansen of verloren contracten

- Dataverlies, mits back-ups beschikbaar waren of export mogelijk was
- Schade veroorzaakt door diensten of koppelingen van derden

13.5 Verantwoordelijkheid van de Cliënt

De verantwoordelijkheden van de Cliënt bij het gebruik van AI-diensten zijn opgenomen in artikel 23.6. Daarnaast blijft de Cliënt te allen tijde verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en de kwaliteit van de door hem aangeleverde gegevens, voor de naleving van de AVG in zijn rol van verwerkingsverantwoordelijke, en voor alle bedrijfsbeslissingen die op basis van de diensten van ID2Bytes worden genomen.

13.6 Vrijwaring

De Cliënt vrijwaart ID2Bytes tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit:

- Door de Cliënt aangeleverde gegevens, content, materialen of prompts, waaronder aanspraken wegens inbreuk op rechten van derden
- Gebruik van de diensten of van AI-output in strijd met de Overeenkomst, met deze voorwaarden of met de wet
- Het niet naleven door de Cliënt van de verplichtingen die op hem rusten als

verwerkingsverantwoordelijke of als gebruiker van een AI-systeem De vrijwaring omvat redelijke kosten van verweer. Zij geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ID2Bytes.

13.7 Vervaltermijn

Elke rechtsvordering van de Cliënt jegens ID2Bytes vervalt door verloop van twaalf maanden na de dag waarop de Cliënt bekend werd, of redelijkerwijs bekend kon zijn, met de schade en met ID2Bytes als daarvoor aansprakelijke partij. Deze termijn laat de meldplicht van artikel 17.1 onverlet.

14. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

14.1 Overdracht door de Cliënt

De Cliënt kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet aan een derde overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ID2Bytes. Die toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden.

14.2 Overdracht door ID2Bytes

ID2Bytes kan haar rechten en verplichtingen overdragen in het kader van een overgang van (een deel van) haar onderneming. ID2Bytes stelt de Cliënt daarvan vooraf schriftelijk op de hoogte.

14.3 Vervanging bij Uitvoering

Voor vervanging bij de uitvoering van de opdracht geldt artikel 20.2. Vervanging is geen overdracht in **de zin van dit artikel**: ID2Bytes blijft in dat geval zelf de contractspartij.

15. PERSOONSgegevens EN PRIVACY (AVG)

15.1 Verwerkersovereenkomst Vereist

BELANGRIJK: Deze algemene voorwaarden vormen GEEN volledige verwerkersovereenkomst. Bij verwerking van persoonsgegevens is een separate Data Processing Addendum (DPA) verplicht conform Art. 28 AVG. De DPA is beschikbaar op id2bytes.com/dpa. De rolverdeling verschilt per verwerking en is uitgewerkt in de artikelen 15.2 en 15.3.

15.2 ID2Bytes als Verwerker

Voor persoonsgegevens die de Cliënt via de diensten verwerkt, treedt ID2Bytes op als verwerker. Doel, middelen en rechtsgrond van die verwerking worden bepaald door de Cliënt als verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking is geregeld in de Verwerkersovereenkomst; de aard, de categorieën gegevens en de doeleinden per opdracht staan in Bijlage A daarbij.

15.3 ID2Bytes als Verwerkingsverantwoordelijke

Voor haar eigen bedrijfsvoering — contactgegevens van de Cliënt, facturering, administratie en de beveiliging van eigen systemen — is ID2Bytes zelf verwerkingsverantwoordelijke. De grondslag daarvoor is de uitvoering van de Overeenkomst (art. 6.1.b AVG) en het gerechtvaardigd belang van een veilige en controleerbare bedrijfsvoering (art. 6.1.f AVG). Het privacy statement op id2bytes.com beschrijft die verwerking.

15.4 Subverwerkers

ID2Bytes maakt gebruik van subverwerkers, waaronder cloud-, hosting- en betaaldienstverleners. De actuele en volledige lijst, met vermelding van de dienst en het land van verwerking, is beschikbaar op id2bytes.com/subprocessors en is als Bijlage B onderdeel van de Verwerkersovereenkomst. Wijzigingen worden 30 dagen vooraf gecommuniceerd. Cliënt heeft bezwaarrecht binnen deze termijn.

15.5 AI-Specifieke Data Governance

Gebruik van Klantdata:

- Context voor AI diensten: toegestaan voor het leveren van de dienst
- Modeltraining: ID2Bytes gebruikt gegevens van de Cliënt niet voor het trainen of

afstemmen van AI-modellen. Wenst de Cliënt dat wel, dan wordt dat afzonderlijk schriftelijk overeengekomen en in Bijlage A bij de Verwerkersovereenkomst vastgelegd.

- Scheiding van gegevens per klant, langs de weg die is beschreven in Bijlage C bij de Verwerkersovereenkomst en die per opdracht in Bijlage A is benoemd

15.6 Internationale Doorgifte

Data wordt primair verwerkt in EU/EEA. Mogelijk doorgifte naar derde landen (USA) voor cloud en AI providers. Waarborgen conform Art. 44-46 AVG:

- EU-US Data Privacy Framework (DPF) waar van toepassing
- Standard Contractual Clauses (SCC's) EC 2021/914

- Bij doorgifte naar een derde land zonder adequaatheidsbesluit beoordeelt ID2Bytes vooraf of de waarborgen toereikend zijn (Transfer Impact Assessment). De status en de reikwijdte daarvan zijn beschreven in Bijlage D bij de Verwerkersovereenkomst.

15.7 Melding van Datalekken (Art. 33-34 AVG)

Bij een datalek dat gegevens van de Cliënt betreft:

- ID2Bytes meldt binnen 48 uur aan Cliënt na ontdekking, of binnen de kortere termijn die in de Verwerkersovereenkomst met de Cliënt is overeengekomen
- Cliënt is verantwoordelijk voor melding aan Autoriteit Persoonsgegevens (binnen 72 uur)
- Cliënt is verantwoordelijk voor melding aan betrokkenen (indien hoog risico)
- ID2Bytes werkt volledig mee aan onderzoek

15.8 Rechten Betrokkenen (Art. 15-22 AVG)

ID2Bytes ondersteunt Cliënt bij uitvoering van rechten betrokkenen:

- Inzagerecht (Art. 15): ID2Bytes stelt de betreffende gegevens ter beschikking conform artikel 28.1
- Rectificatie (Art. 16): via de applicatie of via een supportmelding
- Verwijdering (Art. 17): binnen 10 werkdagen na akkoord Verwerkingsverantwoordelijke
- Dataportabiliteit (Art. 20): export in JSON, CSV formaat
- Bezwaar (Art. 21): stopzetten verwerking waar mogelijk

ID2Bytes handelt elk van deze verzoeken af binnen 10 werkdagen na ontvangst. De Cliënt blijft verantwoordelijk voor de termijn van 30 dagen richting de betrokkene.

15.9 Geautomatiseerde Besluitvorming (Art. 22 AVG)

BELANGRIJK voor AI Agents: Indien AI agents gebruikt worden voor geautomatiseerde individuele besluitvorming met rechtsgevolgen of significante impact, dan gelden extra waarborgen:

- Expliciete toestemming betrokkene, OF contractuele noodzaak, OF wettelijke basis vereist
- Recht op menselijke tussenkomst (eindverantwoordelijkheid bij Cliënt)
- Recht op uitleg van logica, belang en gevolgen van besluit
- Recht om besluit te betwisten

De Cliënt is primair verantwoordelijk voor de naleving van art. 22 AVG en bepaalt of het gebruik van AI kwalificeert als geautomatiseerde besluitvorming.

15.10 Bewaartermijnen

Bewaartermijnen zijn opgenomen in artikel 10 van de Verwerkersovereenkomst. Verwijdering na beëindiging is geregeld in artikel 28.4 van deze voorwaarden.

16. BUITENGEBRUIKSTELLING EN OPSCHORTING

16.1 Bevoegdheid tot Opschorting

ID2Bytes is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien de Cliënt een op hem rustende verplichting niet nakomt, overeenkomstig de artikelen 6:52 en 6:262 BW.

16.2 Voorwaarden

Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat ID2Bytes de Cliënt schriftelijk in gebreke heeft gesteld en hem een redelijke termijn voor nakoming heeft gegeven van ten minste 14 dagen. De aankondiging vermeldt welke verplichting niet is nagekomen en wat wordt opgeschort.

16.3 Grenzen aan de Opschorting

Opschorting laat onverlet:

- De toegang van de Cliënt tot zijn eigen gegevens en de mogelijkheid tot export conform artikel 28
- De verplichtingen van ID2Bytes uit de Verwerkersovereenkomst
- De behandeling van een storing die de veiligheid van gegevens raakt

16.4 Hervatting

Zodra de Cliënt zijn verplichting alsnog nakomt, hervat ID2Bytes de dienstverlening binnen een redelijke termijn. Kosten die rechtstreeks voortvloeien uit het opnieuw in gebruik nemen kunnen worden doorbelast tegen kostprijs.

16.5 Ontbinding bij Voortdurend Verzuim

Blijft de Cliënt na de opschorting in gebreke, dan is ID2Bytes gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden, nadat sinds de aankondiging van de opschorting ten minste 30 dagen zijn verstreken en de Cliënt in die periode niet alsnog is nagekomen. De ontbinding laat onverlet wat op dat moment reeds verschuldigd is, en laat de verplichtingen van artikel 16.3 en van artikel 28 onverkort in stand.

17. RECLAMERING

17.1 Termijn

Klachten over een geleverde dienst of een factuur worden binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk aan ID2Bytes gemeld, met een omschrijving van de klacht die ID2Bytes in staat stelt de melding te onderzoeken.

17.2 Gevolg van Tijdige Melding

Is de klacht gegrond, dan herstelt ID2Bytes binnen een redelijke termijn kosteloos, of crediteert zij het betreffende deel van de factuur. De keuze tussen herstel en creditering ligt bij ID2Bytes, tenzij herstel redelijkerwijs niet van de Cliënt kan worden gevegd.

17.3 Verval

Meldt de Cliënt niet binnen de termijn van artikel 17.1, dan vervalt de aanspraak op herstel of creditering. Dit laat de wettelijke rechten van de Cliënt onverlet voor zover die dwingendrechtelijk van aard zijn.

17.4 Voortzetting van de Dienstverlening

Een klacht schort de dienstverlening niet op en ontslaat de Cliënt niet van zijn betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel.

18. WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN

18.1 Bevoegdheid

ID2Bytes is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een wijziging wordt ten minste 30 dagen voor inwerkingtreding schriftelijk of per e-mail aan de Cliënt bekendgemaakt, met vermelding van wat er wijzigt.

18.2 Recht van de Cliënt

Is de wijziging voor de Cliënt objectief nadelig, dan kan hij de Overeenkomst binnen 30 dagen na de bekendmaking schriftelijk opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Zegt de Cliënt niet op, dan geldt de nieuwe versie vanaf die datum.

18.3 Uitzondering

Artikel 18.2 geldt niet voor wijzigingen die voortvloeien uit een wettelijke verplichting of uit een bindende aanwijzing van een toezichthouder. Die treden in werking op het door de wet voorgeschreven moment.

18.4 Versiebeheer en Beschikbaarheid

Elke versie draagt een versienummer en een ingangsdatum. De geldende versie is te raadplegen en te downloaden op id2bytes.com/terms. Op een lopende Overeenkomst blijft de versie van toepassing die bij het aangaan daarvan ter hand is gesteld, totdat een wijziging conform dit artikel in werking treedt.

19. GESCHILLENREGELING EN TOEPASSELIJK RECHT

19.1 Toepasselijk Recht

Op alle overeenkomsten tussen ID2Bytes en Cliënt is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is expliciet uitgesloten.

19.2 Geschillen en Overleg

Partijen verplichten zich bij geschil eerst te streven naar oplossing door:

- Direct overleg tussen contactpersonen (binnen 14 dagen)
- Escalatie naar de eigenaar van ID2Bytes respectievelijk een door de Cliënt aan te wijzen leidinggevende, indien nodig
- Mediation (binnen 30 dagen indien overleg faalt)

Kosten mediation: 50/50 tenzij anders overeengekomen. Mediation in Nederland, Nederlands of Engels.

19.3 Bevoegde Rechter

Bij niet-oplossing via overleg/mediation is de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda bij uitsluiting bevoegd voor alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst. ID2Bytes behoudt het recht Cliënt te dagvaarden voor de rechter van de woonplaats/vestigingsplaats van Cliënt, of elke andere bevoegde rechter.

19.4 Ongeldigheid Clausule

Indien een clausule ongeldig of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen de ongeldige clausule vervangen door een geldige bepaling met dezelfde strekking, in overleg binnen 30 dagen na ongeldigverklaring.

19.5 Kopjes

De kopjes boven de artikelen en artikelleden dienen uitsluitend ter verwijzing en hebben geen zelfstandige betekenis bij de uitleg van deze Algemene Voorwaarden.

20. DIENSTVERLENING - ALGEMEEN

20.1 Inspanningsverbintenis

Tenzij uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen, verricht ID2Bytes haar diensten op basis van een inspanningsverbintenis, naar beste vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

20.2 Vervanging

ID2Bytes is gerechtigd zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te laten vervangen door een derde, mits deze derde beschikt over vergelijkbare kwalificaties en ervaring. ID2Bytes blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten. Vervanging vindt plaats na voorafgaand overleg met de Cliënt. De Cliënt kan vervanging uitsluitend weigeren op grond van objectieve en zwaarwegende redenen die schriftelijk worden onderbouwd.

20.3 Inschakeling van Derden

ID2Bytes is gerechtigd bij de uitvoering derden in te schakelen. Worden daarbij persoonsgegevens verwerkt, dan geldt de subverwerkersregeling van de Verwerkersovereenkomst.

20.4 Werkwijze en Communicatie

Tenzij anders overeengekomen wordt op afstand gewerkt en verloopt de communicatie per e-mail. Een schriftelijkheidsvereiste in deze voorwaarden is vervuld door een e-mailbericht, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

20.5 Medewerking van de Cliënt

De Cliënt verstrekt tijdig de gegevens, toegangen en beslissingen die voor de uitvoering nodig zijn. Artikel 6.3 is van overeenkomstige toepassing.

20.6 Naamsvermelding als Referentie

ID2Bytes is gerechtigd de naam en het logo van de Cliënt te noemen als referentie op haar website en in offertes, zonder daarbij inhoudelijke of vertrouwelijke informatie over de opdracht te vermelden. De Cliënt kan daartegen op elk moment schriftelijk bezwaar maken, waarna de vermelding binnen een redelijke termijn wordt verwijderd. Voor een verdergaande vermelding — een case study, een citaat of een gezamenlijk persbericht — is voorafgaande schriftelijke instemming vereist.

20.7 Continuïteit bij Langdurige Uitval

ID2Bytes is een eenmanszaak. Bij langdurige afwezigheid of arbeidsongeschiktheid staat het beheer stil; Bijlage C bij de Verwerkersovereenkomst beschrijft dat risico. De Cliënt kan in dat geval in ieder geval aanspraak maken op:

- Ongewijzigde toegang tot zijn eigen omgeving en gegevens, en op export conform artikel 28
- De beschikbare technische documentatie van de door ID2Bytes beheerde omgeving
- Overdracht van de benodigde toegangen aan een door de Cliënt aan te wijzen derde

Artikel 20.2 blijft van toepassing waar vervanging mogelijk is. Wenst de Cliënt een verdergaande waarborg — broncode-escrow of een tweede beheerpartij — dan wordt dat per opdracht afgesproken en afzonderlijk geprijsd.

21. MAATWERK SOFTWARE ONTWIKKELING

21.1 Scope

De te leveren functionaliteit wordt vastgelegd in een offerte, Statement of Work of vergelijkbaar document. Wat daarin niet is opgenomen, valt buiten de opdracht en geldt als meerwerk conform artikel 9.4.

21.2 Oplevering

Oplevering is het moment waarop ID2Bytes het gerealiseerde aan de Cliënt ter beschikking stelt. Met de oplevering vangt de acceptatietermijn van artikel 21.3 aan. Oplevering is niet hetzelfde als Acceptatie.

21.3 Acceptatietermijn

Tenzij anders overeengekomen beschikt de Cliënt over 14 dagen na oplevering om te toetsen of het opgeleverde voldoet aan de overeengekomen scope. Meldt de Cliënt binnen die termijn geen gebreken, dan geldt het opgeleverde als geaccepteerd. Ingebruikname in productie geldt eveneens als acceptatie.

21.4 Herstel van Gebreken

Gebreken die binnen de acceptatietermijn zijn gemeld en die maken dat het opgeleverde niet aan de overeengekomen scope voldoet, worden kosteloos hersteld. Een wens die buiten de overeengekomen scope valt is geen gebrek.

21.5 Na Acceptatie

Na acceptatie geldt voor het opgeleverde de storingsafhandeling van artikel 8, of het onderhoud dat afzonderlijk is overeengekomen. Onderhoud is niet in de bouwopdracht begrepen tenzij uitdrukkelijk vermeld.

21.6 Broncode en Omgevingen

Voor de intellectuele eigendom op maatwerk geldt artikel 11. Afspraken over toegang tot broncode, repositories en omgevingen worden vastgelegd in de offerte of het Statement of Work.

22. SAAS APPLICATIONS

22.1 Aard van de Dienst

Een SaaS Applicatie wordt door ID2Bytes gehost en beheerd en via internet aan de Cliënt ter beschikking gesteld. De Cliënt verkrijgt een gebruiksrecht voor de duur van het Abonnement; er vindt geen overdracht van software plaats.

22.2 Looptijd en Opzegging

Op looptijd en opzegtermijn van een Abonnement is artikel 5.5 van toepassing.

22.3 Beschikbaarheid

Zonder afzonderlijke SLA geldt geen beschikbaarheidsgarantie. Artikel 8 is van toepassing.

22.4 Onderhoud en Wijzigingen

ID2Bytes is gerechtigd de applicatie te onderhouden, te actualiseren en functioneel te wijzigen. Gepland onderhoud dat de beschikbaarheid raakt wordt vooraf aangekondigd. Een wijziging die een kernfunctie waarvoor de Cliënt het Abonnement is aangegaan wezenlijk beperkt, wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd en geeft de Cliënt het opzeggingsrecht van artikel 18.2.

22.5 Gebruik en Accounts

De Cliënt is verantwoordelijk voor het beheer van zijn accounts en toegangsgegevens en voor het gebruik dat via die accounts plaatsvindt. Artikel 26 is van toepassing.

22.6 Gegevens en Beëindiging

Bij beëindiging gelden de export- en verwijderingsregelingen van artikel 28 en van de Verwerkersovereenkomst.

23. AI AGENTS EN INTELLIGENTE AUTOMATISERING

23.1 AI Agent Diensten

ID2Bytes levert AI agents voor:

- Automatisering van bedrijfsprocessen
- Intelligente data-analyse en inzichten
- Gespreksinterfaces (chatbots, assistenten)
- Beslissingsondersteuning
- Documentverwerking en informatiewinning
- Integratie met bestaande systemen en SaaS applicaties

23.2 Probabilistische Aard

De artikelen 23.2 tot en met 23.4 beschrijven de aard en de grenzen van AI-diensten. Kennisname daarvan is vereist; artikel 13.3 verbindt daaraan gevolgen voor de aansprakelijkheid. AI agents werken op basis van machine learning modellen. Outputs zijn probabilistisch, NIET deterministisch. Een nauwkeurigheid van 100% wordt niet gegarandeerd. De prestaties zijn variabel en afhankelijk van de kwaliteit van de invoer.

23.3 Bekende Beperkingen

Hallucinaties: AI kan onjuiste informatie genereren die plausibel klinkt maar feitelijk onjuist is.

Bias: AI kan vooroordelen vertonen op grond van de trainingsdata, wat kan leiden tot discriminerende uitvoer.

Contextvenster (context window): Er kan per interactie slechts een beperkte hoeveelheid informatie worden meegenomen.

Kennisafkap (knowledge cutoff): De trainingsdata loopt tot een bepaalde datum. Er is geen kennis van actuele gebeurtenissen, tenzij een actuele bron uitdrukkelijk is gekoppeld.

Redeneerfouten: In complexe logische redeneringen kunnen fouten optreden.

23.4 Niet-Gegarandeerde Aspecten

ID2Bytes garandeert NIET:

- Een bepaald nauwkeurigheidspercentage, tenzij dat contractueel in een SLA is vastgelegd
- Afwezigheid van hallucinaties
- Uitvoer zonder bias
- Geschiktheid voor elke denkbare invoer
- Gelijkblijvende prestaties in de loop van de tijd; model drift kan optreden

23.5 Verantwoord Gebruik

BELANGRIJK: AI agents zijn bedoeld als ONDERSTEUNING, niet als vervanging van menselijke besluitvorming bij:

- Juridische beslissingen en contractuele verplichtingen
- Medische diagnoses of behandeladvies
- Financiële transacties en het aangaan van betalingsverplichtingen
- HR beslissingen (aannemen, ontslaan, beoordelen)
- Veiligheid-kritieke processen
- Besluiten over naleving en toezicht

23.6 Cliënt Verantwoordelijkheden

Cliënt is verantwoordelijk voor:

- Toetsing van AI-uitvoer voordat die wordt gebruikt voor kritieke beslissingen
- Menselijke tussenkomst in het proces (human-in-the-loop) waar dat nodig is
- Bewaking van de prestaties van de AI Agent
- Training van gebruikers over de beperkingen van AI
- Naleving van toepasselijke wet- en regelgeving
- Rechtmatigheid van de aangeleverde gegevens en prompts

23.7 Verboden Gebruik

AI agents mogen NIET worden gebruikt voor:

- Illegale activiteiten
- Genereren van misleidende of frauduleuze content
- Sociale scoring (social scoring) of discriminerende profilering
- Ongeautoriseerde surveillance
- Manipulatieve praktijken
- Reverse engineering van onderliggende modellen
- Toepassingen die de EU AI Act verbiedt

23.8 AI Models en Technologie

ID2Bytes behoudt de eigendom van de onderliggende AI-modellen, architecturen, algoritmen en platformtechnologie.

23.9 Gegenereerde Output

Voor zover op door een AI agent gegenereerde output intellectuele eigendomsrechten rusten, komen die rechten toe aan de Cliënt. Voor zover daarop geen intellectuele eigendomsrechten rusten, verkrijgt de Cliënt daarop een onbeperkt, wereldwijd en eeuwigdurend gebruiksrecht. ID2Bytes maakt op die output geen aanspraak. De Cliënt beoordeelt zelf of het gebruik van de output rechten van derden schendt. ID2Bytes garandeert niet dat output vrij is van rechten van derden en verricht die beoordeling niet namens de Cliënt.

23.10 Afgestemde en Getrainde Modellen

De eigendom van modellen die binnen de Overeenkomst zijn afgestemd of getraind berust bij ID2Bytes. Trainingsdata en overige gegevens van de Cliënt blijven bij de Cliënt. Op het gebruiksrecht van de Cliënt wordt onderscheiden:

- Is het model afgestemd of getraind op gegevens van de Cliënt, dan verkrijgt de Cliënt daarop een exclusief gebruiksrecht voor zijn eigen bedrijfsvoering, voor de duur van de Overeenkomst en daarna, zolang hij zijn verplichtingen nakomt. ID2Bytes stelt dat model niet aan derden ter beschikking.
- Betreft het een generieke afstemming die niet op gegevens van de Cliënt berust, dan geldt het niet-exclusieve gebruiksrecht van artikel 11.2 en blijft ID2Bytes vrij dat model ook elders in te zetten.

In Bijlage A bij de Verwerkersovereenkomst, of in de offerte, wordt vastgelegd welke van beide op een model van toepassing is. Partijen kunnen schriftelijk een volledige overdracht overeenkomen tegen een afzonderlijk te bepalen vergoeding; artikel 11.3 is daarop van toepassing.

23.11 Transparantie

ID2Bytes informeert de Cliënt over het type AI-technologie dat wordt ingezet, de globale werking en de beperkingen daarvan, en het gegevensgebruik. ID2Bytes levert AI-functionaliteit via Microsoft Azure OpenAI Service, met de Europese Unie als primaire verwerkingsregio. De actueel ingezette leveranciers staan in Bijlage B bij de Verwerkersovereenkomst (id2bytes.com/subprocessors). Wijzigd die inzet, dan geldt de kennisgevingsregeling van artikel 15.4.

23.12 Naleving van de EU AI Act

ID2Bytes classificeert AI-systemen conform de EU AI Act. Voor high-risk systemen gelden aanvullende eisen:

- Eisen aan risicobeoordeling en datagovernance
- Transparantieverplichtingen en menselijk toezicht
- Eisen aan nauwkeurigheid en robuustheid
- Aanvullende documentatie en conformiteitsbeoordeling

Naleving conform EU AI Act implementatie tijdlijn:

- Verboden AI systemen (Art. 5): vanaf 2 februari 2025 (ACTIEF)
- High-risk AI systemen (Annex III): vanaf 2 augustus 2026
- Overige bepalingen: vanaf 2 augustus 2027

Kwalificeert een dienst als high-risk AI-systeem, dan meldt ID2Bytes dat aan de Cliënt en leggen partijen de vereiste aanvullende maatregelen en verantwoordelijkheden vast in een afzonderlijk addendum bij de betreffende opdracht.

23.13 Diensten van Derden

ID2Bytes betreft AI-functionaliteit bij derden. Welke leveranciers dat zijn, staat in Bijlage B bij de Verwerkersovereenkomst; artikel 23.11 is van toepassing. Voorwaarden van die derden kunnen aanvullend gelden. De dienstverlening is afhankelijk van de beschikbaarheid van hun API's; ID2Bytes is niet aansprakelijk voor uitval aan hun zijde. Substantiële prijsverhogingen bij die derden (meer dan 25%) kunnen worden doorberekend, met een kennisgeving van 30 dagen.

24. SUPPORT EN CONSULTANCY

24.1 Vormen

Support en consultancy worden geleverd in een of meer van de volgende vormen, zoals overeengekomen:

- Periodieke controle- en onderhoudsronde met een vaste omvang per periode
- Urenbundel of strippenkaart, vooruit afgenomen en naar behoefte ingezet
- Nacalculatie op basis van het geldende uurtarief

24.2 Reactietijd

Op meldingen is artikel 8 van toepassing, waaronder de regel dat de reactietijd losstaat van een eventueel saldo.

24.3 Urenbundels

Tenzij anders overeengekomen geldt voor een urenbundel:

- Een geldigheidsduur van 12 maanden vanaf aanschaf
- Verrekening in eenheden van een kwartier, per melding naar boven afgerond op een kwartier
- Doorrol van een restsaldo bij aanschaf van een aansluitend nieuw blok, tot ten hoogste 5 uur, waarbij de geldigheidsduur voor het gecombineerde saldo opnieuw aanvangt
- Geen restitutie van een ongebruikt saldo bij het verstrijken van de geldigheidsduur

24.4 Verslaglegging

Is een periodieke onderhoudsronde overeengekomen, dan legt ID2Bytes per ronde schriftelijk vast wat is gecontroleerd, wat is bijgewerkt en wat is gesignaleerd. Een signalering is geen opdracht: welke signaleringen worden opgepakt en langs welke weg, bepalen partijen samen.

24.5 Minimale Contractduur

Op supportcontracten is artikel 5.5 van toepassing. Wijkt een offerte daarvan af, dan gaat de offerte voor, conform artikel 2.1.

25. BEVEILIGING, INFORMATION SECURITY EN GEHEIMHOUDING

25.1 Maatregelen

ID2Bytes treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens, overeenkomstig artikel 32 AVG. De maatregelen zijn beschreven in Bijlage C bij de Verwerkersovereenkomst (Technische en Organisatorische Maatregelen) en worden per opdracht in Bijlage A geconcretiseerd.

25.2 Geen Certificering

ID2Bytes beschikt niet over een ISO 27001-, NEN 7510- of SOC 2-certificering. Waar een Cliënt een certificering vereist, wordt dat vooraf besproken; ID2Bytes doet daarover geen toezegging die zij niet kan waarmaken.

25.3 Verantwoordelijkheid van de Cliënt

De Cliënt draagt zorg voor de beveiliging van zijn eigen omgeving, waaronder het beheer van accounts, autorisaties en apparatuur, en voor het tijdig intrekken van toegang van vertrekkende medewerkers.

25.4 Incidenten

Op meldingen van beveiligingsincidenten en datalekken is artikel 15.7 van toepassing, alsmede de meldingsregeling van de Verwerkersovereenkomst.

25.5 Bekende Beperkingen

Waar een bekende beveiligingsbeperking bestaat die niet is verholpen, meldt ID2Bytes die vooraf schriftelijk aan de Cliënt in plaats van haar onvermeld te laten.

25.6 Geheimhouding

Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim en gebruiken die uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: broncode, architectuur, technische documentatie, tarieven en offertes, bedrijfsgegevens, klantgegevens en gegevens over de bedrijfsvoering van de andere partij, alsmede alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kenbaar is. De geheimhouding geldt niet voor informatie die algemeen bekend is buiten toedoen van de ontvangende partij, die de ontvangende partij reeds rechtmatig en zonder geheimhoudingsplicht kende, of die op grond van de wet of een bindende uitspraak moet worden verstrekt. In dat laatste geval stelt de verstrekende partij de andere partij daarvan vooraf op de hoogte, tenzij dat wettelijk niet is toegestaan. Partijen leggen deze verplichting op aan de derden die zij bij de uitvoering inschakelen. Deze bepaling blijft van kracht gedurende drie jaar na het einde van de Overeenkomst. Op persoonsgegevens is de geheimhoudingsbepaling van de Verwerkersovereenkomst van toepassing, die onbeperkt in tijd geldt.

26. TOEGESTAAN GEBRUIK

26.1 Toegestaan Gebruik

De Cliënt gebruikt de diensten uitsluitend voor eigen bedrijfsdoeleinden en in overeenstemming met de wet en met de Overeenkomst.

26.2 Verboden Gebruik

Het is de Cliënt niet toegestaan de diensten te gebruiken voor:

- Handelingen in strijd met de wet of met rechten van derden
- Het verspreiden van malware, spam of onrechtmatige content
- Het bewust overbelasten, verstoren of omzeilen van beveiliging van de dienst of van de onderliggende infrastructuur
- Het aanbieden van de dienst aan derden als eigen dienst, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen

26.3 AI-Specifiek Gebruik

Bij gebruik van AI-diensten geldt daarnaast dat de Cliënt de dienst niet inzet voor toepassingen die onder de EU AI Act zijn verboden, en dat hij de verplichtingen naleeft die op hem als gebruiker rusten. Artikel 23 is van toepassing.

26.4 Gevolg van Overtreding

Bij overtreding is artikel 16 van toepassing. Bij een overtreding die een acuut gevaar oplevert voor de veiligheid of de continuïteit van de dienst of van derden, kan ID2Bytes de betreffende functionaliteit onmiddellijk beperken; zij informeert de Cliënt daarover onverwijld en herstelt de toegang zodra het gevaar is weggenomen.

27. SERVICE LEVEL AGREEMENTS (OPTIONEEL)

27.1 Optioneel Karakter

Een Service Level Agreement is geen onderdeel van de standaarddienstverlening. Zonder SLA geldt artikel 8.

27.2 Wat een SLA Regelt

Komen partijen een SLA overeen, dan regelt die ten minste: beschikbaarheidsnorm, reactie- en oplostijden per prioriteitsklasse, servicevenster, wijze van melden, rapportage, en de gevolgen van het niet halen van een norm.

27.3 Verhouding tot Deze Voorwaarden

Een SLA gaat voor op artikel 8 voor zover die daarvan afwijkt. Voor het overige blijven deze voorwaarden onverkort van toepassing, waaronder artikel 13.

27.4 Prijs

Een SLA wordt afzonderlijk geprijsd. Een zwaarder serviceniveau dan de standaard van artikel 8 veronderstelt een daarop afgestemd tarief.

28. EXIT EN DATA PORTABILITY

28.1 Recht op Export

De Cliënt heeft gedurende de looptijd en bij beëindiging recht op export van zijn gegevens in een gangbaar, gestructureerd formaat. ID2Bytes hanteert daarvoor JSON of CSV, tenzij anders overeengekomen.

28.2 Termijn

Een exportverzoek wordt binnen 10 werkdagen uitgevoerd. Bij beëindiging stelt ID2Bytes de export uiterlijk op de einddatum beschikbaar, mits het verzoek ten minste 14 dagen voor die datum is gedaan.

28.3 Keuze bij Beëindiging

Na beëindiging kiest de Cliënt tussen teruggave van zijn gegevens en verwijdering daarvan. Die keuze wordt uiterlijk 14 dagen voor de einddatum schriftelijk kenbaar gemaakt. Bij het uitblijven van een keuze wordt overgegaan tot verwijdering.

28.4 Verwijdering en Back-ups

Verwijdering vindt plaats uit de productieomgeving binnen 30 dagen na de einddatum, en uit de back-upreksen binnen 90 dagen, overeenkomstig de bewaartermijnen van de betrokken systemen. Is in Bijlage A bij de Verwerkersovereenkomst een afwijkende termijn opgenomen, dan gaat die termijn voor.

28.5 Persoonsgegevens

Voor persoonsgegevens gaat de Verwerkersovereenkomst voor op dit artikel waar beide van toepassing zijn.

28.6 Migratieondersteuning

Ondersteuning bij migratie naar een andere leverancier die verder gaat dan het beschikbaar stellen van een export, is meerwerk conform artikel 9.4.

28.7 Geen Opschorting van de Exit

Een betalingsgeschil schort de verplichtingen uit dit artikel niet op voor zover het persoonsgegevens betreft. Artikel 12.3 is van toepassing.

28.8 Documentatie

Bij beëindiging stelt ID2Bytes de beschikbare technische documentatie van de door haar beheerde omgeving ter beschikking, voor zover die is opgesteld binnen de opdracht.

28.9 Finale Afrekening

Bij beëindiging vindt een finale afrekening plaats van geleverde diensten, openstaande facturen en eventueel vooruitbetaalde maar niet-verbruikte bedragen, met inachtneming van artikel 24.3.

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in goed overleg en vormen een evenwichtige verdeling van rechten en verplichtingen tussen ID2Bytes en haar Cliënten. Voor vragen over deze voorwaarden kunt u contact opnemen met: ID2Bytes®

Adres: van Leeuwenhoeklaan 14, 4904 KR Oosterhout

KvK nummer: 51879344

BTW nummer: NL001110508B90

E-mail: info@id2bytes.com

Telefoon: +31 (0)6 52 21 51 59

Website: id2bytes.com Separate addenda:

- Data Processing Addendum (DPA) - beschikbaar, verplicht bij verwerking van persoonsgegevens
- Service Level Agreement (SLA) - op aanvraag, in overleg op te stellen (artikel 27)
- High-Risk AI Addendum - op aanvraag, in overleg op te stellen (artikel 23.12)
- Source Code Escrow Agreement - op aanvraag, in overleg op te stellen

Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst ter hand gesteld en zijn te raadplegen en te downloaden op id2bytes.com/terms. © 2026 ID2Bytes®. Alle rechten voorbehouden.

Versie 2026.1 - Ingangsdatum: 16 augustus 2026