Gaply

GAPLY B.V. · JURIDISCH

Algemene Voorwaarden

Voor zakelijke klanten (B2B) en (semi)overheden (B2G)

VERSIE	DATUM	CONTACT
1.0	03-09-2026	info@gaply.nl

Algemene Voorwaarden Gaply B.V.

Versie: 1.0
Datum: 03-09-2026
Van toepassing op: Gaply B.V., gevestigd te Nijmegen, KvK 99552973
Contact: info@gaply.nl

> Deze Algemene Voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke klanten (B2B) en (semi)overheden (B2G). Consumenten (B2C) zijn uitgesloten, tenzij Gaply schriftelijk anders bevestigt.

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Gaply:** Gaply B.V.
- **Dienst:** het SaaS-platform van Gaply en alle daarbij behorende (toekomstige) functionaliteiten, modules en componenten, waaronder in elk geval begrepen:
  - (i) het crawlen van door of namens Klant opgegeven bronnen,
  - (ii) het verwerken en transformeren van content naar gestructureerde data en/of een kennislaag, en
  - (iii) het beschikbaar maken daarvan via de door Gaply aangeboden ontsluitingsvormen (zoals interfaces, API's, dashboards en integraties).

  De Dienst kan door Gaply worden uitgebreid, gewijzigd of (deels) beëindigd conform deze Algemene Voorwaarden.
- **Organisatie:** de juridische entiteit (rechtspersoon of overheidsorganisatie) waarvoor in de Dienst een Organisatie-account wordt aangemaakt. Onder Organisatie wordt uitsluitend verstaan een juridische entiteit.
- **Klant:** de Organisatie die de Dienst gebruikt. Wie de commerciële wederpartij van Gaply is (de Organisatie zelf of een Implementatiepartner), volgt uit artikel 4 en het Aanvraagformulier.
- **Implementatiepartner (Partner):** een partner van Gaply (zoals een digitaal bureau) die de Dienst voor of namens zijn eigen klant afneemt, inricht en/of beheert.
- **Aanvraagformulier:** het tussen Gaply en haar commerciële wederpartij overeengekomen aanvraag- of orderformulier dan wel de offerte, waarin per Project de commerciële afspraken zijn vastgelegd, waaronder de Vergoedingen, de looptijd, de opzegtermijn en de indexatie.
- **Vergoedingen:** de in het Aanvraagformulier vastgelegde bedragen die voor de Dienst verschuldigd zijn.
- **Accorderingsgerechtigde:** de Gebruiker die namens een Organisatie bevoegd is om deze Algemene Voorwaarden te accepteren.
- **Gebruiker:** natuurlijke persoon die namens Klant toegang heeft tot de Dienst.
- **Organisatie-account:** het hoofdaccount in de Dienst dat door of voor een Organisatie is aangemaakt.

- **Project:** een afzonderlijke omgeving binnen een Organisatie-account. Een Project kan worden gebruikt voor de verwerking van bronnen en content van Klant en/of van derden waarvoor Klant bevoegd is om die bronnen of content te laten verwerken.
- **Verbruik:** de meetbare afname van (onderdelen van) de Dienst per Project (zoals gebruik van LLM-functionaliteit, crawls en verwerking, opslag en API-verkeer), zoals door Gaply gemeten. Verbruik is een meetbegrip ten behoeve van fair use (artikel 8.5) en vormt geen afzonderlijke factuurgrondslag, tenzij het Aanvraagformulier uitdrukkelijk anders bepaalt.
- **LLM-provider:** de derde partij via wie Gaply AI-taalmodellen inzet, waaronder begrepen aggregators (zoals OpenRouter) en/of onderliggende modelproviders.
- **Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen Gaply en Klant. Deze omvat deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst (DPA), zoals geaccepteerd via clickwrap conform artikel 3, en — voor de commerciële wederpartij — het Aanvraagformulier en eventuele andere Aanvullende documenten.
- **Aanvullende documenten:** losse documenten waarnaar deze voorwaarden verwijzen en die onderdeel zijn van de Overeenkomst, zoals de Verwerkersovereenkomst (DPA) (inclusief Bijlage 2 Security Measures en Bijlage 3 Subverwerkers) en een SLA (indien overeengekomen).

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Aanvraagformulieren, Overeenkomsten en op elk gebruik van de Dienst.

2.2 Afwijkingen gelden alleen indien schriftelijk (waaronder per e-mail) door Gaply bevestigd.

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van Klant of Partner zijn uitgesloten, tenzij Gaply uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. Een dergelijk akkoord geldt uitsluitend voor die specifieke wederpartij en uitsluitend voor zover Gaply dat schriftelijk bevestigt.

2.4 *Rangorde bij tegenstrijdigheid:*

1. Het Aanvraagformulier of een ander door Gaply schriftelijk bevestigd document (zoals een addendum of afwijkingenlijst);
2. De (inkoop)voorwaarden van de wederpartij, voor zover door Gaply schriftelijk geaccepteerd;
3. Deze Algemene Voorwaarden en de Aanvullende documenten.

Voor onderwerpen die niet (uitputtend) in een hoger gerangschikt document zijn geregeld, blijven deze Algemene Voorwaarden en de Aanvullende documenten van toepassing.

3. Totstandkoming en acceptatie

3.0 Voor acceptatie van deze Algemene Voorwaarden is geen fysieke of natte handtekening vereist: acceptatie vindt plaats via clickwrap in de Dienst door een Accorderingsgerechtigde. De commerciële afspraken worden daarnaast vastgelegd in het Aanvraagformulier, dat afzonderlijk (al dan niet digitaal) wordt ondertekend door de commerciële wederpartij.

3.1 *Acceptatie in de Dienst:* bij gebruik van de Dienst namens een Organisatie-account worden de op dat moment geldende versies van deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst (DPA) ter acceptatie voorgelegd aan Gebruikers met accorderingsrechten. Acceptatie geldt per Organisatie: één rechtsgeldige acceptatie namens de Organisatie bindt de Organisatie voor alle Gebruikers en Projecten onder het Organisatie-account.

3.1a *Raadpleegbaarheid:* de geldende versies van deze Algemene Voorwaarden en de overige Aanvullende documenten zijn voor Klant te allen tijde leesbaar en downloadbaar in de Dienst (pagina "Juridisch").

3.2 *Gevolgen van uitblijvende acceptatie:* zolang deze Algemene Voorwaarden en de DPA niet namens de Organisatie zijn geaccepteerd, kan Gaply de toegang tot (onderdelen van) de webinterface van de Dienst voor daartoe gerechtigde Gebruikers blokkeren en kan Gaply de toegang tot de Dienst verder beperken of opschorten. Gebruik van de Dienst is uitsluitend toegestaan onder deze Algemene Voorwaarden; ook feitelijk gebruik voorafgaand aan acceptatie wordt door deze Algemene Voorwaarden beheerst.

3.2a *Vergoedingen:* of en vanaf welk moment Vergoedingen verschuldigd zijn, volgt uit het Aanvraagformulier. Het uitblijven van acceptatie in de Dienst schort betalingsverplichtingen uit het Aanvraagformulier niet op.

3.3 *Wijze van acceptatie:* acceptatie van deze Algemene Voorwaarden en de DPA vindt plaats via clickwrap in de Dienst. Dit laat de afzonderlijke ondertekening van het Aanvraagformulier onverlet.

3.4 *Bevoegdheid:* door acceptatie verklaart de Accorderingsgerechtigde bevoegd te zijn om namens de Organisatie te handelen.

3.4a *Verantwoordelijkheid Klant:* Klant staat ervoor in dat de Accorderingsgerechtigde daadwerkelijk bevoegd is om de Organisatie te binden. Klant vrijwaart Gaply voor aanspraken die voortvloeien uit (gestelde) onbevoegdheid van de Accorderingsgerechtigde.

3.4b *Vertrouwen op acceptatie:* Gaply mag erop vertrouwen dat acceptatie rechtsgeldig is indien acceptatie plaatsvindt via clickwrap in de Dienst door een Gebruiker met accorderingsrechten binnen het Organisatie-account. Gaply is niet verplicht om de bevoegdheid van de Accorderingsgerechtigde nader te verifiëren.

3.4c *Melding bij misbruik:* Klant meldt (vermoeden van) onbevoegde acceptatie of misbruik van accorderingsrechten onverwijld aan Gaply. Gaply mag passende maatregelen treffen, waaronder het resetten van accorderingsrechten en/of het beperken van toegang tot het Organisatie-account.

3.5 *Bewijs:* Gaply legt bewijs vast van acceptatie, waaronder in elk geval het tijdstip van acceptatie, de accountgegevens van de accepterende Gebruiker (inclusief diens bevoegdheidsverklaring), en de geaccepteerde documentversie met een cryptografisch controlegetal (hash) van de geaccepteerde tekst, zodat achteraf aantoonbaar is welke exacte tekst is geaccepteerd.

3.6 *Projecten met bronnen van derden:* Klant kan binnen een Project bronnen en content laten verwerken die niet (uitsluitend) van Klant zelf zijn. Klant staat er in dat geval voor in dat zij bevoegd is om (i) die bronnen te koppelen en te laten crawlen, en (ii) eventuele Gebruikers toegang te geven voor zover dat nodig is voor het gebruik van de Dienst. Klant vrijwaart Gaply voor aanspraken die voortvloeien uit het ontbreken van die bevoegdheid.

4. Afname via een Implementatiepartner

4.1 De Dienst wordt in de regel geleverd via een Implementatiepartner. In dat geval is de Partner de commerciële wederpartij van Gaply: het Aanvraagformulier wordt gesloten tussen Gaply en de Partner, Gaply factureert de Partner, en de bepalingen over Vergoedingen, facturatie, looptijd en opzegging (artikel 9 en artikel 20.1 tot en met 20.2) gelden uitsluitend tussen Gaply en de Partner.

4.2 De Organisatie van de eindklant is in dat geval geen partij bij de commerciële afspraken en is aan Gaply geen Vergoedingen verschuldigd, tenzij afzonderlijk schriftelijk anders overeengekomen. De commerciële relatie van de eindklant loopt via de Partner.

4.3 De overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden — waaronder de bepalingen over toegang, gebruik, fair use, intellectuele eigendom, AI, privacy, beveiliging, geheimhouding en aansprakelijkheid — gelden voor elke Organisatie die de Dienst gebruikt, en worden door de Organisatie van de eindklant geaccepteerd via clickwrap conform artikel 3.

4.4 De Partner staat er jegens Gaply voor in dat zijn eindklant bekend is met de op het gebruik toepasselijke bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en zorgt ervoor dat de eindklant-Organisatie de acceptatie conform artikel 3 uitvoert.

4.5 *Rolverdeling onder de AVG bij afname via een Partner:* de Partner is Verwerker van zijn eindklant en Gaply is Subverwerker; zie verder artikel 15.3.

4.6 Bij directe afname (zonder Partner) is de Organisatie zelf de commerciële wederpartij en gelden alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden rechtstreeks tussen Gaply en die Organisatie.

5. De Dienst

5.1 Gaply levert de Dienst als online dienst. Gaply bepaalt de technische inrichting van de Dienst en kan deze doorontwikkelen.

5.2 Gaply kan (onderdelen van) de Dienst leveren via (sub)leveranciers, waaronder cloudproviders en LLM-providers of aggregators (Subverwerkers). De actuele lijst van Subverwerkers is opgenomen in Bijlage 3 van de DPA.

5.3 Gaply biedt begeleiding bij adoptie en succes (customer success). Technische implementatie in de website van Klant kan door Implementatiepartners of door Klant ingeschakelde derden worden uitgevoerd. Gaply is geen implementatie-aannemer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

5.4 *AI-verwerking zonder dataretentie of training:* Gaply zet AI-taalmodellen uitsluitend in via endpoints zonder dataretentie ("zero data retention") bij de betreffende LLM-providers (via de aggregator OpenRouter, met onderliggende providers zoals OpenAI, Anthropic en Google). Content en gegevens van Klant worden door Gaply niet gebruikt voor het trainen van AI-modellen; de betrokken LLM-providers hanteren daarbij een beleid waarin deze gegevens evenmin voor training worden gebruikt.

6. Accounts, toegang en beveiliging

6.1 Klant is verantwoordelijk voor:

- (a) correcte en actuele accountinformatie,
- (b) het toekennen en intrekken van rechten aan Gebruikers,
- (c) het beschermen van inloggegevens en (API)tokens.

6.2 Klant meldt (vermoedelijke) ongeautoriseerde toegang of beveiligingsincidenten onverwijld aan Gaply.

6.3 Gaply kan redelijke beveiligingsmaatregelen eisen, zoals (in de toekomst) MFA en/of SSO-vereisten, zoals kenbaar gemaakt in de Dienst.

6.4 *Derden:* als Klant derden (zoals Implementatiepartners, leveranciers of adviseurs) toegang geeft tot het Organisatie-account of tot een Project, blijft Klant verantwoordelijk voor hun handelingen alsof het handelingen van Klant zijn.

7. Projecten

7.1 Binnen het Organisatie-account kunnen Projecten worden aangemaakt en beheerd, voor zover de rechten van de betreffende Gebruiker dat toelaten.

7.1a *Verantwoordelijkheid voor Projecten:* Klant is verantwoordelijk voor alle Projecten die onder het Organisatie-account worden aangemaakt of beheerd, ongeacht of een Project (mede) is bedoeld voor of wordt gebruikt ten behoeve van derden. Klant staat ervoor in dat het gebruik van elk Project in overeenstemming is met deze Algemene Voorwaarden en wet- en regelgeving.

7.2 *Vergoedingen per Project:* welke Vergoedingen voor een Project verschuldigd zijn en vanaf welk moment, volgt uit het Aanvraagformulier.

7.3 *Verwijderen:* verwijdering van een Project vindt plaats op verzoek van Klant (of, bij afname via een Partner, op verzoek van de Partner) via support@gaply.nl, of — waar de Dienst die functionaliteit aanbiedt — via de Dienst. Het effect van verwijdering op de Vergoedingen volgt uit het Aanvraagformulier.

7.3a *Verwijderen is definitief:* bij verwijdering van een Project worden de bij dat Project behorende data en configuraties verwijderd en zijn deze in beginsel niet herstelbaar (zie ook artikel 21.2). Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van gegevens die zij wil bewaren.

7.4 Gaply kan limieten stellen aan aantallen Projecten of technische parameters, zoals kenbaar gemaakt in de Dienst. Dergelijke technische limieten zijn geen verbruiksblokkades als bedoeld in artikel 8.5.

8. Gebruik, bronrechten en fair use

8.1 Klant gebruikt de Dienst rechtmatig en in overeenstemming met deze voorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving.

8.2 Klant garandeert dat zij gerechtigd is om:

- (a) de opgegeven bronnen te laten crawlen (bijvoorbeeld de eigen website of content waarover Klant zeggenschap heeft), en
- (b) de daaruit verkregen content te laten verwerken in de Dienst.

8.3 Het is niet toegestaan de Dienst te gebruiken voor:

- (a) het crawlen of verwerken van bronnen zonder toereikende rechten of toestemming,
- (b) het schenden van intellectuele eigendomsrechten of privacyrechten,
- (c) het verspreiden van malware, ongeautoriseerde toegang, of het omzeilen van beveiliging,
- (d) het opzettelijk veroorzaken van excessieve belasting of verstoring van de Dienst,
- (e) toepassingen waarbij fouten, onderbrekingen of onjuiste output direct kunnen leiden tot personenschade, ernstige zaakschade of veiligheidsrisico's, waaronder (niet uitputtend) medische of laboratoriumtoepassingen, industriële proces- of productieaansturing, voertuig- of vaartuigsystemen, militaire/dual-use toepassingen, of betalingsverwerking,
- (f) toepassingen of werkwijzen die in strijd zijn met toepasselijke AI-wet- en regelgeving, waaronder het inzetten van de Dienst voor verboden praktijken of misleidende inzet waarbij eindgebruikers niet passend worden geïnformeerd dat zij met een AI-systeem interacteren.

8.4 Bij (vermoeden van) misbruik mag Gaply toegang beperken of opschorten, en passende maatregelen treffen.

8.5 *Fair use:* voor het Verbruik van de Dienst geldt het volgende:

- (a) *Geen limieten of blokkades:* de Dienst kent geen verbruikslimieten, quota of automatische blokkades. Geen enkele functionaliteit wordt automatisch geweigerd of geblokkeerd op grond van Verbruik.
- (b) *Monitoring:* Gaply monitort het Verbruik per Project doorlopend.
- (c) *Signaleren en overleg:* bij Verbruik dat significant en structureel afwijkt van wat voor vergelijkbare projecten gebruikelijk is, signaleert Gaply dit aan Klant (en bij afname via een Partner: aan de Partner) en treden partijen in overleg over de oorzaak en over passende maatregelen.
- (d) *Pauzeren als uiterste middel:* uitsluitend bij aanhoudend excessief Verbruik dat de dienstverlening aan andere klanten of de kosten van Gaply aantoonbaar schaadt, kan Gaply als uiterste middel het betreffende Project tijdelijk pauzeren. Een pauze omvat de achtergrondverwerking van het Project en kan zich mede uitstrekken tot de publieke zoek- en chatfunctionaliteit van dat Project. Een pauze wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd, wordt in overleg toegepast en wordt opgeheven zodra partijen een oplossing zijn overeengekomen.
- (e) *Vergoedingen lopen door:* de verschuldigde Vergoedingen blijven onverminderd verschuldigd, ook gedurende een pauze als bedoeld onder (d).
- (f) *Verhouding tot misbruik:* dit artikel 8.5 laat de overige bepalingen van dit artikel 8 (waaronder artikel 8.3 en 8.4 over misbruik en onrechtmatig gebruik) onverlet; daarvoor gelden eigen, verdergaande maatregelen.

9. Vergoedingen, facturatie en betaling

9.1 *Vergoedingen:* de Vergoedingen, de wijze van facturatie, de looptijd en eventuele indexatie zijn vastgelegd in het Aanvraagformulier. Bij afname via een Partner gelden de bepalingen van dit artikel uitsluitend tussen Gaply en de Partner (artikel 4).

9.2 *Facturatie:* Gaply factureert conform het Aanvraagformulier; bij gebreke van een andersluidende afspraak factureert Gaply maandelijks.

9.3 *Indexatie:* tenzij het Aanvraagformulier anders bepaalt, mag Gaply de Vergoedingen jaarlijks per 1 januari aanpassen conform de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.

9.4 *Betalingstermijn:* facturen dienen te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

9.5 *Betaalmethoden en kosten:* betaling vindt plaats via de door Gaply aangeboden betaalmethoden, zoals vermeld op de factuur. Eventuele (bank)kosten of kosten van betaalproviders komen voor rekening van de betalende partij.

9.6 Bij te late betaling is de betalende partij van rechtswege in verzuim en is zij wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd.

9.7 *Meting van Verbruik:* Gaply meet het Verbruik per Project met haar eigen meetsystemen. Deze meting is leidend voor de toepassing van artikel 8.5 (fair use), tenzij aannemelijk wordt gemaakt dat sprake is van een meetfout. Gaply verstrekt op verzoek een redelijke toelichting op het gemeten Verbruik.

9.8 *Betwisten:* bezwaren tegen facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk gemeld te worden, met onderbouwing. Betwisting schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste deel niet op.

10. Wijzigingen van de Dienst en van deze voorwaarden

10.1 Gaply mag de Dienst en deze Algemene Voorwaarden wijzigen.

10.2 *Publicatie en aankondiging:* een nieuwe versie van deze Algemene Voorwaarden of van de DPA wordt gepubliceerd in de Dienst (pagina "Juridisch") en per e-mail aangekondigd aan de beheerders van het Organisatie-account.

10.3 *Her-acceptatie:* de nieuwe versie wordt bij het eerstvolgende gebruik van de Dienst ter acceptatie voorgelegd aan de Accorderingsgerechtigde, op de wijze van artikel 3. Tot het moment van acceptatie geldt jegens Klant de laatst door haar geaccepteerde versie, behoudens wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wet- en regelgeving of ter voorkoming van een beveiligings- of aansprakelijkheidsrisico; die kunnen met onmiddellijke ingang gelden.

10.4 *Niet akkoord:* indien Klant een nieuwe versie niet wenst te accepteren, kan zij de Overeenkomst binnen 14 dagen na de aankondiging opzeggen conform artikel 20.2. Gedurende die termijn wordt de nieuwe versie niet aan Klant tegengeworpen. Bij afname via een Partner komt dit opzeggingsrecht toe aan de Partner.

10.5 *Wijziging van Vergoedingen:* wijzigingen van de Vergoedingen lopen via het Aanvraagformulier en de indexatie van artikel 9.3, niet via wijziging van deze Algemene Voorwaarden.

10.6 *Wijzigingen van de Dienst:* wijzigingen van de Dienst met beperkte impact (zoals verbeteringen, verduidelijkingen en veiligheidsmaatregelen) kan Gaply doorlopend doorvoeren. Wijzigingen die kernfunctionaliteit wezenlijk beperken, kondigt Gaply waar redelijkerwijs mogelijk ten minste 30 dagen vooraf aan.

11. Support, onderhoud en SLA

11.1 *Supportkanalen:* Gaply levert support via e-mail op support@gaply.nl.

11.2 *Supporttijden:* tenzij schriftelijk anders overeengekomen levert Gaply support op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur (Europe/Amsterdam), met uitzondering van Nederlandse feestdagen.

11.3 *Prioriteiten en streeftijden (zonder SLA):* Gaply hanteert de onderstaande prioriteiten met streeftijden voor eerste reactie. Deze streeftijden zijn inspanningsverplichtingen en geen garanties, tenzij een SLA is overeengekomen.

Prioriteit	Omschrijving	Eerste reactie
P1 (Urgent)	Dienst (of kernfunctionaliteit) is voor de meeste gebruikers onbruikbaar, geen workaround.	Binnen 4 werkuren
P2 (High)	Ernstige verstoring met workaround.	Binnen 1 werkdag
P3 (Medium)	Beperkte verstoring of functionele vraag.	Binnen 3 werkdagen
P4 (Low)	Verzoek, advies, of cosmetisch issue.	Binnen 5 werkdagen

11.4 *Onderhoud:* Gaply mag onderhoud uitvoeren aan de Dienst. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via e-mail en vindt bij voorkeur buiten de supporttijden plaats. Spoedonderhoud kan zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden.

11.5 *SLA:* indien partijen een Service Level Agreement (SLA) zijn overeengekomen, zijn daarin beschikbaarheidsafspraken, responstijden, onderhoudsvensters en eventuele service credits vastgelegd. Bij strijdigheid gaat de SLA vóór deze Algemene Voorwaarden. Buiten een schriftelijk overeengekomen SLA doet Gaply geen beschikbaarheids- of resultaatstoezeggingen.

12. Implementatie en derden

12.1 Klant kan derden (zoals Implementatiepartners) inschakelen voor implementatie of beheer. Klant blijft verantwoordelijk voor handelingen van deze derden alsof het handelingen van Klant zijn.

12.2 Gaply is geen implementatie-aannemer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3 Gaply heeft in beginsel geen inhoudelijke controle over welke websites, bronnen of content door Klant aan een Project worden gekoppeld. Dit laat onverlet dat Gaply de Dienst (geheel of gedeeltelijk) mag opschorten of beëindigen voor een Organisatie-account of Project indien sprake is van misbruik, een beveiligingsrisico, een (dreigende) schending van wet- en regelgeving of rechten van derden, of een andere grond als bedoeld in deze voorwaarden.

12.4 Gaply is niet aansprakelijk voor fouten of schade die voortvloeien uit implementaties of aanpassingen uitgevoerd door derden, tenzij de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Gaply.

13. Intellectuele eigendom

13.1 Alle rechten op de Dienst, software, documentatie en knowhow berusten bij Gaply of haar licentiegevers.

13.2 Gaply verleent Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Dienst te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden van Klant.

14. Klantcontent, output en AI-beperkingen

14.1 Klant blijft rechthebbende op haar eigen content (zoals websitecontent) en verleent Gaply een licentie om deze content te verwerken voor het leveren van de Dienst.

14.2 De Dienst kan (AI)antwoorden genereren op basis van beschikbare bronnen. Gaply garandeert niet dat output volledig, foutloos of geschikt is voor een specifiek doel. Klant blijft verantwoordelijk voor:

- (a) de juistheid van gepubliceerde informatie,
- (b) passende controle op output: vooraf waar Klant output overneemt in eigen processen of content (zoals contentvoorstellen), en doorlopend of steekproefsgewijs waar output rechtstreeks aan eindgebruikers wordt getoond (zoals zoek- en chatantwoorden),
- (c) compliance met wet- en regelgeving (zoals consumentenrecht, medische of juridische advisering waar relevant).

14.3 Gaply kan content of output blokkeren, beperken of aanpassen indien dit nodig is voor veiligheid, compliance of kwaliteit.

14.4 *Transparantie richting eindgebruikers:* als Klant de Dienst inzet op een publiek toegankelijke website of in een omgeving waarin natuurlijke personen met de (AI)functionaliteit interacteren (zoals een chat- of antwoordinterface), zorgt Klant ervoor dat eindgebruikers duidelijk worden geïnformeerd dat zij met een AI-systeem interacteren, tenzij dit voor de betreffende context evident is. Klant verwijdert of verzwakt dergelijke aanduidingen niet indien Gaply of een Implementatiepartner die aanduidingen aanbiedt.

14.5 *AI-geletterdheid en toezicht:* Klant draagt zorg voor passende instructie en bewustwording voor Gebruikers die de Dienst beheren of inzetten, zodat zij de mogelijkheden en beperkingen van AI-output begrijpen. Klant zorgt voor menselijk toezicht waar dit redelijkerwijs nodig is gelet op de toepassing.

14.6 *Verboden gebruik onder AI-wetgeving:* Klant zal de Dienst niet inzetten voor verboden AI-praktijken (zoals manipulatieve of misleidende inzet die de veiligheid of rechten van personen aantast) en niet voor toepassingen die kwalificeren als hoog-risico onder toepasselijke AI-wetgeving zonder de daarvoor vereiste maatregelen en verantwoordelijkheden te borgen. Gaply mag bij (vermoeden van) dergelijke inzet passende maatregelen treffen, waaronder beperking, opschorting of beëindiging.

15. Privacy en Verwerkersovereenkomst (DPA)

15.1 *DPA is altijd van toepassing:* op elke verwerking van persoonsgegevens in de Dienst is de Verwerkersovereenkomst (DPA) van toepassing. De DPA is integraal onderdeel van de Overeenkomst.

15.2 *Acceptatie via clickwrap:* de DPA wordt samen met deze Algemene Voorwaarden via clickwrap in de Dienst geaccepteerd, conform artikel 3.

15.2a *Actuele versie en bewijs:* de actuele versie van de DPA is in de Dienst beschikbaar (pagina "Juridisch", leesbaar en downloadbaar). Bij acceptatie legt Gaply vast welke DPA-versie is geaccepteerd, met tijdstip en een cryptografisch controlegetal (hash) van de geaccepteerde tekst, zodat dit achteraf aantoonbaar is.

15.3 *Rollen:* de rolverdeling onder de AVG is vastgelegd in de DPA en kent twee situaties:

- (a) *Directe afname:* neemt Klant de Dienst rechtstreeks van Gaply af, dan is Klant Verwerkingsverantwoordelijke en is Gaply Verwerker voor zover Gaply Persoonsgegevens namens Klant verwerkt bij het leveren van de Dienst.
- (b) *Afname via een Partner:* wordt de Dienst geleverd via een Implementatiepartner, dan is die Partner Verwerker van zijn eindklant en is Gaply Subverwerker. De DPA regelt beide situaties.

15.4 *Geen inhoudelijke controle:* Klant bepaalt welke bronnen, content en gebruikersinput via de Dienst worden verwerkt. Gaply heeft geen inhoudelijke controle over de door Klant of eindgebruikers ingevoerde data. Klant staat ervoor in dat zij bevoegd is om die data te laten verwerken en dat zij betrokkenen adequaat informeert en een geldige grondslag heeft.

15.5 *Subverwerkers:* Gaply kan Subverwerkers inzetten. De actuele lijst van Subverwerkers en het wijzigingsproces zijn opgenomen in de DPA (Bijlage 3).

15.6 *Gegevensbeperking eindgebruikers:* de Dienst is zo ingericht dat IP-adressen van eindgebruikers (bezoekers van de website van Klant) niet worden opgeslagen, en dat veelvoorkomende persoonsgegevens in zoek- en chatvragen (zoals e-mailadressen, telefoonnummers en burgerservicenummers) vóór opslag automatisch worden verwijderd. Zoek- en chatvragen worden bewaard conform de in de DPA vastgelegde bewaartermijnen (standaard 365 dagen, per Project instelbaar); geaggregeerde statistieken zonder herleidbare gegevens kunnen langer worden bewaard.

16. Beveiliging

16.1 Gaply treft passende technische en organisatorische maatregelen om de Dienst te beveiligen. Een overzicht van deze maatregelen is opgenomen in Bijlage 2 (Security Measures) van de Verwerkersovereenkomst (DPA).

16.2 Klant blijft verantwoordelijk voor eigen beveiliging, waaronder endpoint-beveiliging, toegangsbeheer en veilige configuraties in eigen omgevingen.

17. Geheimhouding

17.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze alleen voor uitvoering van de Overeenkomst.

17.2 Geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- (a) openbaar was zonder schending,
- (b) rechtmatig van een derde is verkregen, of
- (c) openbaar moet worden gemaakt op grond van wet of rechterlijk bevel.

18. Aansprakelijkheid

18.1 Gaply is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Gaply in de nakoming van de Overeenkomst.

18.1a Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (i) redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen,
- (ii) redelijke kosten om de Dienst weer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, en
- (iii) redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.

18.1b Aanspraken die samenhangen of voortvloeien uit hetzelfde feit of uit een reeks van samenhangende feiten gelden als één aanspraak.

18.2 De totale aansprakelijkheid van Gaply voor alle aanspraken van Klant tezamen is beperkt tot het bedrag dat voor het betreffende Project in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan Gaply is betaald, met een absoluut maximum van **€ 250.000** per aanspraak.

18.2a Gaply is niet aansprakelijk voor:

- (a) indirecte schade (waaronder gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, gemiste omzet, verlies van data, verlies van goodwill of reputatieschade),
- (b) schade door onjuiste of incomplete output (waaronder AI-output), tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Gaply,
- (c) schade veroorzaakt door implementatie, configuratie of aanpassing uitgevoerd door derden of door handelen of nalaten van Klant,
- (d) schade die het gevolg is van diensten, systemen of voorwaarden van derden (waaronder cloudproviders, LLM-providers/aggregators en andere Subverwerkers), behoudens voor zover de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Gaply,
- (e) bestuurlijke boetes, sancties of andere punitieve maatregelen (waaronder boetes opgelegd door toezichthouders),
- (f) aanspraken die zijn ingesteld onder het recht of bij een rechter/instantie in de Verenigde Staten van Amerika of Canada.

18.2b De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel 18 gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Gaply en uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

18.3 Klant vrijwaart Gaply voor aanspraken van derden die voortvloeien uit (i) content van Klant, (ii) onrechtmatig gebruik van de Dienst, (iii) schending van rechten van derden door Klant, of (iv) gebruik van de Dienst in strijd met artikel 8.3.

18.4 Voor zover een verzekeraar van Gaply (of een aan Gaply gelieerde verzekerde entiteit) enige uitkering doet in verband met een aanspraak van Klant, wordt die uitkering in mindering gebracht op de aansprakelijkheidslimiet in dit artikel.

19. Overmacht

19.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming voor zover sprake is van overmacht.

19.2 Overmacht omvat onder meer storingen bij toeleveranciers, cloudproviders, internetstoringen, overheidsmaatregelen, en algemene uitval van derde diensten die noodzakelijk zijn voor de Dienst.

20. Looptijd en beëindiging

20.1 *Looptijd:* de looptijd, verlenging en opzegtermijn van de commerciële afspraken zijn vastgelegd in het Aanvraagformulier. Bij gebreke van een afspraak in het Aanvraagformulier geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd, met een opzegtermijn van één maand.

20.2 *Wijze van opzegging:* opzegging vindt plaats door een e-mail aan support@gaply.nl door de commerciële wederpartij (bij afname via een Partner: door de Partner; bij directe afname: door een Accorderingsgerechtigde van Klant). Gaply kan om aanvullende verificatie vragen om vast te stellen dat de opzegging bevoegd is gedaan.

20.2a *Bevestiging en ingangsdatum:* Gaply bevestigt de opzegging per e-mail. De beëindiging gaat in na het verstrijken van de toepasselijke looptijd en opzegtermijn (artikel 20.1), tenzij een latere beëindigingsdatum is vermeld. Vanaf de beëindigingsdatum vervalt de toegang tot de Dienst.

20.2b *Projecten verwijderen is geen opzegging:* de verwijdering van één of meer Projecten (ook als alle Projecten zijn verwijderd) geldt niet automatisch als opzegging van de Overeenkomst. De Overeenkomst blijft van kracht totdat deze rechtsgeldig is opgezegd conform dit artikel.

20.2c *Openstaande bedragen:* beëindiging laat onverlet dat de commerciële wederpartij gehouden blijft tot betaling van reeds verschuldigde Vergoedingen en openstaande facturen.

20.3 Gaply mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk (per Project en/of Organisatie-account) opschorten of beëindigen indien:

- (a) de wederpartij wezenlijk tekortschiet en niet tijdig herstelt na ingebrekestelling,
- (b) de wederpartij betalingsverplichtingen niet nakomt,
- (c) sprake is van misbruik of een ernstig beveiligingsrisico.

21. Data-teruggave en verwijdering

21.1 Tijdens de looptijd kan Klant gebruikmaken van de exports en downloads voor zover de Dienst die aanbiedt. Daarnaast spant Gaply zich in om op redelijk verzoek van Klant binnen een redelijke termijn een export van de belangrijkste gegevens van Klant te verstrekken in een gangbaar formaat.

21.2 *Verwijdering bij verwijderen Project:* bij verwijdering van een Project worden de bij dat Project behorende data en configuraties verwijderd en zijn deze in beginsel niet herstelbaar. Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van gegevens die zij wil bewaren.

21.3 Na beëindiging van de Overeenkomst of verwijdering van een Project verwijdert of anonimiseert Gaply data van Klant conform de DPA en haar bewaartermijnen (waaronder back-ups met een bewaartermijn van 30 dagen), tenzij een wettelijke bewaarplicht van toepassing is.

22. Klachten

22.1 Klachten over de Dienst of facturen worden schriftelijk gemeld binnen een redelijke termijn. Partijen spannen zich in om klachten in overleg op te lossen.

23. Toepasselijk recht en geschillen

23.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

23.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland, tenzij dwingend recht anders bepaalt.