



Contract- en AI Governance-pakket

Figs AI

Versie 1.0
7 oktober 2026

Status: voor juridische review

Figs B.V. / Figs AI

1. Gebruiks- en SaaS-overeenkomst

Partijen. Deze overeenkomst wordt gesloten tussen Figs B.V. ("Figs") en de zakelijke klant die de Figs AI-dienst afneemt ("Klant").

1.1 Definities

Figs AI: de door Figs aangeboden software-as-a-service voor ondersteuning van financiële adviesgesprekken, dossieropbouw, verslaglegging en aanverwante werkzaamheden.

Dienst: Figs AI, inclusief de functionaliteiten, documentatie, updates en ondersteunende diensten die binnen het abonnement beschikbaar zijn.

Klantdata: alle gegevens, documenten, audio, transcripties en overige informatie die de Klant of gebruikers via de Dienst verwerken.

Gebruiker: een natuurlijke persoon die namens de Klant toegang heeft tot de Dienst.

1.2 Totstandkoming

De overeenkomst komt tot stand zodra de Klant een abonnement afsluit, een account activeert of de Dienst anderszins in gebruik neemt. Door gebruik van de Dienst verklaart de Klant bevoegd te zijn de overeenkomst namens de organisatie aan te gaan.

1.3 Gebruiksrecht

Figs verleent gedurende de looptijd een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Dienst. De Klant mag de Dienst uitsluitend gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering en volgens de overeenkomst.

1.4 Dienstverlening

Figs levert de Dienst als SaaS-dienst. Figs kan de Dienst onderhouden, verbeteren en technisch wijzigen, zolang de kernfunctionaliteit en het overeengekomen serviceniveau daardoor niet wezenlijk worden aangetast.

1.5 AI-output en verantwoordelijkheid

Figs AI ondersteunt de professionele gebruiker bij het verzamelen, structureren, samenvatten en vastleggen van informatie. AI-output kan onjuist, onvolledig of contextafhankelijk zijn. De adviseur blijft verantwoordelijk voor professionele beoordeling, het uiteindelijke advies, communicatie met de cliënt en de kwaliteit van het klantdossier.

1.6 Gegevens en vertrouwelijkheid

Figs behandelt Klantdata vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend voor het leveren, beveiligen, onderhouden en verbeteren van de Dienst, voor zover dat contractueel en wettelijk is toegestaan. Klantdata wordt niet gebruikt om algemene AI-modellen te trainen.

1.7 AI, toezicht en financiële regelgeving

Figs ontwikkelt en exploiteert Figs AI als ondersteunende technologie. De Dienst neemt de professionele verantwoordelijkheid van een financieel adviseur niet over. De Klant blijft verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst binnen de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wft en relevante eisen rond dossiervorming en zorgplicht.

1.8 Beveiliging en locatie

Figs maakt gebruik van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De verwerking en opslag van gegevens vindt plaats binnen de Europese Unie, behoudens eventuele doorgiften die volgens toepasselijke privacywetgeving zijn toegestaan en passend zijn gewaarborgd.

1.9 Persoonsgegevens

Voor zover Figs persoonsgegevens verwerkt namens de Klant, treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke en Figs als verwerker, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. De afspraken hierover zijn uitgewerkt in de Verwerkersovereenkomst.

1.10 Prijs en abonnement

Het standaardtarief bedraagt €79 per gebruiker per maand. Het abonnement werkt op basis van het aantal afgenomen gebruikersplaatsen. De Dienst omvat alle beschikbare adviesdomeinen en reguliere updates en ondersteuning. Eventuele afwijkende commerciële afspraken gelden uitsluitend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

1.11 Proefperiode

Wanneer Figs een proefperiode aanbiedt, gelden daarvoor de voorwaarden die bij de betreffende aanbieding worden vermeld. Na afloop wordt de Dienst uitsluitend voortgezet wanneer de Klant daarvoor een betaald abonnement heeft afgesloten.

1.12 Looptijd en beëindiging

De looptijd, opzegtermijn en eventuele verlenging volgen uit het gekozen abonnement of de schriftelijke orderbevestiging. Bij wezenlijke tekortkomingen kan iedere partij de overeenkomst beëindigen nadat de andere partij een redelijke mogelijkheid heeft gekregen de tekortkoming te herstellen, tenzij herstel niet mogelijk is.

1.13 Exit en dataportabiliteit

Na beëindiging krijgt de Klant een redelijke mogelijkheid om de voor de Klant relevante gegevens te exporteren. Na afloop van de overeengekomen bewaartermijn verwijdert Figs de gegevens, behoudens wettelijke bewaarplichten.

1.14 Wijzigingen

Figs kan de Dienst en bijbehorende documentatie wijzigen. Materiële wijzigingen die de rechten of verplichtingen van de Klant wezenlijk beïnvloeden worden tijdig gecommuniceerd.

1.15 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingendrechtelijke regels anders bepalen.

2. Algemene Voorwaarden Figs AI

Deze algemene voorwaarden vormen onderdeel van de overeenkomst tussen Figs en de Klant.

2.1 Toegang en accounts

De Klant is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts, toegangsrechten en het vertrouwelijk houden van inloggegevens. Accounts zijn persoonlijk en mogen niet worden gedeeld.

2.2 Acceptabel gebruik

De Klant gebruikt de Dienst rechtmatig en niet voor doeleinden die de werking, beveiliging of beschikbaarheid van de Dienst kunnen schaden. Het is niet toegestaan beveiligingsmaatregelen te omzeilen, ongeautoriseerde toegang te verkrijgen of de Dienst te reverse-engineeren.

2.3 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op de Dienst, software, interfaces, documentatie en onderliggende technologie berusten bij Figs of haar licentiegevers. De Klant behoudt de rechten op de eigen Klantdata.

2.4 Derde partijen

Voor bepaalde onderdelen van de Dienst kan Figs gebruikmaken van gespecialiseerde leveranciers. Deze leveranciers worden behandeld volgens de afspraken over subverwerkers en beveiliging.

2.5 Aansprakelijkheid

Figs is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, voor zover wettelijk toegestaan en met inachtneming van de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen. Indirecte schade, gevolgschade, omzetverlies en gemiste besparingen zijn uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

2.6 Overmacht

Geen van de partijen is gehouden tot nakoming wanneer sprake is van een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer ligt en niet aan haar kan worden toegerekend.

2.7 Geheimhouding

Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting blijft na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

3. Service Level Agreement (SLA)

3.1 Beschikbaarheid

Figs streeft naar een beschikbaarheid van 99,95% tijdens de reguliere werktijden van 08:30 tot 17:30 uur op werkdagen, exclusief gepland onderhoud, overmacht en storingen bij externe infrastructuur die buiten de redelijke invloed van Figs liggen.

3.2 Support

Support is beschikbaar voor vragen over gebruik, technische problemen en incidenten. Figs behandelt meldingen op basis van impact en urgentie.

Prioriteit	Omschrijving	Behandeling
P1	Kritieke storing waardoor de Dienst voor meerdere gebruikers onbruikbaar is	Zo snel mogelijk oppakken en voortgang communiceren
P2	Ernstige beperking van een belangrijke functionaliteit	Met hoge prioriteit behandelen
P3	Beperkte storing of workaround beschikbaar	Regulier behandelen
P4	Vraag, verzoek of kleine afwijking	Behandelen volgens reguliere supportcapaciteit

3.3 Incidenten

Bij beveiligingsincidenten die gevolgen kunnen hebben voor Klantdata informeert Figs de Klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur nadat Figs het incident heeft vastgesteld.

3.4 Back-ups en continuïteit

Figs maakt periodiek back-ups van relevante productiegegevens. De standaard back-upretentie bedraagt 7 dagen. Figs treft maatregelen om de continuïteit van de Dienst te ondersteunen.

3.5 Onderhoud

Gepland onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd. Figs probeert de impact op gebruikers te beperken.

3.6 Beveiligingstesten

Figs laat periodiek beveiligingstesten uitvoeren en voert minimaal jaarlijks een penetratietest uit of laat deze uitvoeren.

4. Verwerkersovereenkomst (DPA)

4.1 Rollen

Voor persoonsgegevens die Figs namens de Klant verwerkt, is de Klant verwerkingsverantwoordelijke en Figs verwerker.

4.2 Onderwerp en duur

De verwerking betreft persoonsgegevens die via Figs AI worden verwerkt voor het ondersteunen van adviesgesprekken, dossieropbouw, verslaglegging, communicatie en aanverwante functionaliteiten. De verwerking duurt zolang de hoofd overeenkomst loopt en zolang gegevens daarna rechtmatig moeten worden bewaard.

4.3 Categorieën persoonsgegevens

Afhankelijk van het gebruik kunnen onder meer identificatie- en contactgegevens, financiële gegevens, verzekeringsgegevens, gespreksinhoud, adviesinformatie, documenten en andere door de Klant aangeleverde gegevens worden verwerkt. De Klant bepaalt welke gegevens in de Dienst worden ingevoerd.

4.4 Instructies

Figs verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van de Klant, tenzij Figs op grond van het recht van de Europese Unie of een lidstaat tot verwerking verplicht is.

4.5 Locatie en doorgifte

Figs streeft naar verwerking en opslag binnen de EU. Indien een subverwerker of leverancier gegevens buiten de EER verwerkt, zorgt Figs voor een rechtmatige doorgiftemaatregel overeenkomstig de AVG.

4.6 Beveiligingsmaatregelen

Figs hanteert onder meer encryptie, multifactor authenticatie, rol- en need-to-know toegang, logging en monitoring, back-ups en periodieke beveiligingstesten.

4.7 Subverwerkers

Figs kan subverwerkers inzetten voor infrastructuur, AI-functionaliteit, spraakverwerking en support. De

4.8 Datalekken

Figs informeert de Klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur nadat een relevant beveiligingsincident is vastgesteld.

4.9 Rechten van betrokkenen

Figs ondersteunt de Klant, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bij verzoeken van betrokkenen en andere verplichtingen van de Klant onder de AVG.

4.10 Verwijdering

Na beëindiging verwijdert of retourneert Figs persoonsgegevens overeenkomstig de instructies van de Klant en de overeengekomen exittermijn, behoudens wettelijke bewaarplichten.

4.11 Audit

Figs stelt relevante informatie beschikbaar om naleving van de verwerkersverplichtingen aan te tonen. Audits worden redelijk gepland en mogen de dienstverlening of beveiliging van andere klanten niet onredelijk verstoren.

5. AI Governance Policy

5.1 Doel

Figs gebruikt AI als ondersteunende technologie om financiële adviseurs efficiënter te laten werken en de kwaliteit, volledigheid en traceerbaarheid van adviesdossiers te ondersteunen.

5.2 Menselijk toezicht

AI-output wordt niet beschouwd als zelfstandig financieel advies. De gebruiker controleert de output, beoordeelt de relevantie en maakt de uiteindelijke professionele afweging.

5.3 Toegestaan gebruik

Figs AI kan worden gebruikt voor transcriptie, structurering, samenvatting, het signaleren van gesprekspunten, het opstellen van conceptteksten, dossierondersteuning en andere ondersteunende werkzaamheden binnen de beschikbare functionaliteiten.

5.4 Niet toegestaan gebruik

De Dienst mag niet worden gebruikt om menselijke professionele verantwoordelijkheid volledig te vervangen, om zonder menselijke controle bindende financiële beslissingen te nemen of voor doeleinden die strijdig zijn met wet- en regelgeving.

5.5 Transparantie

Figs informeert klanten over relevante AI-functionaliteiten en de rol van menselijke controle. De Klant blijft verantwoordelijk voor passende transparantie richting eigen cliënten wanneer de toepasselijke regels dat vereisen.

5.6 Traceerbaarheid

Waar technisch beschikbaar worden relevante gebeurtenissen en wijzigingen gelogd. Figs ondersteunt daarmee controleerbaarheid en onderzoek van incidenten.

5.7 AI-leveranciers

Figs kan gebruikmaken van gespecialiseerde AI- en cloudleveranciers, waaronder Microsoft Azure-diensten. Deze leveranciers worden geselecteerd en beheerd volgens de beveiligings- en privacyvereisten die voor de Dienst gelden.

5.8 Training en competentie

Figs ondersteunt gebruikers met documentatie en uitleg over het verantwoord gebruik van AI-functionaliteiten. De organisatie van de Klant blijft verantwoordelijk voor interne instructies en toezicht op gebruikers.

5.9 Monitoring en incidenten

Figs monitort de werking van relevante AI-functionaliteiten en neemt passende maatregelen bij fouten, misbruik of beveiligingsincidenten.

5.10 Review

Deze policy wordt periodiek beoordeeld en aangepast wanneer wetgeving, technologie, risico's of de Dienst daarom vragen.

stelt. De volgende onderwerpen worden daar nader toegelicht:

- Beveiliging: technische en organisatorische maatregelen, toegangsbeheer, encryptie, monitoring en continuïteit.
- AI-gebruik: uitgangspunten voor verantwoord gebruik van AI en de rol van menselijke controle.
- Subverwerkers: leveranciers die betrokken zijn bij de dienstverlening en de relevante verwerkingsactiviteiten.
- Documenten: beschikbare contractuele, beveiligings- en privacydocumentatie.
- FAQ: antwoorden op veelgestelde vragen over gegevensverwerking, beveiliging en gebruik van Figs AI.
- Wijzigingen: informatie over relevante wijzigingen in documentatie en dienstverlening.
- Contact: route voor vragen over privacy, beveiliging en contractuele onderwerpen.

6.1 Kernpunten van de dienstverlening

Figs AI wordt geleverd vanuit Microsoft Azure. Figs verwerkt klantdata binnen de EU waar mogelijk, gebruikt passende beveiligingsmaatregelen en gebruikt klantdata niet voor het trainen van algemene AI-modellen.

6.2 Beschikbaarheid en continuïteit

Figs communiceert een beschikbaarheidsdoel van 99,95% tijdens reguliere werktijden. Er zijn back-up- en incidentprocedures ingericht en Figs voert periodiek beveiligingstesten uit.

6.3 Organisatorische beveiliging

Figs werkt met MFA, rolgebaseerde en need-to-know toegang, logging en monitoring en periodieke beoordeling van beveiligingsmaatregelen.

7. Juridische punten voor definitieve publicatie

Dit document is opgesteld als contractuele basis en moet vóór definitieve publicatie juridisch worden gevalideerd. Met name de volgende punten moeten definitief worden vastgesteld:

- Volledige statutaire gegevens van Figs B.V., waaronder KvK- en btw-gegevens.
- Exacte abonnementsduur, opzegtermijnen en verlengingsmechanisme.
- Definitieve aansprakelijkheidslimieten en eventuele uitzonderingen.
- Eventuele service credits of andere compensatieregelingen.
- Definitieve supportvensters en responstijden per prioriteit.
- Definitieve kwalificatie en verplichtingen onder de AI Act voor de concrete Figs AI-functionaliteiten.
- Exacte scope van eventuele ISO/IEC 27001-certificering en relevante verklaringen.
- Actuele lijst van subverwerkers en procedure voor wijzigingen.
- Definitieve exitprocedure en beschikbare exportformaten.
- Keuze voor een eventuele externe set algemene voorwaarden, indien Figs die contractueel wil incorporeren.

7.1 Status

vanuit het perspectief van Figs. Het vervangt geen juridisch advies of formele juridische review.

8. Documentoverzicht

Onderdeel	Functie
Gebruiks- en SaaS-overeenkomst	Hoofdovereenkomst voor gebruik van Figs AI
Algemene Voorwaarden	Algemene rechten, plichten en gebruiksvoorwaarden
SLA	Beschikbaarheid, support, incidenten en continuïteit
Verwerkersovereenkomst	AVG-afspraken tussen Klant en Figs
AI Governance Policy	Kaders voor verantwoord gebruik en menselijke controle
	Publieke onderbouwing van security, privacy, AI en leveranciers

Versie: 1.0

Datum: 7 oktober 2026

Leverancier: Figs B.V. / Figs AI

Dit document is opgesteld voor juridische review en verdere contractuele vastlegging.