

Samenwerkingsovereenkomst Crewn

Deze Samenwerkingsovereenkomst legt de afspraken vast die gelden voor alle diensten die Crewn levert. Waar de Offerte of Opdrachtbevestiging afwijkt van deze overeenkomst, geldt de Offerte of Opdrachtbevestiging. Indien en voor zover in het kader van de Opdracht Persoonsgegevens worden verwerkt, geldt daarnaast de Verwerkersovereenkomst als bijlage bij de Offerte/Opdracht; bij strijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en andere documenten over privacy of gegevensverwerking prevaleert de Verwerkersovereenkomst. Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

De overeenkomst bestaat uit drie delen. Deel I bevat algemene afspraken die voor alle opdrachten gelden. Deel II gaat specifiek over de AI-abonnementsdiensten van Crewn. Deel III gaat over maatwerkprojecten. De Offerte geeft aan welke delen van toepassing zijn.

Begrippen

- **Crewn:** de eenmanszaak Crewn, gevestigd aan de Irisstraat 18, 3742 TP Baarn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93190565.
- **Diensten:** alle diensten en werkzaamheden die Crewn in het kader van een Opdracht aan Opdrachtgever levert, waaronder AI-agents, automatiseringen, workflows en maatwerkprojecten.
- **Offerte:** het door Crewn uitgebrachte aanbod waarin onder meer de Opdracht, prijs, looptijd, modules en toepasselijke documenten zijn opgenomen.
- **Opdracht:** de tussen Opdrachtgever en Crewn overeengekomen opdracht tot het leveren van Diensten, zoals vastgelegd in een door Opdrachtgever aanvaarde Offerte en/of een schriftelijke opdrachtbevestiging (waaronder per e-mail). Een Opdracht komt ook tot stand zodra Opdrachtgever de Offerte schriftelijk aanvaardt, Crewn op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering start, of Opdrachtgever feitelijk gebruik maakt van de Diensten na ontvangst van de Offerte.
- **Opdrachtbevestiging:** een schriftelijke bevestiging van (onderdelen van) een Opdracht, waaronder per e-mail.
- **Opdrachtgever:** de onderneming of rechtspersoon die een dienst afneemt van Crewn.
- **AI-agent:** de door Crewn ontwikkelde en/of geconfigureerde AI-toepassing die Crewn inricht voor de Opdrachtgever, waaronder agents voor e-mailverwerking, klantcontact, planning of andere geautomatiseerde workflows.
- **Onboarding:** de eenmalige implementatie en configuratie van de dienst bij aanvang van de overeenkomst.
- **Livegang:** het moment waarop de dienst operationeel is en door de Opdrachtgever in gebruik wordt genomen.
- **Configuratiedata:** de gegevens die de Opdrachtgever aanlevert voor het inrichten van de dienst, zoals bedrijfsinformatie, procedures, documenten en kennisbanken.
- **Eindgebruikers:** de klanten, bezoekers of medewerkers van de Opdrachtgever die met de dienst in aanraking komen.
- **DPI:** de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijzenindex (of een daarvoor in de plaats komende index).
- **AVG:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679.
- **AI Act:** Verordening (EU) 2024/1689 betreffende kunstmatige intelligentie.

Deel I - Algemene afspraken

Betaling en facturatie

Crewn factureert conform de afspraken in de Offerte of Opdrachtbevestiging. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Heeft de Opdrachtgever bezwaar tegen een factuur, dan moet dit binnen de betalingstermijn schriftelijk worden gemeld; daarna wordt de factuur geacht te zijn geaccepteerd. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op. Bij te late betaling is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd vanaf de vervaldatum tot de dag van volledige betaling. Blijft betaling na aanmaning uit, dan mag Crewn de vordering uit handen geven; de Opdrachtgever is dan naast het openstaande bedrag ook alle redelijke incasso- en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.

Prijsaanpassing en kostendoorberekening

Crewn kan de tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de DPI. Crewn stelt de Opdrachtgever uiterlijk dertig dagen voor de ingangsdatum schriftelijk op de hoogte. Is de DPI niet langer beschikbaar of representatief, dan past Crewn een vergelijkbare algemeen aanvaarde index toe. Naast de jaarlijkse indexering kan Crewn kostprijsverhogende factoren die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals gestegen kosten voor AI-licenties en API-toegang (waaronder tarieven van AI-modelleveranciers), cloudinfrastructuur of energie, met een aankondigingstermijn van minimaal veertien dagen één op één doorberekenen. Op verzoek onderbouwt Crewn de doorberekening schriftelijk.

Looptijd en opzegging

Overeenkomsten voor onbepaalde tijd en maandabonnementen kunnen door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tegen het einde van een kalendermaand. Opzeggen kan alleen schriftelijk. Bij maandelijkse abonnementen vindt geen automatische verlenging plaats, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Een jaarcontract wordt na afloop automatisch verlengd met één jaar, tenzij een van de partijen uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk heeft opgezegd. Voert Crewn een tariefswijziging door, dan kan de Opdrachtgever binnen veertien dagen na ontvangst van de wijzigingsmelding schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Doet hij dat niet, dan worden de nieuwe tarieven geacht te zijn aanvaard.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Crewn is in de eerste plaats beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert. Komt de verzekering niet tot uitkering of dekt zij de schade niet, dan geldt het volgende maximum. Voor schade die verband houdt met abonnementsdiensten bedraagt de aansprakelijkheid van Crewn maximaal de vergoeding die de Opdrachtgever heeft betaald in de zes kalendermaanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een absoluut maximum van tienduizend euro per gebeurtenis. Voor schade die verband houdt met maatwerkwerkzaamheden bedraagt de aansprakelijkheid maximaal de totale opdrachtsom van de betreffende opdracht, met een absoluut maximum van tienduizend euro per opdracht. Crewn is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie of reputatieschade, ongeacht de juridische grondslag. Vorderingsrechten jegens Crewn vervallen uiterlijk twaalf (12) maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis en in ieder geval twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de aansprakelijke partij.

Overmacht

Als overmacht aan de zijde van Crewn gelden in ieder geval: storingen bij cloudinfrastructuurproviders of hostingpartijen, uitval of wijzigingen van API-diensten van derden (waaronder AI-modelleveranciers), DDoS-aanvallen en andere vormen van cybercriminaliteit, nieuwe of gewijzigde wetgeving op het gebied van kunstmatige intelligentie of gegevensbescherming, en het onbeschikbaar worden of intrekken van licenties voor AI-modellen van derden. Bij een overmachtssituatie die langer dan zestig dagen duurt, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden zonder recht op schadevergoeding.

Opschorting bij wanbetaling

Bij te late betaling stuurt Crewn een schriftelijke aanmaning en krijgt de Opdrachtgever de gelegenheid alsnog binnen veertien dagen te betalen. Blijft betaling daarna uit, dan mag Crewn haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk staken, waaronder het offline halen van geleverde AI-agents en automatiseringen, totdat alle openstaande bedragen inclusief rente en kosten zijn voldaan. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet en schort de looptijd van de overeenkomst niet op.

Geheimhouding en boetebepaling

Beide partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de samenwerking ontvangen zorgvuldig. Als vertrouwelijk geldt in ieder geval alle informatie die als zodanig is aangemerkt of waarvan de vertrouwelijkheid uit de aard voortvloeit. Partijen verstrekken vertrouwelijke informatie uitsluitend aan medewerkers of derden voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting geldt tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende drie jaar na afloop. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is of wordt zonder toedoen van de ontvangende partij, reeds bekend was, of verstrekt moet worden op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel. Schendt Opdrachtgever de geheimhoudings- of intellectuele-eigendomsbepalingen uit deze overeenkomst, dan verbeurt hij een direct opeisbare boete van tienduizend euro per overtreding, te vermeerderen met duizend euro voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

Insolventie en bedrijfsbeëindiging

Wordt de Opdrachtgever failliet verklaard, wordt aan hem surseance van betaling verleend, wordt de Wsnp op hem van toepassing of wordt zijn onderneming beëindigd, dan worden alle vorderingen van Crewn onmiddellijk en volledig opeisbaar. Crewn mag de overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Overdracht van rechten

De Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Crewn. Een overdracht zonder toestemming heeft geen rechtsgevolg jegens Crewn, ook niet in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW. Crewn kan haar rechten en verplichtingen overdragen aan een rechtsopvolger, waaronder een vennootschap waaraan de onderneming van Crewn wordt overgedragen; de Opdrachtgever verleent daarvoor bij voorbaat toestemming.

Samenwerking en personeel

Gedurende de looptijd van de overeenkomst en twaalf maanden daarna benadert de Opdrachtgever geen medewerkers of zelfstandige opdrachtnemers van Crewn rechtstreeks of via derden voor indiensttreding, samenwerking of opdrachtverstrekking buiten Crewn om, tenzij Crewn daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Uitvoering en vertegenwoordiging

Crewn bepaalt zelf hoe en door wie zij haar werkzaamheden uitvoert. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op uitvoering door een bepaalde persoon. De artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Mondelinge toezeggingen binden Crewn niet, tenzij schriftelijk bevestigd.

Auditrecht

De Opdrachtgever heeft het recht maximaal één keer per jaar een audit te laten uitvoeren naar de nakoming van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst. Een audit is alleen mogelijk als de Opdrachtgever eerst schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk aangeeft welke specifieke naleving hij wenst te controleren, en Crewn niet in staat is gebleken die informatie op andere wijze te verstrekken. De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring, op kosten van de Opdrachtgever. Crewn ontvangt een kopie van het rapport. Een audit geeft geen recht op toegang tot bedrijfsgeheimen, AI-configuraties, prompts, broncode of gegevens van andere klanten.

Wijziging van deze overeenkomst

Crown kan deze Samenwerkingsovereenkomst eenzijdig wijzigen. Crown informeert de Opdrachtgever uiterlijk dertig dagen voor de inwerkingtreding schriftelijk over de wijzigingen. Wil de Opdrachtgever de wijzigingen niet aanvaarden, dan kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Doet hij dat niet, dan worden de gewijzigde bepalingen geacht te zijn aanvaard.

Geschillen, mediation en toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen Crown en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Ontstaat er een geschil, dan treden partijen eerst in goed overleg om tot een oplossing te komen. Komen zij er binnen dertig dagen niet uit, dan schakelen zij gezamenlijk een onafhankelijke mediator in conform het NMI Reglement, voordat zij een rechterlijke procedure starten. De kosten van mediation worden bij helfte gedeeld, tenzij de mediator anders beslist of partijen schriftelijk iets anders afspreken. Leidt de mediation niet tot een oplossing binnen zestig dagen na de eerste gezamenlijke bijeenkomst, dan staat het partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland. Partijen blijven te allen tijde bevoegd spoedeisende voorzieningen te vragen bij de voorzieningenrechter.

Deel II - AI-abonnementsdiensten

Wat Crewn levert en aan wie de technologie toebehoort

Crewn ontwikkelt, host en beheert AI-agents en automatiseringen voor de Opdrachtgever. De dienst wordt ingericht op basis van door de Opdrachtgever aangeleverde Configuratiegegevens en geïntegreerd in de digitale omgeving en systemen van de Opdrachtgever. Crewn exploiteert haar technologie als zelfstandige commerciële dienst. De onderliggende architectuur, prompts, gespreks- en verwerkingsflows, software, configuraties en technische infrastructuur blijven te allen tijde eigendom van Crewn. De Opdrachtgever krijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de dienst voor de duur van de overeenkomst en voor het in de Offerte omschreven gebruik. Niets in deze overeenkomst impliceert overdracht van intellectuele-eigendomsrechten aan de Opdrachtgever. Waar de dienst rechtstreeks communiceert met Eindgebruikers, maakt de dienst kenbaar dat sprake is van een geautomatiseerd systeem. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat informeren van zijn Eindgebruikers over het gebruik van AI-technologie in zijn dienstverlening, conform de vereisten van de AI Act en de AVG.

Onboarding en implementatie

De dienst wordt na totstandkoming van de overeenkomst eenmalig geïmplementeerd en geconfigureerd door Crewn. De Opdrachtgever wijst een contactpersoon aan die tijdens de Onboarding beschikbaar is voor het aanleveren van informatie en het nemen van beslissingen. Voor de Onboarding is een eenmalige vergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de Offerte. Bedraagt de reistijd van Crewn naar de locatie van de Opdrachtgever meer dan één uur (enkele reis), dan is aanvullend een reiskostenvergoeding verschuldigd zoals opgenomen in de Offerte. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle benodigde Configuratiegegevens, waaronder toegangen tot relevante systemen, procedures, contactgegevens en overige bedrijfsinformatie. Crewn is niet aansprakelijk voor onjuiste of onvolledige configuratie die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie van de Opdrachtgever.

Coulanceregeling bij vroegtijdige beëindiging

Wenst de Opdrachtgever de overeenkomst te beëindigen binnen dertig dagen na de Livegang, dan geldt de volgende coulanceregeling. De verschuldigde implementatievergoeding wordt voor vijftig procent gecrediteerd. Het abonnement eindigt per de datum van schriftelijke opzegging zonder verdere verplichtingen voor toekomstige abonnementsperiodes. Reeds betaalde abonnementsvergoedingen worden niet gerestitueerd. De coulanceregeling vervalt dertig dagen na de Livegang en geldt uitsluitend indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen tot het moment van opzegging volledig is nagekomen.

Datagebruik en serverlocatie

Crewn zorgt ervoor dat persoonsgegevens van de Opdrachtgever en diens Eindgebruikers niet worden gebruikt voor het trainen, verfijnen of verbeteren van AI-modellen, noch voor profilering, marketing of enig ander doel buiten de directe dienstverlening aan de Opdrachtgever. Crewn legt deze verplichting contractueel op aan haar subverwerkers. Crewn mag geanonimiseerde en geaggregeerde technische data en gebruikspatronen, waaruit individuele Opdrachtgevers of Eindgebruikers niet identificeerbaar zijn, gebruiken voor de doorontwikkeling en verbetering van haar diensten. Bewaartermijnen en verwijderingsverplichtingen zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst. Opslag van gegevens vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte. Voor de AI-functionaliteit maakt Crewn gebruik van API-diensten van externe AI-modelleveranciers; daarbij kan verwerking buiten de EER plaatsvinden, uitsluitend met passende waarborgen als bedoeld in de AVG en zoals nader omschreven in de Verwerkersovereenkomst. Deze afspraken gelden tevens als verwerkingsinstructies in de zin van de Verwerkersovereenkomst.

Beschikbaarheid, onderhoud en responstijden

Crewn streeft naar een beschikbaarheid van de dienst van minimaal 99% per kalendermaand, berekend exclusief geplande onderhoudsmomenten. Dit betreft een inspanningsverplichting; Crewn staat niet in voor het behalen van deze drempel. Storingen die het gevolg zijn van uitval bij derde-partijsystemen, waaronder API-koppelingen van externe leveranciers en cloudinfrastructuur, tellen niet mee voor de berekening van de

beschikbaarheid. Gepland onderhoud wordt minimaal zeven kalenderdagen van tevoren schriftelijk aangekondigd en bedraagt maximaal vier aaneengesloten uren per kalendermaand. Bij ongeplande storingen informeert Crewn de Opdrachtgever zo snel mogelijk. Crewn biedt ondersteuning op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur. Meldingen buiten kantooruren worden op de eerstvolgende werkdag opgepakt. Crewn streeft naar de volgende responstijden: kritieke storing (dienst volledig niet beschikbaar): respons binnen 4 kantooruren; grote storing (dienst gedeeltelijk niet beschikbaar): respons binnen 1 werkdag; kleine storing of vraag: respons binnen 2 werkdagen.

Aansprakelijkheid voor AI-uitkomsten en afhankelijkheden van derden

De dienst maakt gebruik van AI-technologie en systemen van derden. Crewn staat niet in voor de correctheid, volledigheid of geschiktheid van de uitkomsten die de dienst genereert. De Opdrachtgever erkent dat AI-systemen van nature variabele uitkomsten produceren en dat de dienst niet onder alle omstandigheden en na verloop van tijd juiste of doeltreffende uitkomsten geeft. Crewn is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige AI-uitkomsten, model drift of zogenoemde hallucinations, noch voor beslissingen die de Opdrachtgever of diens Eindgebruikers nemen op basis van AI-output. De dienst is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van API-koppelingen met systemen van derden en van externe softwareplatformen waarmee de dienst is geïntegreerd (waaronder e-mailservers, calculatie-, plannings- en boekhoudsoftware). Crewn is niet aansprakelijk voor functioneringsverlies, vertragingen of onjuiste data die het gevolg zijn van wijzigingen, storingen of het beëindigen van dienstverlening door derde API-leveranciers, noch voor de werking, beschikbaarheid, prestaties of het onderhoud van derden-platformen, noch voor de kwaliteit, volledigheid, actualiteit of juistheid van data die via derden-platformen wordt aangeleverd. De Opdrachtgever erkent dat de verantwoordelijkheid voor deze data en platformen bij de Opdrachtgever of de betreffende derde partij ligt en vrijwaart Crewn voor alle aanspraken van derden, waaronder Eindgebruikers, die hiermee verband houden, tenzij en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Crewn. De Opdrachtgever erkent deze afhankelijkheid als een inherent kenmerk van de dienst.

Toegestaan gebruik en verboden gebruik

De Opdrachtgever gebruikt de dienst uitsluitend voor het doel waarvoor deze is bestemd en zoals omschreven in de Offerte. Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de dienst te gebruiken voor:

- de verwerking van bijzondere categorieën persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 AVG, waaronder gezondheidsgegevens, politieke opvattingen, religie of biometrische gegevens;
- toepassingen die op grond van de AI Act als hoog-risico worden geclassificeerd;
- misleidende, onrechtmatige of strafbare communicatie richting Eindgebruikers;
- het doorgeven van de dienst of toegang daartoe aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Crewn;
- AI-trainingsdoeleinden of het toepassen van scraping, mining of vergelijkbare technieken.

De Opdrachtgever staat er tegenover Crewn voor in dat het gebruik van de dienst in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving en vrijwaart Crewn voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik in strijd met dit artikel. Crewn mag de dienst per direct opschorten of beëindigen bij overtreding van dit artikel, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Gebruik van de dienst en volumeverplichtingen

De Opdrachtgever mag de dienst niet eigenmachtig deactiveren, beperken, verwijderen of omzeilen in de digitale omgeving waarvoor de dienst is overeengekomen. Doet hij dat toch, dan blijft hij de overeengekomen vergoeding verschuldigd gedurende de opzegtermijn en, indien een vaste looptijd is overeengekomen, gedurende de resterende vaste looptijd, berekend op basis van het gemiddeld gefactureerde maandbedrag in de drie maanden voorafgaand aan de deactivering. De Opdrachtgever kan het abonnementsniveau of het overeengekomen gebruiksvolume niet eenzijdig verlagen gedurende de looptijd. Een verlaging is alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van Crewn en met inachtneming van de geldende opzegtermijn.

Fair use

De dienst is bedoeld voor normaal zakelijk gebruik binnen het in de Offerte omschreven toepassingsbereik. Crewn werkt niet met harde limieten of automatische meerwerkfacturen. De marge bedraagt tweemaal het gemiddelde verbruik binnen de abonnementsklasse van de Opdrachtgever. Is het gemiddelde verbruik binnen een klasse bijvoorbeeld tweehonderd verwerkte aanvragen per maand, dan heeft de Opdrachtgever automatisch ruimte tot vierhonderd. In uitzonderlijke gevallen, zoals een plotselinge piek waarbij een volledig maandvolume binnen enkele dagen wordt verbruikt en de stabiliteit of snelheid van het platform in gevaar komt, mag Crewn tijdelijke beschermingsmaatregelen treffen; Crewn neemt daarna persoonlijk contact op om het gebruik te bespreken. Gaat de Opdrachtgever structureel en significant over de tweevoudige grens heen, dan neemt Crewn contact op en wordt samen gekeken naar een passende oplossing: een upgrade naar een groter pakket, een maatwerkafpraak of een andere oplossing in overleg. Opzegging of afsluiting vindt nooit plaats als eerste reactie op overmatig gebruik. Is de Opdrachtgever bij structurele en significante overschrijding niet bereid binnen een redelijke termijn een passende oplossing te treffen, dan mag Crewn de dienst beperken tot het overeengekomen gebruiksvolume, het abonnement aanpassen en/of de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van ten minste één maand.

Menselijke escalatie en controle

Waar de dienst rechtstreeks communiceert met Eindgebruikers, biedt de dienst Eindgebruikers de mogelijkheid om in contact te komen met een menselijke medewerker van de Opdrachtgever, op de bij de Onboarding overeengekomen wijze (bijvoorbeeld directe doorverbinding of het doorzetten van contactgegevens). Waar de dienst interne processen automatiseert, worden twijfelgevallen en onvolledige gegevens ter beoordeling voorgelegd aan een door de Opdrachtgever aangewezen medewerker in plaats van automatisch verwerkt. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van correcte en actuele contactgegevens voor deze escalatie, bij de Onboarding en bij iedere wijziging daarna. Crewn is niet aansprakelijk voor schade doordat escalatie niet mogelijk is als gevolg van onjuiste of verouderde contactgegevens.

Aangeleverde content

Bij de inrichting van de dienst levert de Opdrachtgever Configuratiegegevens aan. De intellectuele-eigendomsrechten op deze data blijven bij de Opdrachtgever of zijn licentiegevers. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de Configuratiegegevens aan Crewn ter beschikking te stellen en dat deze geen inbreuk maakt op rechten van derden, en vrijwaart Crewn voor aanspraken van derden die hiermee verband houden. Crewn gebruikt de Configuratiegegevens uitsluitend voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever.

Einde van de dienst en dataoverdracht

Na afloop van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever dertig kalenderdagen de tijd om zijn Configuratiegegevens te downloaden of op te vragen. Na die termijn vernietigt Crewn de Configuratiegegevens conform haar bewaarbeleid en de Verwerkersovereenkomst. Overige persoonsgegevens worden verwerkt conform de in de Verwerkersovereenkomst vastgelegde bewaartermijnen. Crewn is niet verplicht de AI-configuratie, flows, prompts, instellingen of broncode van de dienst mee te geven aan de Opdrachtgever; deze vormen onderdeel van het intellectueel eigendom van Crewn.

Wijzigingen aan de dienst en het AI-model

Crewn behoudt het recht om de onderliggende AI-technologie, het gebruikte AI-model, de infrastructuur en de methodologie van de dienst op ieder moment te actualiseren, te vervangen of te verbeteren. Crewn informeert de Opdrachtgever tijdig en schriftelijk over wezenlijke wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de werking of gebruikerservaring, met dien verstande dat de kernfunctionaliteit vergelijkbaar blijft. Leidt een wijziging tot een wezenlijke verslechtering van de dienst, dan heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

Deel III - Maatwerkprojecten

Projectplan en fasering

Bij iedere maatwerkopdracht is een schriftelijk projectplan vereist dat door beide partijen is goedgekeurd voordat Crewn met de werkzaamheden begint. Het projectplan beschrijft ten minste de scope, de fasering, de planning, de wederzijdse verantwoordelijkheden en de acceptatiecriteria. De werkzaamheden worden uitgevoerd in de in het projectplan beschreven fasen. Crewn mag de start van een volgende fase uitstellen zolang de Opdrachtgever de vorige fase niet schriftelijk heeft goedgekeurd en alle bijbehorende deelfacturen heeft betaald.

Revisierondes

Crewn hanteert standaard twee revisierondes per opgeleverd onderdeel, tenzij in de Offerte uitdrukkelijk anders is afgesproken. Aanpassingsverzoeken buiten de afgesproken revisierondes gelden als meerwerk en worden afzonderlijk geoffreerd en gefactureerd tegen het geldende uurtarief van Crewn.

Betalingsschema

Voor maatwerkwerkzaamheden geldt het volgende betalingsschema, tenzij in de Offerte anders is afgesproken. Bij aanvaarding van de Offerte of Opdrachtbevestiging is vijftig procent (50%) van de totale opdrachtsom verschuldigd als aanbetaling. Crewn begint pas met de werkzaamheden nadat de aanbetaling is ontvangen. De resterende vijftig procent wordt gefactureerd bij oplevering van het eindresultaat. Crewn mag de oplevering en overdracht van het eindresultaat uitstellen totdat de definitieve factuur volledig is betaald.

Oplevering en acceptatie

Na afronding van de werkzaamheden of een fase stelt Crewn het resultaat beschikbaar voor beoordeling. De Opdrachtgever heeft veertien kalenderdagen om het resultaat schriftelijk te accepteren, dan wel schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken onder opgave van de specifieke gebreken. Kleine gebreken die de ingebruikname niet verhinderen, zijn geen reden om acceptatie te weigeren; Crewn herstelt dergelijke gebreken binnen een redelijke termijn na acceptatie. Reageert de Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn, dan wordt het resultaat geacht te zijn geaccepteerd.

Annulering

Annulering van een maatwerkopdracht is alleen mogelijk met voorafgaande schriftelijke instemming van Crewn. Bij annulering zijn alle door Crewn reeds gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden onmiddellijk verschuldigd. Vindt de annulering plaats na aanvang van de werkzaamheden, dan is de Opdrachtgever bovendien een redelijke vergoeding verschuldigd voor reeds bestede tijd en aangegane planningsverplichtingen.

Slotbepalingen

Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na afloop van de samenwerking te blijven gelden, zoals die over geheimhouding, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid en geschillenbeslechting, blijven ook daarna van kracht. Blijkt een bepaling uit deze overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijft de rest van de overeenkomst van kracht en treden partijen in overleg over een vervangende bepaling die de oorspronkelijke strekking zoveel mogelijk benadert. Het niet uitoefenen van een recht door een van de partijen impliceert geen afstand van dat recht.