Algemene voorwaarden Sharpy AI

Versie: 16-11-2026 (Herziening 6)

Bedrijf: Jong & Edens Enterprises V.O.F., handelend onder de naam Sharpy AI (KVK 98327828)

Adres: Zuiderakerweg 13, 1069 MD Amsterdam, Nederland

Contact: info@sharpy-ai.com / mateo@jongedens.enterprises

Deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten en leveringen van diensten door Jong & Edens Enterprises V.O.F., handelend onder de naam Sharpy AI ("Sharpy AI"), aan zakelijke klanten. De Diensten omvatten onder meer AI-agents (chatbots en voicebots), automatiseringen, integraties, webapplicaties waaronder het Sharpy-dashboard, CRM-inrichting, hosting, beheer, support, consultancy en aanverwante werkzaamheden. Sharpy AI levert uitsluitend aan zakelijke klanten (B2B).

1. Definities

1.1 Klant: de wederpartij van Sharpy AI, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.

1.2 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Sharpy AI en Klant over de levering van Diensten.

1.3 Diensten: de door Sharpy AI geleverde AI-agents (chatbots en voicebots), automatiseringen, integraties, webapplicaties waaronder het Sharpy-dashboard, CRM-configuraties, hosting, support, beheer, consultancy en overige overeengekomen werkzaamheden.

1.4 Abonnement: doorlopende levering van Diensten tegen een periodieke vergoeding.

1.5 Opzetkosten: eenmalige kosten voor intake, ontwikkeling, inrichting, configuratie, implementatie, training, migratie en/of oplevering.

1.6 Klantdata: alle gegevens, waaronder persoonsgegevens, die door of namens Klant worden aangeleverd, ingevoerd, verwerkt of gegenereerd via de Diensten.

1.7 Subverwerker: een derde partij die door Sharpy AI wordt ingeschakeld voor onderdelen van de Diensten of gegevensverwerking.

1.8 Software: alle programmatuur die Sharpy AI in het kader van de Diensten ontwikkelt, inricht of beschikbaar stelt, waaronder webapplicaties, AI-agents, automatiseringen, broncode, databasestructuren, configuraties, prompts, scripts, templates, ontwerpen en documentatie.

1.9 Standaardsoftware: Software die Sharpy AI zelf heeft ontwikkeld of in licentie heeft en voor meerdere klanten inzet, waaronder frameworks, modules, bibliotheken, basisfuncties, templates en werkwijzen.

1.10 Maatwerksoftware: Software die binnen een opdracht specifiek voor Klant is ontwikkeld of ingericht, voor zover deze geen Standaardsoftware is.

1.11 Overname: het op verzoek van Klant installeren van de door Klant gebruikte Software op infrastructuur van Klant, zoals bepaald in artikel 14.

1.12 Eindgebruiker: een persoon die via de Diensten met Klant communiceert of gegevens invoert, zoals een beller, chatbezoeker, websitebezoeker of klant van Klant.

1.13 Schriftelijk: per brief, per e-mail of door digitale acceptatie of ondertekening. Waar deze Voorwaarden "schriftelijk" zeggen, is dit bedoeld.

2. Toepasselijkheid en aanvaarding

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte, aanbieding en Overeenkomst van Sharpy AI en op alle rechtsverhoudingen tussen Sharpy AI en Klant, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Een afwijking geldt alleen voor de Overeenkomst waarvoor zij is gemaakt.

2.2 De toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Dit geldt ook wanneer Klant daarnaar verwijst in een opdracht, inkooporder of ander document.

2.3 Een Overeenkomst komt tot stand zodra Klant een offerte schriftelijk of digitaal accepteert, Sharpy AI een opdracht schriftelijk bevestigt, of Sharpy AI op verzoek van Klant met de uitvoering start.

2.4 Indien de Acceptable Use Policy en het Support- en SLA-beleid bij de offerte of Overeenkomst zijn verstrekt of daarin van toepassing zijn verklaard, maken deze documenten integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

2.5 Spreken de documenten die op een Overeenkomst van toepassing zijn elkaar tegen, dan geldt deze volgorde, waarbij een eerder genoemd document voorgaat:

- een specifieke schriftelijke afspraak in de offerte of Overeenkomst;
- deze Voorwaarden met Bijlage 1 Verwerkersvoorwaarden, waarbij Bijlage 1 voorgaat voor zover het privacy en gegevensverwerking betreft;
- het Support- en SLA-beleid en de Acceptable Use Policy.

Regelt een document dat voorgaat een onderwerp niet, dan geldt wat een later genoemd document daarover bepaalt.

2.6 Sharpy AI mag deze Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding aangekondigd. Is een wijziging wezenlijk nadelig voor Klant, dan mag Klant het Abonnement opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. De actuele versie staat met de versiedatum op de website van Sharpy AI en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.

2.7 Is een bepaling uit deze Voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die de strekking daarvan zo dicht mogelijk benadert.

2.8 Deze Voorwaarden gelden uitsluitend tussen ondernemers. Sharpy AI sluit geen overeenkomsten met consumenten. Door een offerte te accepteren of een opdracht te geven, bevestigt Klant dat hij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

2.9 Verlangt Sharpy AI niet direct strikte naleving van deze Voorwaarden, dan behoudt zij het recht om dat later alsnog te doen.

3. Offertes, scope en uitvoering

3.1 Offertes zijn geldig gedurende de daarin genoemde termijn en bij ontbreken daarvan 14 dagen.

3.2 De omvang van de Diensten volgt uit de offerte, opdrachtbevestiging of projectbeschrijving. Aanvullende wensen of wijzigingen kunnen als meerwerk worden gefactureerd en kunnen invloed hebben op de planning.

3.3 Termijnen en planningen zijn indicatief en gelden nooit als fatale termijn, tenzij de offerte uitdrukkelijk anders bepaalt. Overschrijding van een termijn geeft Klant geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting van zijn verplichtingen, tenzij Klant Sharpy AI schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en Sharpy AI ook binnen die termijn tekortschiet.

3.4 Sharpy AI voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit en levert de Diensten op basis van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.5 Een offerte is gebaseerd op de informatie die Klant heeft verstrekt. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mag Sharpy AI de prijs en planning daarop aanpassen.

3.6 Sharpy AI mag voor de uitvoering derden inschakelen.

3.7 Een offerte of aanbieding bindt Sharpy AI niet als Klant redelijkerwijs kon begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.8 Een samengestelde prijsopgave verplicht Sharpy AI niet om een deel van de aangeboden werkzaamheden uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Een offerte geldt niet automatisch voor latere opdrachten.

3.9 Accepteert Klant een offerte met wijzigingen of voorbehouden, dan komt de Overeenkomst alleen tot stand als Sharpy AI schriftelijk met die wijzigingen instemt.

3.10 Informatie op de website van Sharpy AI, in demo's, presentaties en voorbeelden, en antwoorden van AI-agents die Sharpy AI voor haar eigen website of verkoop inzet, zijn vrijblijvend. Zij gelden niet als aanbod en binden Sharpy AI niet. Alleen een offerte of schriftelijke bevestiging van Sharpy AI geldt als aanbod.

3.11 Is uitvoering in fasen afgesproken, dan mag Sharpy AI met een volgende fase wachten totdat Klant de vorige fase heeft goedgekeurd en de factuur daarvan heeft betaald.

4. AI, output, berekeningen en afhankelijkheden

4.1 AI-output kan onjuist, onvolledig, verouderd of ongeschikt zijn. Klant blijft verantwoordelijk voor controle van output, besluitvorming op basis daarvan en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving. Sharpy AI staat er niet voor in dat AI-output juist, volledig of geschikt is, of dat de Diensten een bepaald resultaat opleveren.

4.2 AI-output is geen juridisch, financieel, medisch of ander professioneel advies. Waar de aard of impact van een beslissing daarom vraagt, zorgt Klant voor passende menselijke controle.

4.3 De Diensten kunnen afhankelijk zijn van systemen en infrastructuur van derden, waaronder cloud-, hosting-, telecom-, AI-, CRM- en automationplatformen. Beschikbaarheid, wijzigingen en storingen bij derden vallen buiten de directe invloedssfeer van Sharpy AI. Sharpy AI is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor fouten, storingen, wijzigingen of beëindiging van AI-modellen, platformen en andere diensten van derden.

4.4 Sharpy AI is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Klant AI-output zonder passende controle gebruikt, voor zover wettelijk toegestaan.

4.5 Waar de Diensten prijzen, berekeningen, offertes, indicaties of andere documenten opstellen op basis van gegevens van Klant, zoals prijslijsten, tarieven en toeslagen, is Klant verantwoordelijk voor de juistheid van die gegevens en voor controle van de uitkomst voordat deze aan derden wordt verstrekt. Sharpy AI is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige gegevens van Klant of van het ontbreken van die controle.

4.6 Indicatieve prijzen die via de Diensten aan Eindgebruikers worden getoond, zijn indicaties van Klant. Klant is verantwoordelijk voor de wijze waarop deze worden gepresenteerd en voor eventuele afspraken die hij op basis daarvan met Eindgebruikers maakt.

4.7 Waar de Diensten een functie voor digitaal ondertekenen bevatten, levert Sharpy AI uitsluitend de technische functionaliteit. Sharpy AI staat niet in voor de rechtsgeldigheid of bewijskracht van een ondertekening in de verhouding tussen Klant en derden.

4.8 Een AI-agent die via de Diensten met Eindgebruikers communiceert, doet dat namens Klant. Wat een AI-agent aan Eindgebruikers meedeelt of toezegt, geldt in de verhouding tussen Sharpy AI en Klant als mededeling of toezegging van Klant. Sharpy AI is geen partij bij afspraken tussen Klant en Eindgebruikers.

4.9 Sharpy AI mag de AI-modellen en platformen waarop de Diensten draaien bijwerken of vervangen, bijvoorbeeld wanneer een leverancier een model aanpast of beëindigt. Het gedrag van een AI-agent kan daardoor veranderen. Sharpy AI zorgt ervoor dat de overeengekomen functionaliteit daardoor niet wezenlijk achteruitgaat.

5. Opzetkosten en meerwerk

5.1 Opzetkosten en overige eenmalige implementatiewerkzaamheden zijn verschuldigd bij aanvang of op het in de offerte aangegeven moment en worden niet gerestitueerd zodra Sharpy AI met de overeengekomen werkzaamheden is gestart, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.2 Indien Klant wijzigingen in scope, vereisten, koppelingen, content of processen doorvoert, kan sprake zijn van meerwerk tegen het overeengekomen of dan geldende tarief.

5.3 Meerwerk wordt pas uitgevoerd nadat Klant akkoord heeft gegeven op de prijs, tenzij het gaat om werkzaamheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de Diensten werkend te houden.

5.4 Is een vaste prijs overeengekomen, dan laat Sharpy AI vooraf weten of en in hoeverre een wijziging of aanvulling tot een hogere prijs leidt.

6. Oplevering, acceptatie en klachten

6.1 Sharpy AI meldt Klant wanneer Software of een onderdeel daarvan is opgeleverd. Klant test de oplevering binnen 10 werkdagen en meldt reproduceerbare afwijkingen van het overeengekomene schriftelijk en zo concreet mogelijk.

6.2 De oplevering geldt als geaccepteerd zodra deze termijn zonder melding is verstreken, of zodra Klant de Software in gebruik neemt voor zijn bedrijfsvoering, afhankelijk van wat het eerst plaatsvindt.

6.3 Kleine afwijkingen die het gebruik niet wezenlijk belemmeren staan acceptatie niet in de weg. Sharpy AI herstelt deze binnen een redelijke termijn.

6.4 Afwijkingen van het overeengekomene die Klant binnen 30 dagen na acceptatie meldt, herstelt Sharpy AI kosteloos. Daarna valt herstel onder het Abonnement of, als er geen Abonnement loopt, onder meerwerk.

6.5 Kosteloos herstel geldt niet voor afwijkingen die zijn veroorzaakt door onjuist gebruik, door gegevens van Klant, of door wijzigingen die Klant of derden hebben aangebracht.

6.6 Sharpy AI staat er niet voor in dat Software foutloos of zonder onderbreking werkt.

6.7 Klachten over verrichte werkzaamheden of geleverde Diensten meldt Klant schriftelijk en zo concreet mogelijk, binnen 14 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Voor afwijkingen bij de oplevering van Software gelden de artikelen 6.1 tot en met 6.4; voor bezwaar tegen een factuur geldt artikel 8.7.

6.8 Is een klacht gegrond, dan herstelt Sharpy AI de werkzaamheden of voert zij deze opnieuw uit. Is dat niet meer mogelijk of zinvol, dan crediteert Sharpy AI een evenredig deel van de prijs.

6.9 Een klacht ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting, behalve zoals bepaald in artikel 8.8.

6.10 Meldt Klant een klacht niet binnen de termijn uit artikel 6.7, dan vervallen zijn rechten ter zake van het betreffende gebrek.

7. Abonnement, looptijd en opzegging

7.1 De startdatum, factureringsperiode en eventuele vaste initiële looptijd volgen uit de offerte of Overeenkomst. Indien geen afwijkende looptijd is overeengekomen, loopt het Abonnement telkens voor een periode van één maand en wordt het automatisch met één maand verlengd.

7.2 Indien geen vaste initiële looptijd is overeengekomen, kan Klant het Abonnement op ieder moment opzeggen. De opzegging gaat in aan het einde van de lopende abonnementsperiode. Voor een reeds aangevangen of vooruitbetaalde abonnementsperiode vindt geen gedeeltelijke restitutie plaats.

7.3 Indien een vaste initiële looptijd is overeengekomen, kan opzegging plaatsvinden tegen het einde van die termijn, tenzij in de offerte anders is bepaald.

7.4 Sharpy AI kan het Abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

7.5 Beëindiging ontslaat Klant niet van betalingsverplichtingen die vóór de einddatum zijn ontstaan.

7.6 Werking van de Software, zoals hosting en het draaiende houden van de omgeving, is onderdeel van het Abonnement. Eindigt het Abonnement, dan mag Sharpy AI de omgeving na afloop van de exporttermijn uit artikel 20 uitschakelen, tenzij een Overname is overeengekomen.

7.7 Klant kan een opdracht die geen Abonnement is schriftelijk tussentijds beëindigen. Klant betaalt in dat geval de werkzaamheden die tot de beëindiging zijn verricht en de kosten en verplichtingen die Sharpy AI voor de opdracht al is aangegaan. Artikel 5.1 blijft van toepassing.

8. Prijzen, facturatie en betaling

8.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij anders vermeld.

8.2 Abonnementskosten worden periodiek vooraf gefactureerd. Variabele gebruikskosten kunnen achteraf worden gefactureerd, conform de offerte.

8.3 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen, op de wijze die op de factuur staat.

8.4 Bij te late betaling is Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Vanaf de vervaldag is Klant over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek), tot de dag van volledige betaling. Klant is daarnaast de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

8.5 Sharpy AI mag toegang tot de Diensten opschorten bij betalingsachterstand, misbruik of een redelijk vermoeden van een beveiligings- of compliance-risico.

8.6 Sharpy AI mag prijzen jaarlijks indexeren en/of aanpassen bij aantoonbaar gewijzigde kosten van derden of wijziging van de scope. Materiële prijswijzigingen voor een lopend Abonnement worden vooraf gemeld.

8.7 Bezwaar tegen een factuur maakt Klant binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar. Bezwaar schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.

8.8 Klant mag bedragen die hij aan Sharpy AI verschuldigd is niet verrekenen met een vordering op Sharpy AI, en mag zijn betalingsverplichting niet opschorten, behalve voor het deel van een factuur waartegen hij tijdig bezwaar heeft gemaakt volgens artikel 8.7. Sharpy AI mag bedragen die zij aan Klant verschuldigd is verrekenen met bedragen die Klant aan haar verschuldigd is.

8.9 Sharpy AI mag voor aanvang van de werkzaamheden een aanbetaling of andere zekerheid voor betaling verlangen. Een aanbetaling wordt verrekend met het eindbedrag.

8.10 Is geen vaste prijs overeengekomen, dan rekent Sharpy AI de werkelijk bestede tijd af tegen het overeengekomen of dan geldende tarief.

8.11 Betalingen van Klant strekken eerst tot voldoening van verschuldigde kosten, daarna van verschuldigde rente en daarna van de oudste openstaande facturen, ook als Klant bij de betaling iets anders vermeldt.

8.12 Bij liquidatie, faillissement, surseance van betaling of beslag op vermogensbestanddelen van Klant zijn alle vorderingen van Sharpy AI op Klant direct opeisbaar.

9. Verantwoordelijkheden van Klant

9.1 Klant verstrekt tijdig alle informatie, content, prijslijsten, scripts, instructies, koppelingen en toegangen die nodig zijn voor uitvoering van de Diensten, in de vorm die Sharpy AI redelijkerwijs vraagt.

9.2 Klant staat ervoor in dat Klantdata rechtmatig is verkregen en via de Diensten mag worden verwerkt.

9.3 Wanneer de Diensten communiceren met Eindgebruikers, waaronder bellers, chatbezoekers, websitebezoekers en WhatsApp- of SMS-contacten, is Klant verantwoordelijk voor:

- juiste informatieverstrekking aan Eindgebruikers, waaronder de melding dat zij met een AI-agent communiceren voor zover dat niet duidelijk uit de context blijkt;
- een geldige grondslag en, waar vereist, toestemming;
- naleving van privacy-, communicatie-, marketing- en telemarketingregels;
- passende bewaartermijnen en afhandeling van privacyrechten zodra gegevens in systemen van Klant staan;
- passende menselijke escalatie en controle waar nodig.

9.4 Klant is verantwoordelijk voor beveiliging van eigen accounts, apparaten, wachtwoorden, toegangsrechten en systemen, en voor het gebruik van de Diensten door zijn medewerkers.

9.5 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie die hij verstrekt, ook wanneer die informatie van derden afkomstig is, en informeert Sharpy AI onverwijld over feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

9.6 Een termijn gaat pas in wanneer Sharpy AI de informatie en toegangen uit artikel 9.1 heeft ontvangen en een eventueel overeengekomen aanbetaling is voldaan.

9.7 Verstrekt Klant de benodigde informatie of medewerking niet, niet tijdig of niet volledig, dan mag Sharpy AI de uitvoering opschorten. Overeengekomen termijnen schuiven dan op, en de extra kosten die daardoor ontstaan, zoals wachttijd en extra werk, mag Sharpy AI tegen het geldende tarief in rekening brengen.

10. Opnames, logging en voice

10.1 Indien overeengekomen kan voice-communicatie tijdelijk worden opgenomen of gelogd voor technische verwerking en/of overdracht naar door Klant aangewezen systemen.

10.2 Standaard worden opnames automatisch verwijderd binnen 24 uur na beëindiging van het gesprek, tenzij Klant schriftelijk een afwijkende instructie geeft of wettelijke verplichtingen anders vereisen.

10.3 Klant is verantwoordelijk voor de juiste melding aan bellers en het, waar vereist, verkrijgen van toestemming of een andere geldige grondslag voor opname en inzet van AI. Hetzelfde geldt voor de eigen medewerkers van Klant: worden gesprekken met hen opgenomen, meegeluisterd of door AI uitgewerkt, dan informeert Klant hen daarover en zorgt hij waar vereist voor een geldige grondslag.

10.4 Sharpy AI geeft geen garantie dat de door Klant gekozen inrichting voldoet aan sectorspecifieke regels of bijzondere wettelijke eisen die op Klant van toepassing zijn.

11. Hosting, accounts en back-ups

11.1 Sharpy AI kiest de hosting- en infrastructuurpartijen waarop de Diensten draaien en mag deze wijzigen, mits de functionaliteit voor Klant daardoor niet wezenlijk achteruitgaat.

11.2 Accounts, licenties en abonnementen bij derden die Sharpy AI voor de Diensten afsluit, blijven op naam van Sharpy AI.

11.3 Sharpy AI maakt waar passend back-ups van de door haar gehoste omgevingen, maar staat niet in voor volledig herstel van gegevens. Klant bewaart zelf kopieën van gegevens die voor zijn bedrijfsvoering onmisbaar zijn en kan daarvoor exports opvragen volgens artikel 20.

11.4 Draait Software op infrastructuur van Klant of van een door Klant gekozen partij, dan is Klant verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging, back-ups en kosten van die infrastructuur.

12. Support, onderhoud en beschikbaarheid

12.1 Sharpy AI levert support op best-effort basis. Reactie- en oplostijden zijn streefwaarden en geen garanties, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12.2 Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

12.3 Sharpy AI mag onderhoud uitvoeren dat beschikbaarheid tijdelijk beïnvloedt. Waar redelijk mogelijk wordt gepland onderhoud vooraf aangekondigd.

12.4 Sharpy AI geeft geen gegarandeerde uptime voor de volledige technische keten wanneer onderdelen door derden worden geleverd.

13. Intellectuele eigendom

13.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Software, zowel Standaardsoftware als Maatwerksoftware, inclusief broncode, ontwerp, databasestructuur, documentatie en latere verbeteringen, berusten uitsluitend bij Sharpy AI of haar licentiegevers. Dit geldt ook wanneer Klant Opzetkosten heeft betaald voor de ontwikkeling daarvan.

13.2 Overdracht van intellectuele eigendomsrechten vindt uitsluitend plaats indien dat in de offerte uitdrukkelijk is overeengekomen, na volledige betaling van alle daarvoor verschuldigde bedragen, en door middel van een door beide partijen ondertekende akte. Een overdracht betreft nooit Standaardsoftware.

13.3 Klant verkrijgt, onder voorwaarde van tijdige betaling, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Software voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken voor zijn eigen bedrijfsvoering.

13.4 Het is Klant niet toegestaan de Software te verveelvoudigen, aan derden beschikbaar te stellen, na te bouwen of te laten nabouwen, te decompileren of te reverse engineeren, voor zover wettelijk toegestaan.

13.5 Klant behoudt alle rechten op Klantdata en eigen content, zoals prijslijsten, teksten, logo's en afbeeldingen. Klant verleent Sharpy AI het recht deze te gebruiken voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst.

13.6 Sharpy AI mag kennis, ervaring, werkwijzen en generieke onderdelen die tijdens een opdracht zijn ontwikkeld hergebruiken, ook voor andere klanten, zonder daarbij vertrouwelijke informatie of Klantdata van Klant te gebruiken.

13.7 Open-sourcesoftware en diensten van derden die onderdeel uitmaken van de Software vallen onder de licentievoorwaarden van die derden.

13.8 Sharpy AI mag de naam en het logo van Klant en een algemene omschrijving van het geleverde werk gebruiken als referentie, tenzij Klant daartegen schriftelijk bezwaar maakt.

13.9 Ook op andere resultaten van de werkzaamheden, zoals adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, presentaties, teksten en werkwijzen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten bij Sharpy AI of haar licentiegevers. Artikel 13.2 geldt voor overdracht. Klant verkrijgt, onder voorwaarde van tijdige betaling, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze resultaten te gebruiken voor zijn eigen bedrijfsvoering. Klant mag ze buiten dat gebruik niet openbaar maken, verveelvoudigen of aan derden ter beschikking stellen, tenzij Sharpy AI daar schriftelijk toestemming voor geeft.

14. Overname en continuïteit

14.1 Klant kan Sharpy AI verzoeken om de door Klant gebruikte Software te installeren op infrastructuur van Klant of van een door Klant gekozen hostingpartij (Overname). Een Overname vindt plaats tegen de overnameprijs die in de offerte is genoemd of, bij het ontbreken daarvan, die partijen schriftelijk overeenkomen, en na betaling van alle openstaande bedragen.

14.2 Bij een Overname verkrijgt Klant een eeuwigdurend, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de geïnstalleerde versie van de Software te gebruiken voor zijn eigen bedrijfsvoering, en om deze voor Klant te laten hosten en onderhouden door een derde. De intellectuele eigendomsrechten blijven bij Sharpy AI. Het verbod uit artikel 13.4 blijft van kracht, met uitzondering van het hosten en onderhouden voor Klant zelf.

14.3 Staakt Sharpy AI haar bedrijfsactiviteiten, of beëindigt zij een Dienst zonder dat daaraan een opzegging of tekortkoming van Klant ten grondslag ligt, dan:

- kondigt Sharpy AI dit waar mogelijk ten minste 60 dagen vooraf aan en houdt zij de Dienst in die periode waar mogelijk draaiende;
- levert Sharpy AI alle Klantdata kosteloos aan in een gangbaar exportformaat;

- voert Sharpy AI, voor zover technisch en juridisch mogelijk, zonder overnameprijs een Overname uit van de laatste werkende versie van de door Klant gebruikte Software, met het gebruiksrecht uit artikel 14.2.

14.4 Voor onderdelen die afhankelijk zijn van platformen, licenties of accounts van derden, zoals AI-, telecom- en hostingdiensten, sluit Klant bij een Overname op eigen naam en voor eigen rekening de benodigde accounts en abonnementen af. Sharpy AI verleent redelijke medewerking bij het overzetten van configuraties, voor zover de betreffende derde dat toelaat.

14.5 Na een Overname eindigen support, onderhoud en hosting door Sharpy AI, tenzij partijen daarover een nieuwe afspraak maken.

15. Vertrouwelijkheid

15.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de andere partij geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dat is meegedeeld of als dat uit de aard van de informatie voortvloeit.

15.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die zonder schending openbaar is geworden, rechtmatig van een derde is verkregen of op grond van wet of bindend bevel moet worden verstrekt.

15.3 De geheimhoudingsplicht geldt tijdens de Overeenkomst en blijft na het einde daarvan gelden zolang de informatie vertrouwelijk is.

16. Privacy en gegevensverwerking

16.1 Voor zover Sharpy AI persoonsgegevens verwerkt namens Klant, is Klant verwerkingsverantwoordelijke en Sharpy AI verwerker, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

16.2 De Verwerkersvoorwaarden in Bijlage 1 maken integraal onderdeel uit van deze Voorwaarden en de Overeenkomst wanneer Sharpy AI als verwerker optreedt.

16.3 Een actuele lijst van Subverwerkers is op verzoek beschikbaar via info@sharpy-ai.com.

17. Aansprakelijkheid

17.1 Sharpy AI is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste omzet of opdrachten, reputatieschade, bedrijfsschade of verlies van data.

17.2 De totale aansprakelijkheid van Sharpy AI is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Klant in de zes maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan abonnementskosten heeft betaald, exclusief btw, met een maximum van EUR 25.000. Loopt er geen Abonnement, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Klant voor de betreffende opdracht heeft betaald, exclusief btw, met hetzelfde maximum.

17.3 Aansprakelijkheid van Sharpy AI ontstaat alleen indien Klant Sharpy AI onverwijld schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn voor herstel en Sharpy AI ook na die termijn tekortschiet.

17.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Sharpy AI of haar leidinggevenden, of indien dwingend recht anders bepaalt.

17.5 Klant neemt redelijke maatregelen om schade te beperken en meldt een mogelijke aanspraak zo spoedig mogelijk schriftelijk.

17.6 Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade.

17.7 Andere vorderingen van Klant op Sharpy AI in verband met de Overeenkomst vervallen twaalf maanden nadat Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn vordering baseert.

18. Vrijwaring

18.1 Klant vrijwaart Sharpy AI, voor zover wettelijk toegestaan, tegen aanspraken van derden, waaronder klanten van Klant en Eindgebruikers, die voortvloeien uit:

- Klantdata, content, prijslijsten, scripts, prompts of lijsten;
- prijzen, offertes, indicaties of andere documenten die Klant via de Diensten aan derden verstrekt;
- mededelingen en toezeggingen van een AI-agent aan Eindgebruikers, zoals bedoeld in artikel 4.8;
- onrechtmatige of misleidende communicatie via de Diensten;
- het ontbreken van vereiste informatie, grondslag of toestemming richting Eindgebruikers;
- spam-, marketing- of telemarketingactiviteiten van Klant;
- het gebruik van AI-output of de door Klant gekozen toepassing van de Diensten.

18.2 De vrijwaring omvat redelijke kosten die Sharpy AI in verband met een dergelijke aanspraak moet maken, voor zover wettelijk toegestaan.

19. Overmacht

19.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming indien sprake is van overmacht. Daaronder vallen onder meer uitval van internet, telecom, hosting-, cloud- of AI-infrastructuur, stroomstoringen, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, uitval van Subverwerkers en ziekte van sleutelpersonen.

19.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 60 dagen duurt, mogen partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding.

19.3 Onder overmacht valt ook een tekortkoming of vertraging van toeleveranciers van Sharpy AI, en een storing, wijziging of beëindiging van diensten of koppelingen van AI-, cloud-, hosting-, telecom- en andere platformen waarop de Diensten steunen, voor zover Sharpy AI dit redelijkerwijs niet kon voorkomen.

19.4 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Sharpy AI opgeschort. Heeft Sharpy AI bij het intreden van de overmacht al een deel van haar verplichtingen nagekomen, dan mag zij dat deel afzonderlijk factureren.

20. Beëindiging en data-export

20.1 Na beëindiging vervalt het gebruiksrecht op de Diensten en de Software, behalve voor zover een Overname is uitgevoerd.

20.2 Klant kan tijdens de looptijd een export van Klantdata opvragen. Eenmaal per kwartaal is dit kosteloos, daarna tegen vergoeding.

20.3 Na beëindiging levert Sharpy AI op verzoek een volledige export van Klantdata kosteloos aan in een gangbaar formaat, zoals CSV of JSON. Het verzoek wordt binnen 30 dagen na beëindiging gedaan. Conversie, migratie of overzetten naar een andere partij gebeurt tegen vergoeding.

20.4 Na afloop van de termijn uit artikel 20.3 mag Sharpy AI de omgeving en alle Klantdata verwijderen, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

20.5 Sharpy AI mag werkzaamheden onder dit artikel en artikel 14 die buiten de kosteloze export vallen opschorten totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.

20.6 Sharpy AI mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen bij een wezenlijke tekortkoming die niet binnen een redelijke hersteltermijn wordt hersteld, bij onrechtmatig gebruik, faillissement, surseance van betaling, bedrijfsbeëindiging of structurele betalingsachterstand van Klant.

20.7 Bij beëindiging worden alle openstaande vorderingen van Sharpy AI op Klant direct opeisbaar.

20.8 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na het einde van de Overeenkomst te gelden, blijven na beëindiging van kracht. Daartoe behoren in elk geval de artikelen over intellectuele eigendom, Overname, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, vrijwaring, data-export en toepasselijk recht.

21. Overdracht van de Overeenkomst

21.1 Klant mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen met schriftelijke toestemming van Sharpy AI aan een derde overdragen.

21.2 Sharpy AI mag de Overeenkomst met alle rechten en verplichtingen overdragen aan een rechtsopvolger of aan een vennootschap waarin de onderneming van Sharpy AI wordt voortgezet. Klant verleent daarvoor bij voorbaat toestemming.

22. Toepasselijk recht en geschillen

22.1 Op de Overeenkomst en deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

22.2 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij

dwingend recht anders bepaalt.

Bijlage 1: Verwerkersvoorwaarden (AVG)

Versie: 16-11-2026 (Herziening 6)

Deze Bijlage hoort bij de Algemene voorwaarden Sharpy AI en is van toepassing wanneer Sharpy AI persoonsgegevens verwerkt namens Klant. Klant is in dat geval verwerkingsverantwoordelijke en Sharpy AI verwerker, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

A. Onderwerp, duur en instructies

A.1 Sharpy AI verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van Klant, tenzij Sharpy AI op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is anders te handelen.

A.2 De verwerking vindt plaats gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor zover noodzakelijk voor levering en afwikkeling van de Diensten.

A.3 Klant staat ervoor in dat de instructies rechtmatig zijn.

B. Aard en doel van de verwerking

B.1 De verwerking kan omvatten: ontvangen, verzamelen, vastleggen, organiseren, structureren, opslaan, raadplegen, gebruiken, doorzenden naar door Klant aangewezen systemen, loggen, beveiligen en verwijderen.

B.2 Het doel is levering, beheer, ondersteuning en beveiliging van de Diensten, waaronder AI-agents, automatiseringen, integraties, webapplicaties, hosting en CRM-inrichting.

C. Categorieën persoonsgegevens en betrokkenen

C.1 Afhankelijk van de Dienst kunnen persoonsgegevens worden verwerkt zoals namen, adressen, telefoonnummers, e-mailadressen, handtekeningen, communicatie-inhoud (voice/chat), metadata (tijdstip, duur, gesprek-ID), lead-, offerte- en klantgegevens, supportgegevens en overige gegevens die Klant laat verwerken.

C.2 Betrokkenen kunnen zijn: medewerkers en gebruikers van Klant, eindklanten, prospects, websitebezoekers, bellers, chatgebruikers en zakelijke contactpersonen.

D. Verplichtingen van Klant

D.1 Klant is verantwoordelijk voor een geldige grondslag, informatieplichten, eventuele toestemming, afhandeling van rechten van betrokkenen en de rechtmatigheid van de persoonsgegevens en instructies.

D.2 Klant bepaalt de doelen en essentiële middelen van de verwerking en blijft verantwoordelijk voor bewaartermijnen en compliance in eigen systemen.

E. Vertrouwelijkheid

E.1 Sharpy AI waarborgt dat personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken aan geheimhouding zijn gebonden.

E.2 Toegang wordt beperkt tot personen voor wie die toegang noodzakelijk is.

F. Beveiliging

F.1 Sharpy AI treft passende technische en organisatorische maatregelen die zijn afgestemd op het risico van de verwerking.

F.2 Maatregelen kunnen waar passend omvatten: toegangsbeheer en least privilege, MFA, encryptie tijdens transport en waar passend bij opslag, logging en monitoring, beveiligde ontwikkel- en wijzigingsprocessen, back-ups voor eigen systemen en procedures voor incidentrespons.

F.3 Sharpy AI mag beveiligingsmaatregelen aanpassen zolang het algemene beveiligingsniveau niet wezenlijk wordt verlaagd.

G. Subverwerkers

G.1 Klant geeft algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van Subverwerkers.

G.2 Sharpy AI legt aan Subverwerkers passende gegevensbeschermingsverplichtingen op die aansluiten bij deze Verwerkersvoorwaarden.

G.3 De actuele lijst van Subverwerkers is op verzoek beschikbaar via info@sharpy-ai.com.

G.4 Sharpy AI informeert Klant vooraf over voorgenomen wezenlijke wijzigingen in Subverwerkers. Klant kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken. Indien partijen geen redelijke oplossing bereiken, kan Sharpy AI de betreffende wijziging uitstellen of de betrokken deeldienst beëindigen.

H. Doorgifte buiten de EER

H.1 Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, zorgt Sharpy AI waar vereist voor een geldig doorgiftemechanisme en passende aanvullende maatregelen.

I. Datalekken

I.1 Sharpy AI meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging nadat zij daarvan kennis heeft genomen.

I.2 Sharpy AI verstrekt, voor zover beschikbaar, informatie die Klant redelijkerwijs nodig heeft voor beoordeling en wettelijke meldplichten.

J. Assistentie

J.1 Sharpy AI verleent redelijke assistentie bij verzoeken van betrokkenen, beveiligingsverplichtingen, DPIA's en overleg met toezichthouders, voor zover dit betrekking heeft op de verwerking onder deze Bijlage.

J.2 Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope kunnen tegen aanvullende vergoeding worden uitgevoerd.

K. Audit en informatie

K.1 Klant mag maximaal eenmaal per jaar, of vaker indien een zwaarwegende wettelijke of beveiligingsreden dat vereist, een redelijke audit uitvoeren of laten uitvoeren.

K.2 Een audit wordt minimaal 14 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd, vindt onder geheimhouding plaats en mag de bedrijfsvoering van Sharpy AI niet onevenredig verstoren.

K.3 Kosten van de audit zijn voor Klant, tenzij een wezenlijke tekortkoming van Sharpy AI wordt vastgesteld of schriftelijk anders is overeengekomen.

L. Teruggave, verwijdering en tijdelijke opnames

L.1 Na beëindiging retourneert Sharpy AI persoonsgegevens op instructie van Klant binnen de termijn uit artikel 20.3 van de Algemene voorwaarden en verwijdert zij deze daarna, voor zover technisch mogelijk, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

L.2 Indien voice-opnames zijn ingeschakeld, worden deze standaard automatisch verwijderd binnen 24 uur na beëindiging van het gesprek, tenzij Klant schriftelijk een andere instructie geeft of wettelijke verplichtingen anders vereisen.

M. Aansprakelijkheid en slotbepalingen

M.1 De aansprakelijkheid onder deze Verwerkersvoorwaarden volgt de aansprakelijkheidsbepalingen uit de Algemene voorwaarden en de Overeenkomst.

M.2 Bij strijdigheid tussen deze Bijlage en de overige bepalingen van de Algemene voorwaarden prevaleert deze Bijlage voor zover het privacy en gegevensverwerking betreft.

M.3 Op deze Bijlage is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingend recht anders bepaalt.