

Gaply B.V.

Algemene Voorwaarden



Algemene Voorwaarden

Versie: V1.1

Datum: 26-02-2026

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 Klant opgegeven bronnen, (ii) het verwerken en transformeren van content naar gestructureerde data en/of een kennislaag, en (iii) het beschikbaar maken daarvan via (onder meer) interfaces, API's, dashboards, exports, integraties en/of andere door Gaply aangeboden ontsluitingsvormen. 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 afneemt en door Gaply wordt gefactureerd.
- **Accorderingsgerechtigde:** de Gebruiker die namens een Organisatie bevoegd is om deze Algemene Voorwaarden te accepteren.
- **Organisatie-status:** de status van een Organisatie-account, waaronder in elk geval Inactief (in afwachting van acceptatie) en Actief.
- **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. Een Organisatie-account kan Inactief zijn totdat de Algemene Voorwaarden zijn geaccepteerd.

- **Project:** een afzonderlijke omgeving binnen een Organisatie-account waarop Tarieven en Verbruik van toepassing zijn en die via de Organisatie wordt gefactureerd. 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:** meetbare afname van (onderdelen van) de Dienst per Project, waaronder in elk geval gebruik van LLM-functionaliteit (Tokens), crawls en verwerking (Crawl-units of vergelijkbare eenheden), opslag en/of API-calls, zoals in de Dienst per Project inzichtelijk gemaakt.
- **Verbruikseenheden:** de eenheden waarin Verbruik wordt gemeten en gefactureerd, waaronder in elk geval:
 - **Tokens** (voor LLM-functionaliteit), en waar van toepassing: input tokens en output tokens;
 - **Crawl-units** of vergelijkbare eenheden (voor crawlen en verwerken van bronnen), zoals door Gaply gedefinieerd.
- **Token:** een door de betreffende LLM-provider gehanteerde meeteenheid voor tekstverwerking. Tokens worden geteld volgens de tokenisatie en meetmethode van de gebruikte LLM-provider.
- **Tokenprijs:** het door Gaply aan Klant in rekening gebrachte tarief per 1.000 Tokens (of per Token) voor een specifiek LLM-model binnen een Project, zoals zichtbaar in de Dienst. De toepasselijke Tokenprijs is de Tokenprijs die in de Dienst voor dat Project en model zichtbaar is op het moment dat een verzoek naar dat model wordt gestart.
- **LLM-model:** een door Gaply aangeboden taalmodel (bijvoorbeeld van een derde leverancier) dat Tokens verbruikt.
- **LLM-provider:** de derde partij via wie Gaply LLM-modellen aanbiedt, waaronder begrepen aggregators (bijvoorbeeld OpenRouter) en/of onderliggende modelproviders.
- **Crawl-unit:** een door Gaply gehanteerde meeteenheid voor het crawlen en verwerken van bronnen (zoals webpagina's, documenten of datafeeds), waarvan definitie en tarief zichtbaar zijn in de Dienst.
- **Meetperiode:** de periode waarover Verbruik wordt gemeten en gefactureerd. Tenzij anders vermeld betreft dit een kalendermaand in de tijdzone van Gaply (Europe/Amsterdam).
- **Actieve dag:** een kalenderdag (in de tijdzone van Gaply, Europe/Amsterdam) waarop een Project op enig moment Actief is geweest.
- **Tarieven:** de vaste vergoeding en variabele vergoedingen zoals beschreven in artikel 8.

- **Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen Gaply en Klant die uitsluitend tot stand komt door expliciete acceptatie van deze Algemene Voorwaarden via clickwrap (bijvoorbeeld bij eerste inloggen of eerste gebruik). Zonder expliciete acceptatie kan Klant de Dienst niet gebruiken. De Overeenkomst omvat deze Algemene Voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst (DPA) en eventuele andere Aanvullende documenten die van toepassing zijn.
- **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 (optioneel). Tariefinformatie (zoals Tokenprijzen en overige verbruiktarieven) wordt in beginsel aangeboden en kenbaar gemaakt in de Dienst.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en het gebruik van de Dienst door Klant.

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

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van Klant zijn uitgesloten, tenzij Gaply uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. Indien Gaply akkoord gaat met (inkoop)voorwaarden van Klant, geldt dat akkoord uitsluitend voor die specifieke Klant en uitsluitend voor zover Gaply dat schriftelijk bevestigt.

2.4 **Rangorde bij tegenstrijdigheid:** indien Gaply schriftelijk akkoord gaat met (inkoop)voorwaarden van Klant, geldt bij tegenstrijdigheid de volgende rangorde:

- (1) een door Gaply schriftelijk bevestigde overeenkomst, addendum, afwijkingenlijst, orderformulier of vergelijkbaar document;
- (2) de (inkoop)voorwaarden van Klant voor zover door Gaply schriftelijk geaccepteerd;
- (3) deze Algemene Voorwaarden en Aanvullende documenten.

Voor onderwerpen die niet (uitputtend) zijn geregeld in de door Gaply geaccepteerde (inkoop)voorwaarden van Klant, blijven deze Algemene Voorwaarden en Aanvullende documenten van toepassing.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.0 Voor het aangaan van de Overeenkomst is geen fysieke of natte handtekening vereist. De Overeenkomst komt tot stand door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden door een Accorderingsgerechtigde.

3.1 **Acceptatie bij eerste inloggen:** bij de eerste keer inloggen in de Dienst namens een Organisatie-account worden de op dat moment geldende versie van deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst (DPA) getoond. De Gebruiker kan pas verder in de Dienst nadat een Accorderingsgerechtigde deze Algemene Voorwaarden via clickwrap expliciet heeft geaccepteerd.

3.2 **Activatie Organisatie-account:** het Organisatie-account blijft Inactief totdat een Accorderingsgerechtigde de Algemene Voorwaarden accepteert. Zolang het Organisatie-account Inactief is, is toegang tot de Dienst (deels) geblokkeerd en kunnen geen Projecten worden aangemaakt of geactiveerd.

3.2a **Geen kosten bij Inactief:** zolang het Organisatie-account Inactief is, brengt Gaply geen Tarieven in rekening en kan geen Verbruik ontstaan, tenzij Gaply vooraf schriftelijk anders met Klant is overeengekomen (bijvoorbeeld voor een betaalde implementatie- of onboardingdienst).

3.3 **Wijze van acceptatie:** acceptatie vindt uitsluitend plaats door clickwrap in de Dienst. Acceptatie via e-mail of andere schriftelijke bevestiging is uitgesloten.

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 tijdelijk Inactief zetten van het Organisatie-account.

3.5 **Bewijs:** Gaply kan bewijs vastleggen van acceptatie, waaronder tijdstip, IP-adres, accountgegevens en versienummer van de voorwaarden.

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. De Dienst

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

4.2 Gaply kan (onderdelen van) de Dienst leveren via (sub)leveranciers, waaronder cloudproviders en LLM-providers of aggregators (Subverwerkers).

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

5. Accounts, toegang en beveiliging

5.1 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.

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

5.3 Gaply kan redelijke beveiligingsmaatregelen eisen, zoals (in de toekomst) MFA en/of (S)SO-vereisten, afhankelijk van de gekozen planvorm en zoals kenbaar gemaakt in de Dienst.

5.4 **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.

6. Projecten, activering en verwijdering

6.0 Projecten kunnen alleen worden aangemaakt en gebruikt binnen een Actief Organisatie-account.

6.1 Binnen het Organisatie-account kan Klant Projecten aanmaken en beheren.

6.1a **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.

6.2 **Start facturatie:** een Project is **Actief** zodra Klant het Project in de Dienst aanmaakt. Vanaf dat moment is Klant Tarieven verschuldigd voor dat Project.

6.3 **Verwijderen:** Klant kan een Project verwijderen via de daarvoor bedoelde functionaliteit. Vanaf het moment van verwijderen:

- (a) stopt de vaste vergoeding op prorata-basis (zie artikel 8), en
- (b) kan nog Verbruik worden doorbelast voor aantoonbaar gebruik tot aan het verwijdermoment, en eventuele na-ijlende verwerking conform artikel 9.7.

6.3a **Verwijderen is definitief:** als Klant een Project verwijdert, 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.

6.4 Gaply kan limieten stellen aan aantallen Projecten of technische parameters, zoals kenbaar gemaakt in de Dienst.

7. Gebruik en bronrechten

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

7.2 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.

7.3 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.

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

8. Tarieven, facturatie en betalingen

8.1 Prijsmodel per Project:

- (a) **Vaste vergoeding:** € 500 per maand (excl. btw) per Actief Project, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of in de Dienst anders vermeld.

- (b) **LLM-verbruik (Tokens):** voor LLM-functionaliteit wordt Verbruik gefactureerd op basis van het aantal Tokens × de Tokenprijs. Indien van toepassing kan een verschillend tarief gelden voor input tokens en output tokens en/of per LLM-model.
- (c) **Crawlen en verwerking:** voor het crawlen en verwerken van bronnen wordt Verbruik gefactureerd op basis van Crawl-units (of andere door Gaply gehanteerde Verbruikseenheden) × het bijbehorende tarief.
- (d) **Overig verbruik:** op dit moment brengt Gaply voor overige Verbruikseenheden (zoals opslag of API-calls) geen afzonderlijke variabele vergoeding in rekening, tenzij dit in de Dienst voor het betreffende Project uitdrukkelijk anders is vermeld. Gaply kan in de toekomst aanvullende Verbruikseenheden en bijbehorende verbruiktarieven introduceren; de dan geldende tarieven zijn steeds vooraf en actueel terug te vinden in de Dienst en gelden prospectief voor nieuw Verbruik.

8.1a **Transparantie in eindtarieven:** Gaply maakt de voor Klant geldende Tokenprijzen (per LLM-model en waar van toepassing input en output) en overige verbruiktarieven inzichtelijk (bijvoorbeeld in de Dienst per Project). Tokenprijzen en het aanbod van LLM-modellen kunnen wijzigen; Gaply toont de actuele Tokenprijzen en het actuele modelaanbod in de Dienst. Gaply is niet verplicht inzicht te geven in onderliggende kostprijzen, inkoopafspraken of marges.

8.1b **Tarieven per Project:** Tokenprijzen en overige verbruiktarieven kunnen per Project verschillen (bijvoorbeeld afhankelijk van functionaliteit, volume of risicoprofiel) en worden aan Klant kenbaar gemaakt via de Dienst.

8.2 **Facturatie achteraf:** Gaply factureert maandelijks achteraf.

8.3 **Prorata vaste vergoeding:** als een Project gedurende een kalendermaand niet de gehele maand Actief is, wordt de vaste vergoeding naar rato berekend op basis van het aantal Actieve dagen in die kalendermaand.

8.3a **Berekening:** prorata vaste vergoeding = (vaste vergoeding per maand / aantal kalenderdagen in de betreffende maand) × aantal Actieve dagen.

8.3b **Afronding en minimum:** bedragen worden afgerond op twee decimalen (EUR). Indien een Project in een maand op enig moment Actief is geweest (in de tijdzone Europe/Amsterdam), telt minimaal 1 Actieve dag.

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

8.4a **Betaalmethoden en kosten:** betaling vindt plaats via de door Gaply aangeboden betaalmethoden, zoals vermeld op de factuur en/of in de Dienst (bijvoorbeeld bankoverschrijving, SEPA-incasso, iDEAL en/of betaalkaart). Gaply kan betaalmethoden wijzigen of toevoegen. Eventuele (bank)kosten, wisselkoerskosten of kosten van betaalproviders komen voor rekening van Klant. Indien betaling via SEPA-incasso wordt aangeboden, verstrekt Klant op verzoek een geldig incassomandaat en zorgt Klant voor voldoende saldo.

8.5 Bij te late betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is Klant wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd.

9. Meting van Verbruik en geschillen over Verbruik

9.1 Verbruik wordt gemeten door de meetsystemen van Gaply. De meting is leidend, tenzij Klant aannemelijk maakt dat sprake is van een meetfout.

9.2 **Inzicht vooraf en tijdens gebruik:** Gaply stelt Klant waar mogelijk in de Dienst per Project inzicht ter beschikking in (actueel of geschat) Verbruik én de toepasselijke Tokenprijzen en overige verbruiktarieven. De in de Dienst per Project getoonde Tokenprijzen en overige verbruiktarieven zijn leidend voor facturatie.

9.3 **Tokenmeting:** Tokens worden geteld volgens de meetmethode van de gebruikte LLM-provider. Onder Tokens kunnen mede vallen: systeem- en instructietekst, context die door de Dienst wordt meegegeven, tool calls, en gegenereerde output, voor zover de betreffende provider dit als Tokens meet.

9.3a **Toepasselijke Tokenprijs:** de Tokens van een verzoek worden gefactureerd tegen de Tokenprijs die voor het betreffende Project en LLM-model in de Dienst zichtbaar is op het moment dat het verzoek naar dat model wordt gestart.

9.3b **Modelkeuze:** waar de Dienst het toelaat kan Klant de inzet van (bepaalde) LLM-modellen beperken of sturen binnen het Project. Indien een model (tijdelijk) niet beschikbaar is, kan Gaply het gebruik van dat model blokkeren of beperken.

9.4 **Crawl-units en meetmethode:** voor crawlen en verwerking kan Gaply Verbruik meten in Crawl-units of andere Verbruikseenheden (bijvoorbeeld per verwerkte pagina,

document, datavolume, crawl-run of een genormaliseerde unit). De definitie van de betreffende eenheid en de meetmethode worden kenbaar gemaakt via de Dienst.

9.5 Geen terugwerkende kracht: wijzigingen in Tokenprijzen, overige verbruiktarieven of Verbruikseenheden worden niet met terugwerkende kracht toegepast op reeds gemeten Verbruik.

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

9.7 Na-ijlende verwerking: bepaalde Verbruiksonderdelen kunnen met vertraging verwerkt worden (bijvoorbeeld door derde partijen). Verbruik dat aantoonbaar tijdens de actieve periode is ontstaan, kan na verwijderen of beëindigen alsnog worden gefactureerd.

9.8 Wijzigingen in modellen en tarieven: Gaply kan het aanbod van LLM-modellen en bijbehorende Tokenprijzen wijzigen (bijvoorbeeld door wijzigingen bij de LLM-provider). Wijzigingen worden in de Dienst kenbaar gemaakt en gelden prospectief voor nieuwe verzoeken. In beginsel past Gaply geen tariefwijzigingen met terugwerkende kracht toe op reeds gemeten Verbruik.

10. Prijs- en voorwaarden wijzigingen

10.1 Gaply mag Tarieven, Verbruikseenheden, Tokenprijzen, overige verbruiktarieven, en deze Algemene Voorwaarden wijzigen.

10.2 Aankondiging: wijzigingen die voor Klant redelijkerwijs als wezenlijk nadelig kunnen gelden (zoals verhoging van de vaste vergoeding of beperkingen van kernfunctionaliteit) worden minimaal 30 dagen vóór ingangsdatum aangekondigd via e-mail aan de beheerder(s) van het Organisatie-account en/of via een melding in de Dienst. Voor wijzigingen in Tokenprijzen en het aanbod van LLM-modellen geldt aanvullend artikel 10.6.

10.3 Niet-wezenlijke wijzigingen: wijzigingen met beperkte impact (zoals verduidelijkingen, verbeteringen, veiligheidsmaatregelen, of wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege wet- en regelgeving) kunnen op een kortere termijn worden doorgevoerd. Gaply kondigt deze wijzigingen waar mogelijk vooraf aan.

10.4 **Bezwaar en opzegging bij wezenlijke nadelige wijziging:** indien Klant een in artikel 10.2 bedoelde wijziging niet accepteert, mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging, mits Klant uiterlijk binnen 14 dagen na aankondiging opzegt. Opzegging vindt plaats conform artikel 20.2a. Tot de beëindigingsdatum blijven de bestaande Tarieven en voorwaarden van toepassing.

10.5 **Acceptatie door gebruik:** indien Klant de Dienst na de ingangsdatum van een aangekondigde wijziging blijft gebruiken, geldt dit als acceptatie van de wijziging.

10.6 **Tokenprijzen en modelaanbod (dynamisch):** Tokenprijzen en het aanbod van LLM-modellen kunnen wijzigen, onder meer doordat LLM-providers of aggregators (zoals OpenRouter) hun aanbod of tarieven aanpassen. Gaply maakt de actuele Tokenprijzen en het actuele modelaanbod inzichtelijk in de Dienst. Waar redelijkerwijs mogelijk kondigt Gaply materiële verhogingen van Tokenprijzen vooraf aan. Indien een wijziging niet (tijdig) vooraf kan worden aangekondigd wegens externe leverancierswijzigingen, kan Gaply Tokenprijzen aanpassen met kortere aankondigingstermijn, waarbij de wijziging uitsluitend geldt voor nieuwe verzoeken vanaf het moment dat de gewijzigde Tokenprijs in de Dienst zichtbaar is.

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.

- **P1 (Urgent):** Dienst (of kernfunctionaliteit) is voor de meeste gebruikers onbruikbaar, geen workaround. Eerste reactie binnen 4 werkuren.
- **P2 (High):** ernstige verstoring met workaround. Eerste reactie binnen 1 werkdag.
- **P3 (Medium):** beperkte verstoring of functionele vraag. Eerste reactie binnen 3 werkdagen.
- **P4 (Low):** verzoek, advies, of cosmetisch issue. Eerste reactie 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/of via de Dienst 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.

12. Implementatiepartners 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) het beoordelen van output voordat deze wordt ingezet in klantprocessen,
- (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:** partijen sluiten altijd een Verwerkersovereenkomst (DPA). 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 bij eerste inloggen namens het Organisatie-account. Zonder acceptatie van de DPA kan Klant de Dienst niet gebruiken.

15.2a **Actuele versie en bewijs:** de actuele versie van de DPA is in de Dienst beschikbaar. Bij acceptatie legt Gaply vast welke DPA-versie is geaccepteerd (en waar passend een document-id en/of hash), zodat dit achteraf aantoonbaar is.

15.3 **Rollen:** Klant is in beginsel Verwerkingsverantwoordelijke en Gaply is Verwerker voor zover Gaply Persoonsgegevens namens Klant verwerkt bij het leveren van de Dienst.

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).

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 aantoonbaar 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 Klant in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit voor het betreffende Project aan Gaply heeft 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 aanpassingen 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 7.3.

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 De Overeenkomst (die ontstaat door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden, zie artikel 3) wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

20.2 Opzegging is mogelijk met onmiddellijke ingang (zonder opzegtermijn), tenzij Klant in het opzeggingsverzoek een latere beëindigingsdatum vermeldt.

20.2a **Wijze van opzegging Organisatie-account:** opzegging van de Overeenkomst en het Organisatie-account kan uitsluitend worden gedaan door een Accorderingsgerechtigde door een e-mail te sturen naar support@gaply.nl. Gaply kan

om aanvullende verificatie vragen om vast te stellen dat de opzegging namens Klant is gedaan.

20.2b Projecten verwijderen is geen opzegging: het verwijderen van één of meerdere Projecten (ook als alle Projecten zijn verwijderd) geldt niet automatisch als opzegging van de Overeenkomst of het Organisatie-account. Na verwijdering van alle Projecten worden vanaf dat moment geen nieuwe projectkosten meer opgebouwd (behoudens na-ijlend Verbruik conform artikel 9.7), maar de Overeenkomst blijft van kracht totdat deze rechtsgeldig is opgezegd conform artikel 20.2a.

20.2c Bevestiging en ingangsdatum: Gaply bevestigt de opzegging per e-mail. De beëindiging gaat in op de datum waarop Gaply het opzeggingsverzoek ontvangt, tenzij Klant een latere beëindigingsdatum heeft vermeld. Vanaf de beëindigingsdatum vervalt de toegang tot de Dienst en worden geen nieuwe Tarieven of nieuw Verbruik opgebouwd (behoudens na-ijlende verwerking conform artikel 9.7).

20.2d Openstaande bedragen en na-ijlend Verbruik: beëindiging met onmiddellijke ingang laat onverlet dat Klant gehouden blijft tot betaling van (i) reeds verschuldigde Tarieven, (ii) openstaande facturen, en (iii) na-ijlend Verbruik dat aantoonbaar is ontstaan vóór de beëindiging (artikel 9.7).

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

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

21. Data-teruggave en verwijdering

21.1 Tijdens de looptijd kan Klant beschikbare exports of downloads gebruiken zoals aangeboden in de Dienst.

21.2 Verwijdering bij verwijderen Project: als Klant een Project verwijdert, dan 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, 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, locatie Nijmegen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.