Algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst Symphoria B.V.

De algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst van Symphoria B.V., gevestigd te Cuijk aan de Spinding 5, 5431 SN. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het KvK-nummer: 42056710 (hierna te noemen: **Symphoria**).

Artikel 1 Definities

1. **Klant:** de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, rechtspersoon of overheidsorganisatie die met Symphoria een Overeenkomst aangaat of aan wie Symphoria een aanbod doet. Het Platform wordt uitsluitend zakelijk aangeboden.
2. **Partij(en):** Symphoria en/of Klant.
3. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Symphoria en Klant, inclusief wijzigingen en aanvullingen daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en uitvoering van die overeenkomst.
4. Algemene **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Symphoria.
5. **Schriftelijk:** communicatie per brief, e-mail of enige andere elektronische wijze, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.
6. **Dienst(en):** het als software-as-a-service beschikbaar stellen van het Platform, met hosting, beheer, updates, standaardondersteuning en AI-verwerking tegen het overeengekomen Abonnement en de Tokenbundel, en afzonderlijk Schriftelijk overeengekomen aanvullende diensten.
7. **AI-Oplossing(en):** de binnen het Platform aangeboden toepassingen van kunstmatige intelligentie, waaronder chat, kennisbanken, transcriptie, assistenten, Agents, analyses en automatiseringen.
8. **Agent(s):** een autonome of semi-autonome AI-toepassing die taken kan uitvoeren, beslissingen kan nemen of workflows kan doorlopen op basis van vooraf gedefinieerde instructies, regels of Prompts.
9. **Prompt(s):** een tekstuele of anderszins geformuleerde instructie, vraag of opdracht die dient als input voor een AI-model of AI-Oplossing.
10. **Configuratie(s):** de instellingen, parameters, koppelingen, workflows en overige inrichtingskeuzes die worden gemaakt bij de implementatie of het beheer van een AI-Oplossing of Platform.
11. **Maatwerk:** specifiek voor Klant ontwikkelde of aangepaste AI-Oplossingen, Agents, Configuraties, Prompts, koppelingen, automatiseringen of overige werken.
12. **Token(s):** Symphoria-verbruikscredits waarmee AI-verwerking en bijbehorende proces- en serverkosten worden afgerekend. Deze credits zijn geen één-op-één weergave van de teksttokens van een AI-model, geen geld en geen overdraagbaar betaalmiddel.
13. **Platform:** de door Symphoria aangeboden online AI-werkomgeving, bereikbaar via app.symphoria.io, met de in de Overeenkomst opgenomen functionaliteiten.
14. **Softwarelicentie:** het door Symphoria rechtstreeks aan Klant verleende gebruiksrecht op het Platform gedurende het Abonnement.
15. **Software van Derden:** software, modellen, API's, infrastructuur en overige diensten van derden die worden gebruikt bij de Diensten of die Klant zelf aan het Platform koppelt. Het Platform zelf valt hier niet onder.
16. **Abonnement:** de overeenkomst voor periodieke toegang tot het Platform, bestaande uit een bedrijfslicentie met hosting en een gedeelde Tokenbundel, met de overeengekomen looptijd en betaalwijze.
17. **Implementatie:** het geheel van werkzaamheden gericht op de inrichting, configuratie, integratie, testen en in gebruik name van een AI-Oplossing bij of ten behoeve van Klant.
18. **Klantdata:** alle door of namens Klant ingevoerde, opgenomen, geüploade, gekoppelde of gesynchroniseerde gegevens, waaronder documenten, e-mails, agendagegevens, audio, transcripten, bedrijfsgegevens, eigen Prompts, eigen assistentinstellingen en de bijbehorende metadata.
19. **Materialen:** het Platform en de door Symphoria ontwikkelde software, standaardassistenten, sjablonen, documentatie en afzonderlijk overeengekomen Werkproducten. Klantdata, door Klant zelf gemaakte Prompts en Configuraties en voor Klant gegenereerde Output vallen hier niet onder.
20. **Output:** de door een AI-Oplossing, Agent of AI-model gegenereerde resultaten, antwoorden, teksten, code, analyses of overige uitkomsten.
21. **Externe AI-Dienst(en):** een AI-dienst, AI-model of API van een derde partij (zoals OpenAI, Anthropic, Google of Microsoft) waarvan Symphoria of een AI-Oplossing gebruik maakt.
22. **Werkproduct:** een afzonderlijk overeengekomen resultaat van aanvullende diensten door Symphoria, zoals Maatwerk of een Implementatie. Normaal gebruik van het Platform en de daarbij gegenereerde Output gelden niet als Werkproduct.
23. **Verwerkersovereenkomst:** de tussen Partijen gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG, die als bijlage aan deze Algemene Voorwaarden is gehecht.
24. **Tokenbundel:** de per abonnementsmaand voor de organisatie beschikbare hoeveelheid Tokens. Alle Gebruikers en projecten binnen het Abonnement delen dezelfde bundel.
25. **Gebruiker:** een door Klant gemachtigde natuurlijke persoon met een eigen account die het Platform voor de organisatie van Klant gebruikt.
26. **Beheerder:** een Gebruiker met beheerrechten voor de werkruimte, gebruikers en/of het Abonnement.
27. **Connector:** een koppeling waarmee het Platform op instructie van Klant gegevens uit een ander systeem leest, synchroniseert of daarin een geautoriseerde handeling uitvoert, waaronder een MCP-koppeling.
28. **Wux AI:** de afzonderlijke implementatie- en ondersteuningspartner. Wux AI is uitsluitend partij bij opdrachten die Klant rechtstreeks met Wux AI sluit. Indien Symphoria Wux AI inschakelt voor haar eigen verplichtingen, blijft Symphoria daarvoor verantwoordelijk.
29. **Werkdag en Werkuur:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland, respectievelijk een uur tussen 09.00 en 17.00 uur Nederlandse tijd op een Werkdag.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, orderbevestigingen en Overeenkomsten van Symphoria, alsmede op alle Diensten die Symphoria levert. Deze algemene voorwaarden zijn nadrukkelijk ook van toepassing door het aanvinken van akkoord bij het plaatsen van een bestelling via de website.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
4. Indien Symphoria gedurende kortere of langere tijd afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft toegestaan, laat dit onverlet haar recht om alsnog directe en strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden te eisen. Klant kan nimmer enig recht doen gelden op grond van het feit dat Symphoria deze Algemene Voorwaarden soepel toepast of heeft toegepast.
5. Wanneer deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn op een Overeenkomst, zijn zij ook van toepassing op alle daaropvolgende Overeenkomsten tussen Partijen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. In geval van tegenstrijdigheid geldt onderstaande rangorde. Voor verwerking van persoonsgegevens gaat de Verwerkersovereenkomst, inclusief de bijbehorende annex, steeds voor. Bijzondere afspraken kunnen de overeengekomen bescherming alleen wijzigen als dit uitdrukkelijk en rechtsgeldig is overeengekomen:
   a) de Overeenkomst, waaronder de bevestigde online bestelling, gekozen bundel en uitdrukkelijke maatwerkafspraken;
   b) de Verwerkersovereenkomst, met de hiervoor genoemde voorrang voor persoonsgegevens;
   c) een eventuele Service Level Agreement;
   d) deze Algemene Voorwaarden;
   e) overige door Symphoria verstrekte documentatie.
7. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing ten behoeve van alle natuurlijke en rechtspersonen waarvan Symphoria zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
8. Een afzonderlijke opdracht aan Wux AI valt buiten deze Overeenkomst. De voorwaarden van Wux AI vervangen deze Algemene Voorwaarden niet voor het rechtstreeks bij Symphoria afgenomen Abonnement.

Artikel 3 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst

1. Schriftelijke offertes zijn geldig gedurende de daarin genoemde termijn, of bij ontbreken daarvan dertig (30) dagen. Bij online afsluiten zijn de vóór de bestelling getoonde prijs, inhoud, looptijd, betaalwijze en eventuele bijkomende kosten bepalend. Na bevestiging kan Symphoria het aanvaarde aanbod niet eenzijdig herroepen.
2. Een aanbod of offerte van Symphoria is gebaseerd op de informatie die Klant aan Symphoria heeft verstrekt. Klant staat ervoor in dat hij alle voor de opzet, uitvoering en afronding van de Overeenkomst naar zijn weten essentiële informatie tijdig, volledig en naar beste weten juist aan Symphoria heeft verstrekt. Tot dergelijke informatie behoort in ieder geval: het beoogde gebruik van AI-Oplossingen, de technische omgeving waarin de AI-Oplossing moet functioneren, de aard en kwaliteit van beschikbare Klantdata, relevante bedrijfsprocessen en eventuele bijzondere eisen of omstandigheden.
3. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
   a) Klant een aanbod of offerte van Symphoria Schriftelijk en ongewijzigd aanvaardt; of
   b) Symphoria een bestelling, waaronder een via de online bestelprocedure geplaatst Abonnement, elektronisch bevestigt; of
   c) Symphoria met Schriftelijke instemming van Klant een aanvang maakt met de uitvoering van de Diensten.
4. Indien Klant een aanbod of offerte aanvaardt met wijzigingen, aanvullingen of voorbehouden, komt de Overeenkomst eerst tot stand indien en voor zover Symphoria deze wijzigingen, aanvullingen of voorbehouden Schriftelijk heeft aanvaard. Een reactie van Klant met wijzigingen geldt als een nieuw aanbod en als verwerping van het oorspronkelijke aanbod van Symphoria.
5. De inhoud van de Overeenkomst wordt bepaald door de bevestigde bestelling, offerte of opdrachtbevestiging, met inachtneming van artikel 2 lid 6. Symphoria stelt deze Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst vóór afsluiten beschikbaar in een opslaanbaar formaat. Een betaald Abonnement ontstaat uitsluitend nadat Klant uitdrukkelijk met de bestelling en betalingsverplichting heeft ingestemd; alleen een account aanmaken is daarvoor onvoldoende.
6. Kennelijke fouten, vergissingen of verschrijvingen in aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, orderbevestigingen of andere documenten van Symphoria binden Symphoria niet. Klant kan geen rechten ontlenen aan een aanbod of offerte waarvan hij redelijkerwijs had behoren te begrijpen dat dit een kennelijke fout bevat.
7. Symphoria kan vóór aanvaarding een aanvraag weigeren, bijvoorbeeld bij onjuiste bedrijfsgegevens of een veiligheidsrisico. Na totstandkoming gelden uitsluitend de overeengekomen gronden voor opschorting of beëindiging.
8. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten, verlengingen van de Overeenkomst of nabestellingen.
9. Indien de Overeenkomst door of namens Klant wordt aangegaan door een natuurlijke persoon, staat deze persoon ervoor in dat hij bevoegd is om Klant rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

Artikel 4 Informatieverplichting en communicatie

1. Klant verstrekt Symphoria tijdig alle informatie en medewerking die Symphoria redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst. Klant staat ervoor in dat deze informatie volledig en naar beste weten juist is. Deze informatieverplichting geldt zowel voorafgaand aan als gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2. Tot de informatie die Klant dient te verstrekken behoort in ieder geval:
   a) het beoogde gebruik van AI-Oplossingen en de doelgroep die daarvan gebruik zal maken;
   b) de aard, kwaliteit, volledigheid en structuur van beschikbare Klantdata;
   c) bijzondere eisen op het gebied van beveiliging, privacy of wet- en regelgeving, waaronder sectorspecifieke regelgeving en de AI Act;
   d) wijzigingen in de organisatie, systemen, processen of beoogd gebruik die van invloed kunnen zijn op de Diensten of AI-Oplossingen.
3. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Symphoria verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
4. Indien Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn informatieverplichting voldoet, is Symphoria gerechtigd:
   a) de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat Klant de benodigde informatie heeft verstrekt;
   b) de daaruit voortvloeiende meerkosten, waaronder kosten van vertraging en extra werkzaamheden, aan Klant in rekening te brengen conform de overeengekomen tarieven.
5. Indien de door Klant verstrekte informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, komen de daaruit voortvloeiende gevolgen voor rekening en

risico van Klant, tenzij Symphoria de onjuistheid of onvolledigheid kende of redelijkerwijs had behoren te kennen.

6. Symphoria houdt Klant op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden op de door Partijen overeengekomen wijze of, bij gebreke daarvan, op de wijze die Symphoria passend acht. Symphoria informeert Klant over omstandigheden die van wezenlijke invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst zodra deze bij Symphoria bekend zijn.
7. Communicatie kan plaatsvinden per e-mail, in de werkruimte of via een aangewezen ticketsysteem. Mededelingen over prijswijziging, verlenging, opzegging, subverwerkers en beëindiging worden daarnaast verzonden aan het opgegeven zakelijke contactadres. Een bericht geldt als ontvangen zodra het de ontvanger heeft bereikt.
8. De administratie van Symphoria levert bewijs op van de inhoud en het tijdstip van door Symphoria verzonden of ontvangen communicatie en van door Symphoria verrichte handelingen, behoudens tegenbewijs door Klant.
9. Klant wijst ten minste één Beheerder en een contractueel contactpersoon aan. Eén persoon kan beide rollen vervullen. Klant bepaalt welke Gebruikers bevoegd zijn om bundels te wijzigen, Tokens bij te kopen, Connectors te activeren en externe acties goed te keuren.
10. Klant stelt Symphoria onverwijld Schriftelijk op de hoogte van wijzigingen in contactgegevens of contactpersonen. Tot het moment van ontvangst van een dergelijke kennisgeving mag Symphoria uitgaan van de laatst bekende gegevens en is Symphoria niet aansprakelijk voor het niet bereiken van Klant.

Artikel 5 Omschrijving dienstverlening

1. Symphoria stelt het Platform voor zakelijk gebruik ter beschikking. De standaarddienst omvat, voor zover beschikbaar binnen de bevestigde bestelling:
   a) AI-chat met verschillende modellen en het genereren van teksten, documenten en analyses;
   b) kennisbanken per werkruimte, project of klant, met zoeken in bronnen en bronverwijzingen;
   c) audio-opname en verwerking van vergaderingen naar transcript, samenvatting en actiepunten;
   d) standaardkoppelingen met documentopslag, e-mail, agenda en andere ondersteunde systemen;
   e) assistenten, Prompts, acties en automatiseringen binnen de ingestelde rechten;
   f) hosting, werkruimte- en gebruikersbeheer, verbruiksinzicht, onderhoud, updates en ondersteuning volgens artikel 26.
2. Het Platform werkt in beginsel als self-service. De bevestigde bestelling bepaalt eventuele aanvullende functionaliteiten, afwijkingen en Enterprise-afspraken. Als toekomstige of in ontwikkeling zijnde functies op de website staan, behoren die pas tot de Overeenkomst zodra zij uitdrukkelijk zijn toegezegd. Concrete overeengekomen kenmerken blijven bindend.
3. Symphoria voert haar werkzaamheden zorgvuldig en vakkundig uit. Inspanningsverplichtingen voor ondersteuning of AI-kwaliteit doen geen afbreuk aan concrete verplichtingen over toegang, inbegrepen functies, hostinglocaties, gegevensverwerking, beveiliging en het niet gebruiken van Klantdata voor modeltraining.
4. Symphoria kan voor AI-verwerking aanbieders en technische tussenpartijen inschakelen. De feitelijk gebruikte juridische entiteiten en diensten moeten voldoen aan de Verwerkersovereenkomst en worden opgenomen in het subverwerkersregister. Klant erkent dat:
   a) de werking, beschikbaarheid, prestaties en functionaliteit van Externe AI-Diensten buiten de invloedssfeer van Symphoria liggen;
   b) aanbieders van Externe AI-Diensten hun modellen, voorwaarden, prijzen of functionaliteit kunnen wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving;
   c) afhankelijkheid van derden de eigen verplichtingen en verantwoordelijkheid van Symphoria, waaronder voor subverwerkers, niet opheft.
5. De Diensten worden verleend op basis van de stand van de techniek en de kennis ten tijde van de uitvoering. Symphoria is gerechtigd de Diensten aan te passen indien dit naar haar redelijk oordeel noodzakelijk of wenselijk is in verband met:
   a) technologische ontwikkelingen of voortschrijdend inzicht;
   b) wijzigingen in Externe AI-Diensten;
   c) wijzigingen in toepasselijke wet- of regelgeving, waaronder de AI Act.

   Bij een wezenlijke verslechtering van de overeengekomen functionaliteit informeert Symphoria Klant vooraf. Klant kan het getroffen Abonnement beëindigen tegen de ingangsdatum als geen redelijk gelijkwaardig alternatief beschikbaar is. Vooruitbetaalde vergoedingen voor de resterende periode worden naar rato terugbetaald. Artikel 20 blijft van toepassing.
6. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen, omvatten de Diensten niet:
   a) handmatige opschoning, inhoudelijke controle of verrijking van brongegevens buiten de automatische platformfuncties;
   b) het aanpassen van bestaande systemen, software of infrastructuur van Klant, anders dan in de Overeenkomst omschreven;
   c) het verlenen van juridisch, fiscaal, boekhoudkundig of ander professioneel advies buiten het vakgebied van Symphoria;
   d) extra of eigen infrastructuur buiten de inbegrepen hosting van het Platform;
   e) maatwerkimplementatie, strategische begeleiding of uitgebreide support boven de inbegrepen ondersteuning;
   f) persoonlijke trainingen en adoptiebegeleiding. Deze zijn optioneel apart af te nemen, onder meer bij Wux AI.
7. Indien Klant Diensten wenst die buiten de scope van de Overeenkomst vallen, is het bepaalde in artikel 8 van toepassing.

Artikel 6 Activering en gebruik van de werkruimte

1. Symphoria activeert de werkruimte na bevestiging van de bestelling en, indien vooraf aangegeven, ontvangst van de eerste betaling. De ingangsdatum staat in de bevestiging. Een op de website genoemde snelle start is afhankelijk van volledige registratie en beschikbare koppelingen; vertraging door Symphoria verschuift de ingangsdatum van de betaalde toegang.
2. Het Abonnement geldt voor de in de bestelling aangeduide organisatie. Het aantal Gebruikers en projecten is onbeperkt; er geldt geen afzonderlijke prijs per gebruiker. Dit omvat geautoriseerde medewerkers en voor Klant werkzame derden, maar geen wederverkoop of gebruik als zelfstandig abonnement voor andere organisaties zonder aanvullende afspraak.
3. Iedere Gebruiker gebruikt een persoonlijk account. Klant beheert uitnodigingen, rollen, toegangsrechten en het tijdig intrekken van toegang. Beheerders gebruiken tweefactorauthenticatie. Klant meldt onbevoegd gebruik onverwijld; Symphoria blijft verantwoordelijk voor de beveiliging van het Platform.
4. Klant stelt vast welke gegevens voor welke Gebruikers, projecten en assistenten toegankelijk mogen zijn en controleert de gevolgen van

synchronisatie en gedeelde kennisbanken. Symphoria verwerkt gegevens conform de ingestelde autorisaties en voorkomt toegang tussen gescheiden werkruimtes buiten die autorisaties.

5. Het is verboden het Platform te misbruiken voor onrechtmatige inhoud, malware, ongeautoriseerde toegang, het omzeilen van beveiliging of verbruiksregistratie, dan wel het bewust verstoren van de dienst. Beveiligingsonderzoek wordt vooraf afgestemd. Dwingendrechtelijk toegestane handelingen blijven toegestaan.
6. Er geldt geen verborgen fair-usebeleid voor aantallen Gebruikers, projecten of AI-gebruik. Het AI-verbruik wordt begrensd door het beschikbare Tokensaldo en ingestelde limieten. Technische grenzen, zoals bestandsgrootte en gelijktijdige verwerking, worden vooraf kenbaar gemaakt en mogen het overeengekomen gebruik niet wezenlijk uithollen.
7. Symphoria kan uitsluitend het noodzakelijke deel van het gebruik tijdelijk beperken bij een concreet beveiligingsrisico, misbruik of een wettelijke verplichting. Zij motiveert de maatregel, informeert Klant vooraf of bij spoed direct daarna en herstelt toegang zodra de grond vervalt. Een beperking geeft geen recht op ongeautoriseerde extra kosten.

Artikel 7 Medewerking Klant

1. Klant verleent Symphoria alle medewerking die redelijkerwijs nodig is voor een tijdige en correcte uitvoering van de Overeenkomst. Klant erkent dat zijn actieve medewerking essentieel is voor het welslagen van de Diensten en de kwaliteit van AI-Oplossingen. Symphoria informeert Klant zo concreet mogelijk over de benodigde medewerking.
2. De medewerking van Klant omvat in ieder geval:
   a) het tijdig verstrekken van alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, documenten, specificaties en Klantdata, in de in de Overeenkomst aangegeven of door Symphoria redelijkerwijs te bepalen vorm;
   b) het tijdig verlenen van toegang tot systemen, netwerken, applicaties, databases en andere infrastructuur van Klant die nodig is voor de uitvoering van de Diensten;
   c) het beschikbaar stellen van voldoende gekwalificeerd personeel dat namens Klant beslissingen kan nemen, informatie kan verstrekken en feedback kan geven;
   d) het binnen de in de Overeenkomst vermelde of, bij gebreke daarvan, binnen redelijke termijnen nemen van beslissingen, verlenen van goedkeuringen en geven van feedback op door Symphoria voorgelegde stukken of opgeleverde (tussen)resultaten;
   e) het aanwijzen van een Beheerder die instellingen, autorisaties en gegevensbronnen voor de organisatie kan beheren.
3. De Beheerder of contactpersoon uit artikel 4 zorgt ervoor dat namens Klant betrokken personen:
   a) voldoende beschikbaar zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
   b) beschikken over voldoende kennis van de organisatie, processen en systemen van Klant;
   c) bevoegd zijn om namens Klant beslissingen te nemen die noodzakelijk zijn voor de voortgang van de Diensten, of dergelijke beslissingen binnen korte termijn kunnen verkrijgen.

   Wijziging van contactpersonen wordt tijdig aan Symphoria medegedeeld.
4. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst Klantdata nodig zijn, is Klant verantwoordelijk voor:
   a) de rechtmatige verkrijging en het rechtmatig gebruik van de Klantdata, met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en eventuele sectorspecifieke regelgeving;
   b) de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de Klantdata;
   c) het tijdig aanleveren van de Klantdata;
   d) het bewaren van eigen bronbestanden en noodzakelijke eigen exports, onverminderd de back-up- en herstelverplichtingen van Symphoria.
5. Symphoria maakt ondersteunde bestandsformaten, technische limieten en Connectorvereisten vooraf kenbaar. Eventuele aanvullende werkzaamheden aan Klantdata worden uitsluitend na voorafgaand akkoord over omvang en kosten uitgevoerd. De inbegrepen automatische verwerking blijft onderdeel van het Abonnement.
6. Klant erkent dat de kwaliteit van AI-Oplossingen en AI-Output in belangrijke mate afhankelijk is van de kwaliteit, volledigheid en representativiteit van de Klantdata. Symphoria is niet aansprakelijk voor:
   a) gebreken in AI-Oplossingen of AI-Output die het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige, verouderde of niet-representatieve Klantdata;
   b) inbreuk op rechten van derden als gevolg van het gebruik van door Klant aangeleverde Klantdata.

   Dit laat onverlet de verplichting van Symphoria om Klant te waarschuwen indien zij constateert dat Klantdata kennelijk ongeschikt zijn voor het beoogde doel.
7. Klant draagt zorg voor:
   a) het beheer en de beveiliging van zijn eigen systemen, netwerken en infrastructuur;
   b) het treffen van passende maatregelen om ongeautoriseerde toegang tot AI-Oplossingen te voorkomen;
   c) het adequaat beheren van gebruikersaccounts, wachtwoorden en toegangsrechten;
   d) het voldoen aan de door Symphoria in de Overeenkomst of documentatie vermelde technische eisen en systeemvereisten.
8. Klant instrueert Gebruikers over veilig en rechtmatig gebruik, het controleren van Output, het verwerken van persoonsgegevens en het autoriseren van externe acties. Klant is verantwoordelijk voor handelingen binnen de rechtsgeldig toegekende bevoegdheden, onverminderd tekortkomingen in de toegangsbeveiliging door Symphoria.

Artikel 8 Wijzigingen en meerwerk

1. Indien een Partij van oordeel is dat wijziging van de Overeenkomst nodig of wenselijk is, stelt deze Partij de andere Partij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen treden in overleg over de wenselijkheid en gevolgen van de wijziging.
2. Indien Symphoria op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen (meerwerk), worden deze werkzaamheden door Klant vergoed. Meerwerk wordt berekend op basis van de in de Overeenkomst vermelde (uur)tarieven of, bij gebreke daarvan, de op dat moment geldende standaardtarieven van Symphoria. Symphoria is niet verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
3. Van meerwerk is in ieder geval sprake indien:

a) Klant na totstandkoming van de Overeenkomst wijzigingen of aanvullingen wenst in de overeengekomen specificaties, functionaliteiten, Configuraties of werkwijze;
b) de door Klant verstrekte informatie of Klantdata onjuist of onvolledig blijken en dit leidt tot extra werkzaamheden;
c) Klant aanvullende eisen stelt aan de AI-Oplossing of de wijze van uitvoering die niet in de Overeenkomst zijn opgenomen;
d) wijzigingen in wet- of regelgeving na totstandkoming van de Overeenkomst aanpassingen noodzakelijk maken.

4. Reguliere updates en noodzakelijk onderhoud aan het aangeboden Platform en de standaardkoppelingen zijn inbegrepen. Alleen een afzonderlijk door Klant besteld aanvullend Werkproduct of aanvullende dienst kan meerwerk opleveren. Prijs- en verbruikstariefwijzigingen verlopen uitsluitend volgens artikel 14.
5. Voordat Symphoria aanvangt met betaald meerwerk, stelt zij Klant Schriftelijk op de hoogte van:
   a) de aard en omvang van het meerwerk;
   b) de (geschatte) kosten of de wijze van berekening daarvan;
   c) de verwachte gevolgen voor de planning en termijnen.
6. Symphoria voert betaald meerwerk alleen uit na Schriftelijk akkoord van een bevoegde contactpersoon. Bij acute maatregelen geldt:
   a) Symphoria mag noodzakelijke beveiligings- en continuïteitsmaatregelen binnen haar bestaande verplichtingen direct treffen;
   b) zonder akkoord mogen geen extra Tokens, aanvullende diensten of andere nieuwe betalingsverplichtingen worden besteld.
7. Een wijziging van de Tokenbundel is geen meerwerk en wordt geregeld in artikel 10. Bij beperking van afzonderlijk besteld Maatwerk spreken Partijen de gevolgen Schriftelijk af. Dit artikel beperkt geen recht op opzegging of overstappen volgens de artikelen 23 en 24.

Artikel 9 Connectors opnames en externe acties

1. Klant bepaalt welke bronnen, mailboxen, agenda's, websites en bedrijfsapplicaties aan het Platform worden gekoppeld. Klant zorgt voor noodzakelijke licenties en bevoegdheden. Symphoria vraagt alleen toegangsrechten die voor de gekozen functies nodig zijn.
2. De werking en actualiteit van een Connector kunnen afhangen van de beschikbaarheid, API's en instellingen van het bronsysteem. Symphoria informeert over bekende synchronisatievertragingen of fouten. Klant controleert vóór gebruik of bronnen volledig en actueel zijn. Symphoria blijft verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van de aangeboden koppeling.
3. Het verbreken van een Connector stopt toekomstige toegang zodra de intrekking is verwerkt, maar verwijdert niet automatisch eerder rechtmatig geïmporteerde kopieën. Klant kan daarvoor de verwijderfunctie gebruiken of een instructie geven. Een wijziging van rechten in het bronsysteem moet ook in de werkruimte worden verwerkt; Symphoria licht toe hoe dit gebeurt.
4. Voor opnames, het laten deelnemen van een vergaderbot en transcriptie zorgt Klant voor een geldige grondslag, duidelijke voorafgaande informatie aan deelnemers en, waar vereist, toestemming. Klant respecteert arbeidsrechtelijke en medezeggenschapsregels. Een aanwezige opnameknop of bot vervangt deze verplichtingen niet.
5. Transcriptie en het onderscheiden of toewijzen van sprekers kunnen fouten bevatten. Klant controleert namen, uitspraken en actiepunten voordat deze worden gebruikt. Sprekeronderscheiding wordt niet zonder afzonderlijke rechtmatige inrichting gebruikt voor biometrische identificatie. Het Platform is niet bestemd voor verboden emotieherkenning of andere verboden AI-toepassingen.
6. Het verzenden van e-mail, het aanmaken of wijzigen van externe afspraken en andere schrijvende externe acties vereisen voorafgaande, duidelijke goedkeuring van een daartoe bevoegde Gebruiker. Symphoria toont daarvoor de relevante inhoud, ontvanger, bestemming en handeling. Zij voert zonder die goedkeuring geen dergelijke actie uit en legt de autorisatie vast.
7. Vooraf ingestelde achtergrondtaken mogen binnen hun afgebakende opdracht informatie verwerken en Tokens verbruiken. Een algemene activering van een Connector of Agent geldt niet als onbeperkte toestemming voor externe schrijfacties. Klant kan taken stoppen en autorisaties intrekken. De inrichting voorkomt dat instructies in bronmateriaal de autorisatiebeperkingen omzeilen.
8. Wux AI kan maatwerkkoppelingen, onboarding of trainingen op basis van een afzonderlijke opdracht verzorgen. Als Symphoria zelf aanvullend Maatwerk verkoopt, worden specificaties, prijs, oplevering, acceptatie en onderhoud vooraf Schriftelijk vastgelegd. De normale platformdienst is niet afhankelijk van acceptatie van een implementatieproject.

Artikel 10 Platformlicentie en Tokenbundels

1. Symphoria verleent Klant gedurende het Abonnement een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op toegang tot en zakelijk gebruik van het Platform voor de organisatie van Klant en haar geautoriseerde Gebruikers. Symphoria is voor het Platform de contractuele leverancier en licentiegever.
2. Klant kiest de Tokenbundel in de bestelling. Symphoria-tokens vertegenwoordigen verbruikscredits; modeltokens zijn technische rekeneenheden. Invoer, uitvoer, documentverwerking, audio en achtergrondtaken kunnen verbruik veroorzaken. Symphoria maakt de berekeningswijze, relevante omrekenfactoren en de registratie per gebruiker, project en periode inzichtelijk.
3. De maandbundel wordt bij het begin van iedere abonnementsmaand toegekend, ook wanneer Klant per jaar betaalt. De resetdatum staat in de werkruimte. Niet-gebruikte maandtokens vervallen bij de volgende reset en worden niet meegenomen of uitbetaald. Voor het recht op restitutie bij beëindiging gelden de artikelen 23 en 24.
4. Klant kan op ieder moment een bundelwijziging aanvragen via een bevoegde Beheerder of Schriftelijk. De bevestiging vermeldt de ingangsdatum, het toegekende saldo en de kosten. Bij ontbreken van een andere uitdrukkelijke afspraak gaat een verhoging direct in met een evenredige aanvulling en prijs voor de resterende abonnementsmaand; een verlaging gaat in bij de volgende reset. De looptijd van de bedrijfslicentie blijft gelijk.
5. Extra Tokens worden alleen na akkoord van een bevoegde Beheerder aangeschaft. Vóór de bestelling worden hoeveelheid, prijs, geldigheid en verbruiksvolgorde getoond. Is geen geldigheid afgesproken, dan blijft het aanvullende tegoed beschikbaar tot het einde van het Abonnement; het vervalt niet bij de maandelijkse reset. De maandbundel wordt eerst gebruikt.
6. Symphoria waarschuwt bij het naderen van het bundelplafond en biedt instelbare dagelijkse waarschuwingen of blokkades. Bij onvoldoende saldo worden nieuwe verbruikende taken geblokkeerd. Een negatieve stand of automatisch bijboeken leidt alleen tot een betalingsverplichting als Klant vooraf uitdrukkelijk een automatische aanvulling met bedrag en maximumbudget heeft ingesteld.
7. Symphoria voorkomt dat gelijktijdige of achtergrondtaken ongeautoriseerd betaald meerverbruik veroorzaken. Het bereiken van een limiet kan taken onderbreken; Klant stemt automatiseringen hierop af. Reeds verricht, correct geregistreerd

verbruik blijft verschuldigd. Bij een aantoonbare registratiefout of dubbel afgeboekt verbruik herstelt Symphoria het saldo.

8. Voorbeelden van aantallen chats, woorden of opname-uren zijn indicaties en geen gegarandeerde capaciteit. Het werkelijke verbruik hangt onder meer af van model, contextomvang, uitvoer en taakcomplexiteit. Wijzigingen in de prijs of omrekening worden behandeld als tariefwijzigingen volgens artikel 14.

Artikel 11 Software en diensten van derden

1. AI-Oplossingen en Diensten van Symphoria kunnen gebruik maken van of afhankelijk zijn van Software van Derden. Symphoria selecteert Software van Derden met zorg op basis van haar professionele inzicht.
2. Klant erkent dat:
   a) de Diensten en AI-Oplossingen afhankelijk zijn van de beschikbaarheid en werking van Software van Derden;
   b) de werking en output van AI-modellen inherent variabel kunnen zijn;
   c) aanbieders van Software van Derden hun producten, voorwaarden of prijzen kunnen wijzigen;
   d) Symphoria geen zeggenschap heeft over Software van Derden.
3. Symphoria monitort de beschikbaarheid van essentiële Software van Derden en informeert Klant zo spoedig mogelijk over storingen die de Diensten wezenlijk beïnvloeden.
4. Voor storingen of beperkingen bij een door Klant zelf gecontracteerde externe dienst is Symphoria niet verantwoordelijk, behalve voor zover schade voortvloeit uit haar eigen tekortkoming bij de koppeling of uitvoering. De verantwoordelijkheid van Symphoria voor ingeschakelde leveranciers en subverwerkers blijft bestaan. Dit geldt in het bijzonder als Symphoria:
   a) is tekortgeschoten in haar informatie- of inspanningsverplichting; of
   b) wist of behoorde te weten dat Software van Derden ongeschikt was voor het kenbaar gemaakte beoogde gebruik.
5. Indien wijzigingen in Software van Derden aanpassingen noodzakelijk maken:
   a) informeert Symphoria Klant over de aard en gevolgen;
   b) overlegt Symphoria over eventuele veranderingen aan maatwerkopdracht(en) van de klant;
   c) zijn extra kosten uitsluitend verschuldigd na akkoord volgens artikel 8;
   d) draagt Symphoria de kosten van kleine aanpassingen die tot regulier onderhoud behoren.
6. Indien Software van Derden wordt beëindigd of zodanig gewijzigd dat voortzetting redelijkerwijs niet mogelijk is:
   a) informeert Symphoria Klant zo spoedig mogelijk;
   b) spannen Partijen zich in een passend alternatief te vinden;
   c) kan ieder der Partijen, bij ontbreken van een alternatief, de Overeenkomst voor het betreffende onderdeel opzeggen met een termijn van dertig (30) dagen;
   d) restitueert Symphoria vooruitbetaalde vergoedingen voor niet-geleverde Diensten.
7. Voor diensten die Klant rechtstreeks bij derden afneemt, gelden de afspraken tussen Klant en die derden. Voor door Symphoria ingeschakelde diensten blijven de bescherming van Klantdata, EU-verwerking en overige verplichtingen uit deze Overeenkomst gelden; leveranciersvoorwaarden mogen deze niet opzijzetten.
8. Klant kan Symphoria aanspreken voor de door haar geleverde platformdienst, ook als daarvoor derden worden ingezet. Alleen voor afzonderlijk door Klant bij derden afgenomen diensten kan Klant rechtstreeks naar die aanbieder worden verwezen.

Artikel 12 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op het Platform, standaardsoftware en overige Materialen berusten bij Symphoria of haar licentiegevers. Klant krijgt het gebruiksrecht volgens artikel 10. Rechten op eigen Prompts, eigen Configuraties, eigen assistenten, Klantdata en Output worden hierdoor niet aan Symphoria overgedragen.
2. Voor afzonderlijk door Symphoria geleverde Werkproducten geldt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht binnen de eigen organisatie. Na volledige betaling mag Klant een opgeleverd zelfstandig Werkproduct blijven gebruiken, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Voor gebruik dat technische toegang tot het Platform vereist, blijft een actief Abonnement nodig.
3. Het gebruiksrecht van Klant omvat niet het recht om:
   a) de Materialen te reverse-engineeren, decompileren of disassembleren, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat;
   b) de Materialen te verkopen, verhuren, in sublicentie te geven of anderszins aan derden ter beschikking te stellen;
   c) de broncode of beschermde Materialen te kopiëren voor een concurrerend platform, met behoud van dwingendrechtelijke rechten en de rechten van Klant op eigen data, Output en overstappen;
   d) aanduidingen van intellectuele eigendomsrechten te verwijderen of te wijzigen.
4. Voor zover Symphoria rechten kan laten gelden op voor Klant gegenereerde Output, draagt zij deze hierbij aan Klant over, welke overdracht Klant aanvaardt. Voor zover overdracht niet mogelijk is, verleent Symphoria een onbeperkt gebruiksrecht dat na beëindiging blijft bestaan. Symphoria garandeert niet dat op AI-Output intellectuele eigendomsrechten rusten, dat deze uniek is of geen rechten van derden raakt. Rechten op daarin opgenomen Materialen van Symphoria of derden blijven voorbehouden.
5. Rechten op Klantdata blijven bij Klant of de betreffende rechthebbenden. Klant verleent Symphoria uitsluitend de rechten die nodig zijn voor het uitvoeren en beveiligen van de Dienst. Symphoria en haar subverwerkers gebruiken Klantdata, Prompts, opnames en Output nooit voor training, fine-tuning of verbetering van algemene AI-modellen. Het indexeren van Klants eigen kennisbank voor diens dienstverlening is geen modeltraining.
6. Symphoria is gerechtigd de bij de uitvoering van de Overeenkomst opgedane algemene kennis, ervaring en vaardigheden te gebruiken voor andere doeleinden, mits hierbij geen vertrouwelijke informatie van Klant wordt gebruikt of aan derden wordt verstrekt.
7. Klant heeft geen recht op afgifte van broncode of onderliggende technische documentatie, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen. Partijen kunnen een escrow-regeling overeenkomen voor bedrijfskritische Maatwerk-oplossingen.
8. Klant staat ervoor in dat de door hem aan Symphoria verstrekte Klantdata, geen inbreuk maken op rechten van derden en rechtmatig zijn verkregen. Klant vrijwaart Symphoria voor aanspraken van derden ter zake van (vermeende) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten door het gebruik van door Klant verstrekte Klantdata.
9. Indien Klant inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Symphoria, is Klant, onverminderd de overige rechten van Symphoria, een direct opeisbare boete verschuldigd van tweeduizend vijfhonderd euro (€ 2.500) per overtreding, alsmede vijfhonderd euro (€ 500) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van honderdduizend euro (€ 100.000), onverminderd het recht van Symphoria om volledige

schadevergoeding te vorderen indien de werkelijke schade hoger is.

10. Bij beëindiging van de Overeenkomst:
    a) eindigt de toegang tot het Platform, behoudens de overeengekomen export- en overstapperiode; de blijvende rechten op eigen Klantdata, Output en zelfstandige Werkproducten blijven bestaan;
    b) staakt Klant het gebruik van Materialen waarvoor het gebruiksrecht eindigt en verwijdert hij daarvan kopieën, behoudens wettelijke bewaring en uitdrukkelijk blijvende gebruiksrechten;
    c) bevestigt Klant desgevraagd de verwijdering van die Materialen. Symphoria verwijdert Klantdata overeenkomstig artikel 24 en de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 13 Aard van AI-Oplossingen

1. Klant erkent dat AI-Oplossingen gebruik maken van kunstmatige intelligentie die output genereert op basis van statistische modellen en probabilistische berekeningen.
2. AI-Output is bedoeld als ondersteunend hulpmiddel, niet als vervanging van menselijk oordeel. Symphoria garandeert niet dat AI-Output accuraat, volledig, consistent of geschikt is voor het door Klant beoogde doel. Symphoria informeert Klant over de algemene mogelijkheden en beperkingen van de AI-Oplossing.
3. Klant erkent dat AI-Oplossingen onjuiste of misleidende output kunnen genereren ("hallucinaties"), onvoorspelbaar kunnen reageren en worden beïnvloed door de kwaliteit van Klantdata.
4. Klant is verantwoordelijk voor:
    a) verificatie en validatie van AI-Output voordat deze wordt gebruikt of gevolgd;
    b) beslissingen genomen op basis van AI-Output;
    c) adequaat menselijk toezicht, afgestemd op het risico van het beoogde gebruik;
    d) inzet van personeel met voldoende AI-geletterdheid.
5. Klant blijft verantwoordelijk voor de door hem genomen besluiten en het vereiste toezicht. Symphoria kan zich hierop niet beroepen voor zover schade voortvloeit uit een eigen toerekenbare tekortkoming, waaronder het niet naleven van afgesproken autorisaties of beveiligingsmaatregelen. Artikel 20 is van toepassing.
6. Klant gebruikt AI-Oplossingen uitsluitend rechtmatig en in overeenstemming met wet- en regelgeving, waaronder de AI Act en de AVG. Klant gebruikt AI-Oplossingen niet voor:
    a) uitsluitend geautomatiseerde besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbare aanmerkelijke gevolgen voor personen, zonder een afzonderlijk overeengekomen rechtmatige inrichting en de vereiste waarborgen;
    b) misleidende, frauduleuze of discriminerende doeleinden;
    c) verboden toepassingen onder de AI Act;
    d) doeleinden waarvoor de AI-Oplossing kennelijk niet geschikt is.
7. Het standaardplatform is niet aangeboden als specifiek hoog-risico-AI-systeem voor bijvoorbeeld personeelsselectie, toelating tot onderwijs of medische besluitvorming. Dergelijke inzet vereist voorafgaande Schriftelijke afstemming over de wettelijke kwalificatie, geschiktheid en vereiste waarborgen. De feitelijke toepassing blijft bepalend; een contractuele benaming sluit wettelijke verplichtingen niet uit.
8. Iedere Partij voldoet aan de AI-verplichtingen die gelet op haar feitelijke rol op haar rusten. Klant verzorgt passend menselijk toezicht, AI-geletterdheid en informatie aan betrokken personen. Symphoria verzorgt de op haar als aanbieder rustende verplichtingen en toepasselijke transparantievoorzieningen. Verplichte labels of informatie over AI-gebruik mogen niet worden verwijderd.
9. Klant vrijwaart Symphoria voor aanspraken van derden die verband houden met gebruik van AI-Oplossingen in strijd met dit artikel, voor zover de aanspraak niet het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Symphoria.

Artikel 14 Prijzen en tarieven

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief btw en andere wettelijk verschuldigde heffingen. De bevestigde bestelling bepaalt de tarieven. De onderstaande standaardbedragen sluiten aan op de prijzen zoals genoemd op de website (geraadpleegd op 1 oktober 2026); latere wijzigingen op de website gaan voor op de prijzen uit dit artikel.
2. De vaste bedrijfslicentie inclusief platformhosting bedraagt € 85 per maand bij een jaarabonnement. Daarboven kiest Klant een gedeelde maandbundel: Starter 60.000 Tokens voor € 60; Growth 120.000 Tokens voor € 120; Scale 240.000 Tokens voor € 240. Het maandtotaal inclusief bedrijfslicentie is respectievelijk € 145, € 205 en € 325. Enterprise vanaf 500.000 Tokens heeft een afzonderlijk overeengekomen prijs en inhoud.
3. De standaardverhouding voor verbruikscredits is € 1 voor 1.000 Symphoria-tokens. Afwijkende volumetarieven en tarieven voor extra Tokens staan in de bevestigde bestelling. Het aantal technische modeltokens dat per Symphoria-token kan worden verwerkt varieert volgens de bekendgemaakte berekeningswijze.
4. Hosting van het Platform, reguliere updates, onderhoud en de overeengekomen standaardondersteuning zijn in de bedrijfslicentie opgenomen. Regulier AI-verbruik wordt uit de Tokenbundel voldaan en niet daarnaast nogmaals als API- of modelkosten gefactureerd. Licenties van eigen externe systemen, optionele training, advies, maatwerkkoppelingen en afzonderlijk overeengekomen extra support zijn niet inbegrepen.
5. Voor afzonderlijk besteld Maatwerk of aanvullende dienstverlening spreken Partijen vooraf een vaste prijs of uurtarief af. Reiskosten, spoedtoeslagen en kosten van derden zijn alleen verschuldigd als deze vooraf zijn vermeld en aanvaard.
6. Symphoria kan tarieven, bundelinhoud en omrekenfactoren wijzigen na Schriftelijke aankondiging. De kennisgeving vermeldt de reden, ingangsdatum en gevolgen voor prijs of verbruik. Een verhoging of vermindering van inbegrepen waarde tijdens een lopende contractperiode geeft Klant het recht het getroffen Abonnement kosteloos per ingangsdatum op te zeggen. Vooruitbetaalde vergoedingen voor de resterende periode worden naar rato terugbetaald.
7. Een kostenverhoging bij leveranciers wordt automatisch zonder deze procedure doorbelast in het verbruik van Symphoria-tokens. Wijzigingen worden niet met terugwerkende kracht op reeds verbruikte Tokens toegepast.

Artikel 15 Facturering en betaling

1. Klant kiest bij het afsluiten voor maandelijkse betaling of betaling per jaar. Betaling per maand verandert de overeengekomen jaarlooptijd niet. Symphoria factureert de bedrijfslicentie en Tokenbundel vooraf; bij jaarbetaling worden de maandbundels nog steeds maandelijks toegekend.
2. Extra Tokens worden vooraf betaald of volgens de uitdrukkelijk ingestelde automatische aanvulling gefactureerd. Een bundelverhoging gedurende de maand wordt overeenkomstig

artikel 10 verrekend. Afzonderlijke aanvullende diensten worden gefactureerd volgens de bevestigde opdracht.

3. Online betalingen worden via de aangeboden betaalmethode, waaronder Mollie, uitgevoerd. Terugkerende afschrijvingen vereisen een geldige machtiging. Bij betaling op factuur geldt, tenzij anders overeengekomen, een termijn van veertien (14) dagen. Een mislukte afschrijving geldt niet als opzegging; Symphoria geeft gelegenheid alsnog te betalen.
4. Symphoria verstrekt elektronische facturen en een overzicht van de overeengekomen vergoedingen en het geregistreerde verbruik. Klant houdt factuur- en betaalgegevens actueel. De registratie geldt als bewijs behoudens tegenbewijs; Klant kan een toegelichte specificatie opvragen.
5. Klant meldt een bezwaar tegen een factuur of verbruiksregistratie zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen veertien (14) dagen, gemotiveerd aan Symphoria. Het onbetwiste deel blijft verschuldigd. Voor opschorting van het betwiste deel geldt artikel 30. Wettelijke rechten vervallen niet uitsluitend door overschrijding van deze meldtermijn.
6. Maandtokens die ongebruikt vervallen worden niet terugbetaald. Voor een resterend aanvullend Tokensaldo bij reguliere beëindiging geldt geen uitbetaling, tenzij anders overeengekomen. Bij beëindiging wegens een tekortkoming van Symphoria, een nadelige wijziging of beëindiging door Symphoria wordt ongebruikt betaald aanvullend tegoed wel terugbetaald. De overige restitutieregels van artikel 24 blijven gelden.

Artikel 16 Gevolgen van niet-betaling

1. Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaalt, is Klant van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling is vereist.
2. Vanaf de datum van verzuim is Klant over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, berekend over de werkelijke duur van het verzuim.
3. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen voor rekening van Klant. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag, met een minimum van honderdvijftig euro (€ 150), onverminderd het recht van Symphoria om de werkelijke kosten te vorderen indien deze hoger zijn.
4. Indien Klant in verzuim is met betaling:
   a) worden alle overige vorderingen van Symphoria op Klant onmiddellijk opeisbaar;
   b) vervallen eventueel verleende kortingen, betalingsregelingen of andere gunstige voorwaarden;
   c) mag Symphoria na een Schriftelijke betalingsherinnering en een hersteltermijn van veertien (14) dagen het betrokken Abonnement proportioneel opschorten;
   d) blijven gegevens beveiligd bewaard en worden wettelijke rechten op teruggave, verwijdering en overstappen niet door een betalingsgeschil geblokkeerd.
5. Symphoria is niet aansprakelijk voor schade die Klant lijdt als gevolg van opschorting op grond van dit artikel.
6. Door Klant gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten, vervolgens ter voldoening van de oudste openstaande facturen, ook indien Klant aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 17 Geheimhouding

1. Partijen houden vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst ontvangen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij de andere Partij vooraf Schriftelijke toestemming verleent voor ander gebruik.
2. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan de ontvangende Partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk is, waaronder:
   a) Klantdata en persoonsgegevens;
   b) bedrijfsgeheimen, know-how, strategische en financiële informatie;
   c) technische informatie, specificaties, Configuraties en Prompts;
   d) offertes, prijzen en contractsvoorwaarden.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die:
   a) reeds algemeen bekend of publiekelijk toegankelijk was;
   b) zonder toedoen van de ontvangende Partij algemeen bekend is geworden;
   c) de ontvangende Partij aantoonbaar reeds rechtmatig bezat;
   d) rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsplicht;
   e) zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van de vertrouwelijke informatie.
4. Een Partij mag vertrouwelijke informatie verstrekken indien wettelijk verplicht. De verstrekkende Partij stelt de andere Partij waar mogelijk vooraf op de hoogte.
5. Partijen binden hun personeel en ingeschakelde derden aan gelijkwaardige geheimhoudingsverplichtingen en staan in voor naleving daarvan.
6. Symphoria mag de naam en het logo van Klant als openbare referentie gebruiken.
7. De geheimhoudingsverplichting geldt tijdens de Overeenkomst en vijf (5) jaar na beëindiging, of langer indien de aard van de informatie dit vereist.
8. Bij beëindiging retourneert of vernietigt iedere Partij op verzoek de vertrouwelijke informatie van de andere Partij en bevestigt dit Schriftelijk. Het bepaalde over Klantdata na beëindiging blijft van toepassing.
9. Bij schending van de geheimhoudingsverplichting is de schendende Partij aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

Artikel 18 Beveiliging

1. Symphoria treft passende technische en organisatorische maatregelen om vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, wijziging of onrechtmatige verwerking, met inachtneming van de stand van de techniek, de implementatiekosten en de aard en risico's van de verwerking.
2. De beveiligingsmaatregelen omvatten in ieder geval:
   a) versleuteling tijdens transport en versleutelde opslag van toegangstokens van Connectors;
   b) rollen en rechten, afscherming per werkruimte en tweefactorauthenticatie voor Beheerders;
   c) logging en monitoring van toegang tot systemen en gegevens;
   d) dagelijkse back-ups en gedocumenteerde procedures voor herstel van beschikbaarheid bij incidenten;
   e) regelmatige evaluatie en testen van beveiligingsmaatregelen.
3. De concrete beveiligingsverplichtingen staan in annex A bij de Verwerkersovereenkomst. Symphoria verstrekt op verzoek informatie waarmee Klant de naleving kan beoordelen. Een verslechtering van het overeengekomen beschermingsniveau is niet toegestaan zonder een uitdrukkelijke rechtsgeldige nadere afspraak.

4. Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen, netwerken en gebruikersomgeving, waaronder:
   a) beheer van accounts, wachtwoorden en toegangsrechten;
   b) beveiliging van de verbinding met AI-Oplossingen en het Platform;
   c) adequate instructie van medewerkers over veilig gebruik.
5. Klant gebruikt sterke, unieke wachtwoorden en tweefactorauthenticatie waar aangeboden; voor Beheerders is deze verplicht. Klant meldt vermoedens van onbevoegde toegang onverwijld via hello@symphoria.io of het in de werkruimte aangewezen beveiligingskanaal.
6. Symphoria stelt Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte van een beveiligingsincident dat leidt of kan leiden tot ongeautoriseerde toegang tot of verlies van vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens. Partijen werken samen om de gevolgen te beperken. Bij incidenten met persoonsgegevens geldt tevens het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.
7. Absolute veiligheid kan niet worden gegarandeerd. Dit beperkt de concrete beveiligingsverplichtingen en de verantwoordelijkheid van Symphoria voor eigen tekortkomingen niet. Voor aansprakelijkheid geldt artikel 20, met behoud van dwingendrechtelijke rechten van betrokkenen.

Artikel 19 Privacy en persoonsgegevens

1. In dit artikel wordt verstaan onder AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679). Begrippen die in dit artikel met een hoofdletter worden geschreven hebben de betekenis die daaraan in de AVG wordt toegekend.
2. Bij verwerking van persoonsgegevens in Klantdata is Klant Verwerkingsverantwoordelijke en Symphoria Verwerker. Indien Klant zelf als verwerker voor een derde optreedt, is Symphoria subverwerker en draagt Klant zorg voor de vereiste toestemming en instructies. De Verwerkersovereenkomst geldt in beide gevallen.
3. Partijen sluiten de als bijlage aan deze Algemene Voorwaarden gehechte Verwerkersovereenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. De Verwerkersovereenkomst regelt de rechten en verplichtingen van Partijen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens.
4. Klant is als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor:
   a) de rechtmatigheid van de Verwerking en het beschikken over een geldige verwerkingsgrondslag;
   b) het informeren van Betrokkenen over de Verwerking;
   c) de afhandeling van verzoeken van Betrokkenen;
   d) de beoordeling of een DPIA vereist is;
   e) de rechtmatigheid van de aan Symphoria verstrekte instructies.
5. Klant staat ervoor in dat de aan Symphoria verstrekte Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en mogen worden verwerkt voor de doeleinden van de Overeenkomst.
6. Indien Symphoria van oordeel is dat een instructie van Klant in strijd is met de AVG, stelt zij Klant hiervan onverwijld op de hoogte. Partijen treden in overleg over de instructie. Symphoria is gerechtigd de uitvoering van een kennelijk onrechtmatige instructie op te schorten.
7. Klant vrijwaart Symphoria voor aanspraken van Betrokkenen, derden of toezichthouders die verband houden met de onrechtmatigheid van de Verwerking of de instructies, voor zover deze voortvloeit uit omstandigheden die aan Klant zijn toe te rekenen. De vrijwaring geldt niet voor aanspraken die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Symphoria.
8. Met betrekking tot AI-Oplossingen:
   a) worden de feitelijke subverwerkers, verwerkingen en locaties vooraf gespecificeerd in artikel 5 van de Verwerkersovereenkomst;
   b) worden applicatie en opgeslagen Klantdata in Nederland gehost en vindt AI-verwerking uitsluitend binnen de Europese Unie plaats, volgens artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst;
   c) worden Klantdata en Output nooit gebruikt voor modeltraining en geldt zero data retention bij de ingeschakelde modelverwerking, zoals afgebakend in de Verwerkersovereenkomst;
   d) is Klant verantwoordelijk voor de beoordeling van AI-Oplossingen in het licht van artikel 22 AVG (geautomatiseerde besluitvorming); Symphoria informeert Klant op verzoek over de werking van AI-Oplossingen ten behoeve van deze beoordeling.
9. Symphoria is zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke voor noodzakelijke zakelijke contact-, bestel-, factuur- en betaalgegevens ten behoeve van haar eigen administratie, relatiebeheer en wettelijke verplichtingen. Deze rol omvat niet het vrij gebruiken van inhoudelijke Klantdata. Symphoria beschrijft doelen, grondslagen, ontvangers en bewaartermijnen in haar eigen privacyverklaring, die vóór afsluiten beschikbaar is. Voor marketing worden de daarvoor geldende toestemmings- en afmeldregels gevolgd.
10. De Verwerkersovereenkomst bevat nadere afspraken over de categorieën Persoonsgegevens en Betrokkenen, de aard en doeleinden van de Verwerking, beveiligingsmaatregelen, sub-verwerkers, internationale doorgifte en de procedure bij datalekken.

Artikel 20 Aansprakelijkheidsbeperking

1. De totale aansprakelijkheid van Symphoria voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Klant aan Symphoria heeft betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid van Symphoria bedraagt nimmer meer dan vijfentwintigduizend euro (€ 25.000) per kalenderjaar, ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
   a) redelijke kosten die Klant heeft moeten maken om de prestatie van Symphoria aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
   b) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
   c) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
3. Symphoria is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder:
   a) gederfde winst, gemiste omzet en gemiste besparingen;
   b) verlies van goodwill of reputatieschade;
   c) schade door bedrijfsstagnatie of -onderbreking;
   d) verlies of beschadiging van data, anders dan Klantdata die Symphoria onder zich heeft;
   e) schade als gevolg van aanspraken van derden jegens Klant;
   f) kosten van vervangende diensten of oplossingen.
4. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Symphoria of haar leidinggevenden. De beperkingen tasten geen rechten van betrokkenen onder artikel 82 AVG, wettelijke

bevoegdheden van toezichthouders of andere dwingendrechtelijke aanspraken aan.

5. Klant meldt schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zestig (60) dagen na ontdekking, Schriftelijk aan Symphoria. Bij de melding verstrekt Klant alle relevante informatie over de aard en omvang van de schade. Schade die niet tijdig is gemeld komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Klant aantoont dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken of melden.
6. Klant treft redelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van schade. Symphoria is niet aansprakelijk voor schade die door het treffen van dergelijke maatregelen had kunnen worden voorkomen of beperkt.
7. De beperkingen in dit artikel gelden mede ten behoeve van werknemers, vertegenwoordigers en door Symphoria ingeschakelde derden.
8. Partijen erkennen dat de in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn verdisconteerd in de prijsstelling van Symphoria en dat de prijzen aanzienlijk hoger zouden zijn indien Symphoria een ruimere aansprakelijkheid zou aanvaarden.

Artikel 21 AI-specifieke aansprakelijkheid

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 20, is Symphoria niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de specifieke aard en werking van AI-Oplossingen, waaronder schade als gevolg van:
   a) onjuiste, onvolledige, misleidende of anderszins gebrekkige AI-Output ("hallucinaties");
   b) beslissingen, handelingen of nalatigheden van Klant of derden die zijn gebaseerd op AI-Output;
   c) het gebruik van AI-Output zonder adequate menselijke verificatie of toezicht;
   d) variaties, inconsistenties of onvoorspelbaarheden in AI-Output;
   e) vooroordelen, vertekeningen of discriminerende elementen in AI-Output.
2. Voor autonome verwerking en Agents blijft Symphoria verantwoordelijk voor de afgesproken autorisatiegrenzen, menselijke goedkeuring van externe schrijfacties en technische uitvoering. Goedkeuring van een actie door Klant sluit aansprakelijkheid van Symphoria hiervoor uit.
3. Bij Externe AI-Diensten geldt artikel 11. Afhankelijkheid van dergelijke diensten is op zichzelf geen uitsluiting van de eigen verantwoordelijkheid van Symphoria. Relevante risico's die Klant dient te accepteren zijn echter onder meer:
   a) storingen, onderbrekingen of uitval van Externe AI-Diensten;
   b) wijzigingen in gedrag, prestaties of output van AI-modellen van derden;
   c) beëindiging of beperking van Externe AI-Diensten door de aanbieder;
   d) prijswijzigingen door aanbieders van Externe AI-Diensten.
4. Symphoria is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met Klantdata, waaronder:
   a) gebreken in AI-Output die het gevolg zijn van de kwaliteit of inhoud van Klantdata;
   b) inbreuk op rechten van derden door Klantdata;
   c) verlies van Klantdata ten gevolge van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Symphoria.
5. De uitsluitingen in dit artikel gelden niet voor zover schade voortvloeit uit een eigen toerekenbare tekortkoming van Symphoria. Daaronder vallen in ieder geval:
   a) een toerekenbare tekortkoming van Symphoria in de implementatie of configuratie van AI-Oplossingen;
   b) een schending door Symphoria van uitdrukkelijk in de Overeenkomst vastgelegde specificaties of garanties;

   In die gevallen is Symphoria aansprakelijk met inachtneming van de beperkingen van artikel 20.

Artikel 22 Vrijwaring

1. Klant vrijwaart Symphoria voor aanspraken van derden die verband houden met:
   a) de Klantdata, waaronder aanspraken wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of privacyrechten van derden;
   b) instructies, Prompts of input van Klant;
   c) gebruik van AI-Oplossingen of Diensten in strijd met de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving;
   d) beslissingen van Klant of derden op basis van AI-Output;
   e) schending door Klant van de AI Act, AVG of andere toepasselijke regelgeving.
2. Een boete of sanctie opgelegd aan Symphoria komt voor rekening van Klant indien er sprake is van een aan Klant toerekenbare schending. Voor het eigen aandeel van Symphoria in deze schending geldt geen vrijwaring.
3. De vrijwaringsverplichting geldt niet voor zover de aanspraak het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Symphoria in de nakoming van de Overeenkomst. Indien zowel Klant als Symphoria heeft bijgedragen aan de aanspraak, dragen Partijen de aansprakelijkheid naar rato van hun bijdrage.
4. Indien Symphoria door een derde wordt aangesproken:
   a) stelt Symphoria Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte;
   b) verleent Klant alle redelijke medewerking bij de verdediging;
   c) overlegt Symphoria met Klant over de te voeren verdediging;
   d) treft Symphoria geen schikking zonder voorafgaand overleg met Klant, tenzij uitstel niet kan worden verlangd.
5. Klant vergoedt de redelijke schade, kosten en uitgaven die Symphoria lijdt als gevolg van aanspraken waarvoor Klant vrijwaart, waaronder redelijke kosten van juridische bijstand.

Artikel 23 Duur en opzegging

1. Het Abonnement wordt standaard aangegaan voor twaalf (12) maanden vanaf de bevestigde ingangsdatum. Een afwijkende Enterprise-looptijd geldt alleen als deze uitdrukkelijk is overeengekomen. Maandelijkse betaling of wijziging van de Tokenbundel maakt de bedrijfslicentie niet maandelijks opzegbaar.
2. Na de initiële looptijd wordt het Abonnement telkens voor twaalf (12) maanden verlengd, tenzij tijdig is opgezegd. De reguliere opzegtermijn bedraagt twee (2) maanden vóór het einde van de lopende periode. Symphoria stuurt de herinnering aan de verlenging vóór het begin van die opzegtermijn. Bij automatisch verlengde abonnementen geldt de op dat moment meest recente versie van de Algemene Voorwaarden.
3. Opzegging kan via de daarvoor bestemde functie in de werkruimte of per e-mail aan hello@symphoria.io. Symphoria bevestigt de ontvangst en einddatum. Een te late reguliere opzegging geldt voor het einde van de volgende periode. Een wijziging van de bundel volgens artikel 10 verlengt de bedrijfslicentie niet.
4. Tussentijdse reguliere beëindiging van een vaste looptijd is alleen mogelijk op een uitdrukkelijk overeengekomen of wettelijke grond.

5. Een uitdrukkelijk voor onbepaalde tijd gesloten Abonnement kan door iedere Partij worden opgezegd met een termijn van twee (2) maanden, met behoud van de bijzondere rechten uit artikel 24.
6. Voor een afzonderlijke eenmalige aanvullende opdracht geldt de daarin bepaalde duur. Bij tussentijdse opzegging daarvan vergoedt Klant reeds verrichte prestaties en aantoonbaar niet-annuleerbare kosten.
7. Symphoria kan een Abonnement tussentijds opzeggen als voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd, met een gemotiveerde Schriftelijke kennisgeving en ten minste twee (2) maanden voor zorgvuldige afbouw. Indien een wettelijke maatregel of acute onveiligheid dit onmogelijk maakt, wordt de kortst noodzakelijke termijn gehanteerd. Voor niet meer geleverde diensten vindt restitutie plaats volgens artikel 24.
8. Tijdens de opzegtermijn blijft Symphoria de overeengekomen dienstverlening leveren, behoudens een rechtmatige opschorting. Symphoria biedt tijdig informatie en medewerking voor export, overdracht en het afsluiten van koppelingen.

Artikel 24 Ontbinding beëindiging en overstappen

1. Ieder der Partijen kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden bij een toerekenbare tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt. Indien herstel mogelijk is, wordt eerst een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn van in beginsel dertig (30) dagen gegeven. Bij blijvende onmogelijkheid, spoedeisende ernstige schendingen of gevallen waarin de wet geen ingebrekestelling vereist, geldt deze wachttijd niet.
2. Niet-nakoming van een verplichting geldt slechts als een wezenlijke tekortkoming indien:
   a) de verplichting uitdrukkelijk als wezenlijk is aangemerkt in de Overeenkomst; of
   b) de tekortkoming van zodanige aard of ernst is dat van de andere Partij redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Overeenkomst voort te zetten.
3. Symphoria is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorten, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
   a) Klant in verzuim is met betaling van een opeisbare factuur en dit verzuim langer dan veertien (14) dagen voortduurt na een betalingsherinnering;
   b) na het sluiten van de Overeenkomst Symphoria omstandigheden ter kennis komen die haar goede grond geven te vrezen dat Klant zijn betalingsverplichtingen niet zal nakomen.
   c) aan Klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
   d) ten aanzien van Klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
   e) de onderneming van Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging;
   f) beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van het vermogen van Klant en dit beslag niet binnen dertig (30) dagen is opgeheven.
4. Symphoria is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van rechtmatige opschorting op grond van lid 3. De uit de opschorting voortvloeiende kosten en vertragingen komen voor rekening van Klant, voor zover de grond voor opschorting aan Klant is toe te rekenen.
5. Klant is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:
   a) aan Symphoria surseance van betaling wordt verleend of Symphoria in staat van faillissement wordt verklaard;
   b) een Dienst of AI-Oplossing structureel en aantoonbaar niet voldoet aan de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en herstel niet binnen zestig (60) dagen na ingebrekestelling mogelijk is gebleken.
6. Indien de Overeenkomst, ongeacht de grond, eindigt:
   a) zijn alle vorderingen van Symphoria op Klant onmiddellijk opeisbaar;
   b) is Klant gehouden alle tot het moment van beëindiging verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden;
   c) eindigt het platformgebruiksrecht behoudens de export- en overstapperiode, terwijl rechten op Klantdata, Output en blijvende gebruiksrechten volgens artikel 12 behouden blijven;
   d) staakt Klant alleen het gebruik van Materialen waarvoor het gebruiksrecht is geëindigd; de verwijderplicht omvat niet eigen data of rechtmatig behouden Output.
7. Symphoria restitueert aan Klant vooruitbetaalde vergoedingen voor Diensten die als gevolg van de beëindiging niet meer worden geleverd, naar rato van de niet-geleverde periode of prestaties, tenzij de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Klant.
8. Symphoria maakt na het einde van de dienstverlening of, bij overstappen, na het einde van de overgangsperiode, alle exporteerbare Klantdata en digitale activa gedurende dertig (30) dagen beschikbaar. Dit gebeurt beveiligd, in gangbare machineleesbare formaten. De export betreft onder meer opnames, transcripten, chats, Output, eigen Prompts, assistent- en projectinstellingen en voor Klant bestemde gebruiks- en auditgegevens.
9. Na de opvragingstermijn verwijdert Symphoria de exporteerbare data en digitale activa, bij overstappen na geslaagde overdracht. Een eerdere rechtsgeldige wisinstructie van Klant wordt gevolgd. Symphoria waarschuwt Klant vooraf voor de naderende verwijdering. Verwijdering van persoonsgegevens, inclusief kopieën in back-ups, verloopt volgens artikel 12 van de Verwerkersovereenkomst.
10. Symphoria bevestigt de verwijdering Schriftelijk. Voor zover noodzakelijk gelden uitsluitend de volgende uitzonderingen of afwikkelingsregels:
    a) gegevens die Symphoria op grond van wet- of regelgeving dient te bewaren, gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn;
    b) kopieën in back-ups worden afgeschermd, niet regulier gebruikt en uiterlijk binnen de in de Verwerkersovereenkomst vastgelegde termijn verwijderd;
    c) een na het einde resterende wettelijke bewaarplicht wordt per gegevenscategorie gemotiveerd; deze geeft geen recht op verdere inhoudelijke exploitatie van Klantdata.
11. Symphoria ondersteunt een overstap naar een andere aanbieder of eigen ICT-omgeving en een verzoek om beëindiging met volledige verwijdering volgens de Dataverordening (EU) 2023/2854. De artikelen 23 en 24 leggen daarvoor geen belemmeringen op. Voor het overstapproces geldt:
    a) Klant kan het verzoek op ieder moment indienen; het proces begint na maximaal twee (2) maanden en duurt vervolgens maximaal dertig (30) kalenderdagen. Bij technisch noodzakelijke verlenging motiveert Symphoria dit binnen veertien (14) Werkdagen; de alternatieve overgangsperiode is maximaal zeven (7) maanden. Klant mag de overgangsperiode eenmaal zelf verlengen;

b) Symphoria verleent redelijke bijstand, houdt de Dienst en beveiliging in stand en informeert over migratierisico's. Vanaf 12 januari 2027 zijn noodzakelijke overstap- en data-exporthandelingen kosteloos; daarvoor mogen alleen vooraf kenbaar gemaakte, rechtstreeks samenhangende werkelijke kosten worden gerekend;

c) na succesvolle overstap eindigt de Overeenkomst en bevestigt Symphoria dit. Bij een verzoek uitsluitend tot wissen eindigt zij na maximaal twee (2) maanden. Normale vergoedingen lopen tot de einddatum. De vergoeding voor de resterende vaste looptijd bedraagt standaard de helft van het bedrag van de resterende looptijd.

12. De volgende verplichtingen blijven na beëindiging van de Overeenkomst onverminderd van kracht:
    a) geheimhouding (artikel 17), gedurende de daarin genoemde termijn;
    b) intellectuele eigendom (artikel 12);
    c) aansprakelijkheidsbeperkingen (artikel 20 en 21);
    d) vrijwaring (artikel 22);
    e) privacy en persoonsgegevens (artikel 19), voor zover relevant voor de afwikkeling;
    f) toepasselijk recht en geschillenbeslechting (artikel 30).
13. Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren.
14. Symphoria stelt voor overstappen de noodzakelijke open interfaces en informatie over procedures, formaten en technische beperkingen beschikbaar. Alleen interne platformbroncode, algemene modelgewichten, eigen algoritmen, geheime systeemprompts en gegevens van andere klanten zijn van export uitgezonderd, voor zover dit de overdracht van Klantdata niet belemmert.

Artikel 25 Beschikbaarheid en herstel

1. Symphoria houdt het Platform tijdens het Abonnement beschikbaar en onderhoudt de overeengekomen functionaliteiten. Zij spant zich in storingen te voorkomen en herstelt aan haar toerekenbare gebreken zonder aanvullende vergoeding binnen een redelijke termijn. Deze verplichting geldt gedurende het volledige Abonnement en vervalt niet na een acceptatie- of garantietermijn.
2. Een specifiek beschikbaarheidspercentage, gegarandeerde responstijd, hersteltijd of servicecredit geldt alleen als dit uitdrukkelijk in een SLA is overeengekomen. Zonder SLA bestaat geen garantie op ononderbroken of foutloos gebruik. De concrete verplichtingen over beveiliging, gegevenslocaties, verwerking en autorisaties blijven gelden.
3. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk buiten drukke gebruiksuren uitgevoerd en ten minste twee (2) Werkdagen vooraf aangekondigd als dit de beschikbaarheid wezenlijk beperkt. Spoedeisend beveiligingsonderhoud mag direct plaatsvinden; Symphoria informeert Klant zo spoedig mogelijk.
4. Symphoria kan een correctie, tijdelijke oplossing of functioneel gelijkwaardig alternatief aanbieden. Een tijdelijke oplossing laat de verplichting tot passend herstel bestaan. Bij structurele wezenlijke gebreken blijven de wettelijke en contractuele remedies van Klant, waaronder ontbinding volgens artikel 24, bestaan.
5. Voor door Klant zelf beheerde apparatuur en externe diensten draagt Klant zorg voor onderhoud. Symphoria blijft verantwoordelijk voor het Platform en de door haar aangeboden integratie. De bijzondere eigenschappen en onzekerheden van AI-Output zijn beschreven in artikel 13.
6. Voor afzonderlijk verkochte Werkproducten kunnen Partijen aanvullende acceptatie- en garantieafspraken maken. Deze beperken niet de doorlopende verplichtingen voor het Abonnement.

Artikel 26 Onderhoud en support

1. De bedrijfslicentie omvat regulier platformonderhoud, updates en standaardondersteuning bij gebruiksvragen en storingen. Starter en Growth hebben standaardondersteuning; Scale heeft voorrang bij vergelijkbare impact en urgentie. Voor Enterprise kunnen onboarding, integraties en servicelevels afzonderlijk worden afgesproken.
2. Symphoria kan de ondersteuning laten uitvoeren door Wux AI. Voor inbegrepen ondersteuning blijft Symphoria het contractuele aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de uitvoering. Toegang van ondersteuners tot Klantdata wordt beperkt tot het noodzakelijke, gelogd en geregeld volgens de Verwerkersovereenkomst.
3. Meldingen worden gedaan via hello@symphoria.io of het in de werkruimte vermelde supportkanaal. Standaardondersteuning is beschikbaar op Werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd. Een beveiligingsincident kan steeds via het aangewezen incidentkanaal worden gemeld; de datalekverplichtingen gelden ook buiten deze supporturen.
4. Zonder afzonderlijke SLA hanteert Symphoria redelijke inspanningen voor reactie en herstel, afhankelijk van impact en urgentie. Kritieke veiligheids- en beschikbaarheidsproblemen krijgen voorrang. Prioriteitssupport is geen garantie op een vaste respons- of oplostijd.
5. Klant verstrekt een duidelijke foutomschrijving, relevante tijdstippen en waar mogelijk reproductiestappen. Symphoria vraagt niet méér inhoudelijke Klantdata of systeemtoegang dan noodzakelijk voor onderzoek. Klant verleent redelijke medewerking; een gebrek aan medewerking rechtvaardigt alleen de daarmee samenhangende vertraging.
6. Inbegrepen onderhoud omvat herstel van platformgebreken en regulier onderhoud aan aangeboden standaardconnectors. Persoonlijk advies, training, nieuwe maatwerkkoppelingen en herstel van door Klant veroorzaakte problemen vallen alleen tegen extra betaling onder support na een vooraf aanvaarde prijsafspraak. Onderzoek naar een mogelijk platformgebrek wordt niet zonder akkoord als meerwerk doorbelast.
7. Een aanvullende SLA specificeert ten minste meetmethode, servicevensters, responstijden, herstelafspraken, uitsluitingen, escalatie en eventuele servicecredits. De Verwerkersovereenkomst blijft voor persoonsgegevens voorgaan.
8. Symphoria mag functies en modellen actualiseren of vervangen, mits de overeengekomen wezenlijke functionaliteit en bescherming behouden blijven. Voor nadelige materiële veranderingen geldt artikel 5; voor financiële wijzigingen geldt artikel 14. Een hogere bundel of betaald nieuw product wordt niet zonder instemming geactiveerd.

Artikel 27 Overdracht en derden

1. Geen der Partijen is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij. De toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden of vertraagd.
2. Overdracht aan een rechtspersoon die behoort tot hetzelfde concern als de overdragende Partij in de zin van artikel 2:24b BW is toegestaan zonder voorafgaande toestemming, mits:

a) de overdragende Partij de andere Partij hiervan voorafgaand Schriftelijk op de hoogte stelt;
b) de verkrijgende rechtspersoon zich Schriftelijk verbindt de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen;
c) de overdracht geen wezenlijke verslechtering van de positie van de andere Partij tot gevolg heeft.

3. Bij een juridische fusie, splitsing of overdracht van de gehele of nagenoeg gehele onderneming van Klant gaat de Overeenkomst van rechtswege over op de verkrijgende rechtspersoon. Klant stelt Symphoria hiervan zo spoedig mogelijk Schriftelijk op de hoogte.
4. Symphoria is gerechtigd haar vorderingen op Klant over te dragen aan een derde, waaronder een factoringmaatschappij, zonder voorafgaande toestemming van Klant.
5. Symphoria is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen, waaronder onderaannemers, freelancers en leveranciers. Symphoria blijft jegens Klant verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst en de kwaliteit van de door derden uitgevoerde werkzaamheden.
6. Bij samenwerking met Wux AI of een andere implementatiepartner wordt vooraf duidelijk gemaakt wie opdrachtgever en contractpartij is:
   a) voor door Symphoria ingekochte werkzaamheden blijft Symphoria verantwoordelijk en geldt de subverwerkersregeling waar persoonsgegevens worden verwerkt;
   b) voor een rechtstreeks door Klant aan Wux AI verstrekte opdracht gelden de afzonderlijke afspraken met Wux AI;
   c) gegevensuitwisseling en toegang tot de werkruimte worden uitsluitend op een geldige instructie van Klant en met passende rechten ingericht.
7. De inschakeling van een partner verandert niet zonder rechtsgeldige afspraak de identiteit van de contractpartij. Klant vrijwaart Symphoria niet voor fouten van door Symphoria zelf ingeschakelde partners.

Artikel 28 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst die niet aan een Partij kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onderstaande omstandigheden kunnen alleen overmacht opleveren voor zover aan de vereisten van lid 1 is voldaan en Symphoria redelijke voorzorgs- en herstelmaatregelen heeft getroffen:
   a) onvoorzienbare externe storingen die de platformdienst raken en die niet aan Symphoria kunnen worden toegerekend;
   b) onvoorziene wijzigingen, beperkingen of beëindiging van AI-modellen of API's door aanbieders waartegen Symphoria redelijkerwijs geen maatregelen kon treffen;
   c) overheidsmaatregelen die het gebruik of de levering van AI-technologie beperken, waaronder embargo's, sancties of export- en importverboden;
   d) wijzigingen in wet- of regelgeving die nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of onredelijk bezwarend maken en die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;
   e) storingen in telecommunicatie-infrastructuur, internetverbindingen, datacenters of cloudinfrastructuur die buiten de invloedssfeer van Symphoria liggen;
   f) cyberaanvallen;
   g) stakingen, ook bij derden;
   h) brand, natuurrampen, epidemieën, pandemieën of oorlog.
3. Tekortkomingen van door Symphoria ingeschakelde derden gelden uitsluitend als overmacht voor zover deze tekortkomingen zelf als overmacht kwalificeren.
4. Voorzienbare omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs konden worden verwacht of waartegen Symphoria redelijkerwijs maatregelen had kunnen treffen, gelden niet als overmacht.
5. Indien een Partij als gevolg van overmacht niet, niet tijdig of niet volledig aan haar verplichtingen kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht. De andere Partij is gedurende die periode evenmin gehouden tot nakoming van haar tegenoverstaande verplichtingen.
6. De Partij die zich op overmacht beroept, stelt de andere Partij hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na het intreden van de overmacht, Schriftelijk op de hoogte, met vermelding van:
   a) de aard van de overmacht;
   b) de verwachte duur, voor zover redelijkerwijs in te schatten;
   c) de maatregelen die worden getroffen om de gevolgen te beperken.
7. Symphoria spant zich redelijkerwijs in om de gevolgen van overmacht te beperken en, waar mogelijk, alternatieve oplossingen te bieden of tijdelijke workarounds te implementeren.
8. Indien de overmacht langer voortduurt dan vijfenveertig (45) dagen, of zodra vaststaat dat de overmacht langer dan vijfenveertig (45) dagen zal voortduren, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een Schriftelijke verklaring, zonder dat de ontbindende Partij tot enige schadevergoeding gehouden is.
9. Indien Symphoria bij het intreden van de overmacht reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is Symphoria gerechtigd het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren en is Klant gehouden deze factuur te voldoen.
10. Symphoria restitueert bij ontbinding wegens overmacht de vooruitbetaalde vergoedingen voor Diensten die als gevolg van de overmacht niet zijn of zullen worden geleverd, naar rato van de niet-geleverde periode of prestaties.

Artikel 29 Wijziging voorwaarden en nietigheid

1. Symphoria is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Symphoria stelt Klant ten minste zestig (60) dagen voor de beoogde inwerkingtreding Schriftelijk op de hoogte van wijzigingen die de rechten of verplichtingen van Klant wezenlijk beïnvloeden. Symphoria geeft daarbij een duidelijke samenvatting van de belangrijkste wijzigingen.
3. Indien Klant een wijziging als bedoeld in lid 2 niet wenst te accepteren, is Klant gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Klant dient de opzegging Schriftelijk aan Symphoria kenbaar te maken binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van de wijziging. Indien Klant niet tijdig opzegt en de Overeenkomst na de inwerkingtreding van de wijziging voortzet, wordt Klant geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
4. Wijzigingen die:
   a) voortvloeien uit toepasselijke wet- of regelgeving en waarvoor geen redelijke implementatietermijn beschikbaar is;
   b) kennelijk in het voordeel van Klant zijn; of
   c) van ondergeschikte of redactionele aard zijn;

kunnen met een kortere termijn of onmiddellijk in werking treden en geven Klant geen recht op opzegging.

5. Symphoria stelt de geldende versie vóór afsluiten beschikbaar en verstrekt deze op verzoek kosteloos. Voor een lopende Overeenkomst blijft de aanvaarde versie gelden totdat een wijziging volgens dit artikel rechtsgeldig ingaat. Publicatie van een nieuwe versie alleen wijzigt een bestaande Overeenkomst niet.
6. Indien een bepaling van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar is of wordt, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden blijven voor het overige onverminderd van kracht.
7. In geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die:
   a) rechtsgeldig en afdwingbaar is;
   b) de strekking en het doel van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert;
   c) aansluit bij hetgeen Partijen zouden zijn overeengekomen indien zij van de nietigheid of vernietigbaarheid op de hoogte waren geweest.
8. Indien Partijen niet binnen dertig (30) dagen tot overeenstemming komen over een vervangende bepaling, wordt de nietige of vernietigde bepaling van rechtswege geconverteerd in een geldige bepaling die de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert, overeenkomstig artikel 3:42 BW.

Artikel 30 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
3. Partijen spannen zich in geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst in eerste instantie in goed onderling overleg op te lossen.
4. Indien een geschil niet binnen dertig (30) dagen na Schriftelijke kennisgeving van het geschil door een Partij in onderling overleg is opgelost, wordt het geschil geëscaleerd naar het managementniveau van beide Partijen. Partijen streven ernaar het geschil binnen dertig (30) dagen na escalatie alsnog in onderling overleg op te lossen.
5. Het bepaalde in lid 3 en 4 belet geen der Partijen om in spoedeisende gevallen een voorlopige voorziening te vragen of om conservatoire maatregelen te treffen.
6. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.
7. Een forumkeuze of escalatieafspraak beperkt geen dwingendrechtelijke bevoegdheid van een rechter of toezichthouder.
8. Het bestaan van een geschil ontslaat Klant niet van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst. Klant blijft gehouden tot nakoming van onbetwiste verplichtingen, waaronder betalingsverplichtingen die niet het onderwerp zijn van het geschil of die niet in een rechtstreeks verband staan met het geschil.
9. Klant is gerechtigd het betwiste deel van een factuur op te schorten indien en voor zover:
   a) Klant het geschil tijdig, Schriftelijk en gemotiveerd aan Symphoria heeft voorgelegd;
   b) het bezwaar van Klant naar objectieve maatstaven als redelijk kan worden aangemerkt;
   c) Klant het onbetwiste deel van de factuur tijdig voldoet.

Zodra het geschil is opgelost, voldoet Klant het eventueel verschuldigde bedrag onverwijld, vermeerderd met de wettelijke handelsrente indien het geschil in het nadeel van Klant wordt beslecht.

Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van persoonsgegevens in Klantdata door Symphoria, voor de in de bevestigde bestelling geïdentificeerde Klant. Zij wordt elektronisch aanvaard met de Overeenkomst en maakt daarvan integraal deel uit. Voor persoonsgegevens gaat zij voor op de overige contractstukken. Annex A vormt onderdeel van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 1 Algemeen

1. Begrippen die in deze Verwerkersovereenkomst met een hoofdletter worden geschreven en die niet afzonderlijk zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of in de Algemene Voorwaarden wordt toegekend.
2. Deze Verwerkersovereenkomst geldt voor verwerking bij het leveren, hosten, beveiligen, ondersteunen en afwikkelen van het Platform op instructie van Klant. Zij geldt niet voor de eigen zakelijke administratie waarvoor Symphoria volgens artikel 19 van de Algemene Voorwaarden zelfstandig verantwoordelijk is.
3. Symphoria wordt aangemerkt als Verwerker in de zin van artikel 4 onder 8 AVG.
4. Klant treedt op als Verwerkingsverantwoordelijke of, indien hij zelf voor een andere verantwoordelijke verwerkt, als Verwerker. In dat laatste geval is Symphoria subverwerker en staat Klant in voor een bevoegde opdracht en de benodigde toestemming. Klant blijft het aanspreekpunt voor instructies en rechten van de uiteindelijke verantwoordelijke.
5. Leveranciers die in opdracht van Symphoria Klantdata verwerken zijn subverwerkers. Zij krijgen geen zelfstandige doeleinden voor de inhoud van Klantdata. Een door Klant zelf gecontracteerde mail-, agenda- of opslagdienst valt onder Klants eigen afspraken; door Symphoria gekozen infrastructuur-, AI- en ondersteuningspartijen blijven onder haar verantwoordelijkheid vallen.

Artikel 2 Doeleinden van de verwerking

1. Onderwerp van de verwerking is het aanbieden van de AI-werkomgeving aan Klant en diens Gebruikers. De aard van de verwerking omvat verzamelen via uploads en Connectors, ontvangen, ordenen, indexeren, raadplegen, analyseren, genereren, beschikbaar stellen, beveiligen, exporteren en verwijderen. De doeleinden zijn uitsluitend:
   a) opbouwen en doorzoeken van kennisbanken, beantwoorden van vragen en uitvoeren van geautoriseerde assistenttaken;
   b) opslaan en synchroniseren van gegevens, verwerken van vergaderopnames en aanbieden van transcripties, samenvattingen en actiepunten;
   c) leveren van Output en geautoriseerde koppelingen, en het noodzakelijke beheer, verbruiksinzicht, beveiliging en herstel van de werkruimte.
2. Symphoria verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructies van Klant, vastgelegd in de Overeenkomst, instellingen en geautoriseerde opdrachten. Bij een wettelijke verwerkingsplicht informeert Symphoria Klant vooraf over die plicht, tenzij de wet dit verbiedt. Klant bepaalt de doeleinden en de toegestane gegevensbronnen; inhoudelijke eigen exploitatie is uitgesloten.
3. Symphoria en haar subverwerkers gebruiken Klantdata en Output niet voor training of fine-tuning van modellen. Voor de geselecteerde modelverwerking geldt zero data retention: de leverancier slaat inhoudelijke invoer en uitvoer niet op en neemt deze niet op in logs na de verwerking. Dit staat los van opslag die Klant in het Platform verlangt, zoals chats, kennisbanken, opnames en noodzakelijke beveiligingslogs. Een modelendpoint dat deze eisen niet kan waarmaken mag niet voor Klantdata worden gebruikt.

Artikel 3 Categorieën persoonsgegevens en betrokkenen

1. De verwerking betreft alleen de onderstaande categorieën voor zover Klant deze rechtmatig aanbiedt en de geactiveerde functies ze nodig hebben:
   a) namen, zakelijke contactgegevens, functie, gebruikersidentificatie, rollen en toegangsgegevens;
   b) documentinhoud, berichten, e-mailadressen, ontvangers, agendagegevens, audio, stemgeluid, sprekerlabels, transcripties en overige gespreksinhoud;
   c) klant-, relatie-, order-, contract-, personeels- en financiële gegevens uit gekoppelde systemen, voor zover passend binnen het vastgelegde doel;
   d) Prompts, Output, kennisbankindexen en embeddings die tot personen herleidbaar zijn, bronverwijzingen, IP- en apparaatgegevens, tijdstippen en gebruiks- en auditmetadata.
2. De categorieën betrokkenen kunnen onder meer omvatten:
   a) klanten, contactpersonen, leveranciers en zakelijke relaties van Klant;
   b) medewerkers, ingehuurde krachten, gebruikers en deelnemers aan opgenomen gesprekken;
   c) andere personen die in Klants rechtmatig geselecteerde bronnen voorkomen.
3. Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, nationale identificatienummers en gegevens van kwetsbare personen of minderjarigen worden alleen verwerkt als Klant daarvoor een toereikende wettelijke grondslag heeft, de noodzaak en waarborgen vooraf Schriftelijk met Symphoria heeft vastgesteld. Deze Overeenkomst geeft daarvoor geen algemene toestemming. Gewoon stemgeluid is niet automatisch biometrische identificatie; een dergelijke identificatiefunctie vereist een afzonderlijke beoordeling.

Artikel 4 Verplichtingen van Symphoria

1. Symphoria draagt zorg voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de AVG.
2. Symphoria informeert Klant op diens verzoek over de door haar genomen maatregelen ter nakoming van haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
3. Symphoria verleent uitsluitend toegang aan geautoriseerde personen die deze voor hun taak nodig hebben en die aan een afdwingbare geheimhoudingsplicht zijn gebonden. Zij instrueert hen over beveiliging en gegevensbescherming en trekt niet langer noodzakelijke rechten in. De geheimhouding blijft na het einde van hun betrokkenheid gelden.
4. Symphoria waarschuwt Klant onmiddellijk als een instructie naar haar oordeel in strijd is met toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving. Zij schort het onrechtmatige deel op totdat een rechtmatige oplossing is vastgesteld. Alleen het herhalen of bevestigen van een onrechtmatige instructie door Klant maakt die instructie niet uitvoerbaar.
5. Symphoria verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking en de beschikbare informatie, de bijstand die nodig is voor de verplichtingen van Klant uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder beveiliging, datalekken, DPIA en voorafgaande raadpleging. Vergoedingen voor aanvullende werkzaamheden worden vooraf redelijk overeengekomen en mogen noodzakelijke

bijstand niet blokkeren; herstel van eigen tekortkomingen komt niet voor rekening van Klant.

Artikel 5 Subverwerkers

1. Klant verleent Symphoria hierbij algemene toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van subverwerkers, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
2. Een actuele lijst van subverwerkers is beschikbaar op https://symphoria.io/overzicht-subverwerkers. Deze lijst wordt door Symphoria acuteel gehouden.
3. Symphoria informeert Klant per e-mail over voorgenomen wijzigingen in de lijst van subverwerkers, waaronder de inschakeling van nieuwe subverwerkers of vervanging van bestaande subverwerkers.
4. Klant heeft het recht om binnen veertien (14) dagen na kennisgeving Schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging. Indien Klant bezwaar maakt, treden Partijen in overleg om tot een oplossing te komen. Indien Partijen niet binnen dertig (30) dagen tot overeenstemming komen, heeft Klant het recht de Overeenkomst (gedeeltelijk) op te zeggen per de datum waarop de wijziging zou ingaan voor het gedeelte van de dienstverlening waar de wijziging betrekking op heeft.
5. Symphoria draagt er zorg voor dat subverwerkers schriftelijk ten minste dezelfde verplichtingen op zich nemen als die welke in deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen. Symphoria blijft jegens Klant aansprakelijk voor de nakoming door subverwerkers.

Artikel 6 Gegevenslocaties en doorgifte

1. Symphoria host de applicatie en opgeslagen Klantdata, inclusief back-ups, in Nederland. AI-verwerking, transcriptie, indexering en ondersteunende verwerking van Klantdata door Symphoria en haar subverwerkers vinden uitsluitend binnen de Europese Unie plaats. Beheer- en supporttoegang vanuit een land buiten de EU is daarbij niet toegestaan.
2. Deze Overeenkomst geeft geen algemene toestemming voor doorgifte buiten de EU. Voor afzonderlijk door Klant gekozen externe bestemmingen geldt:
   a) Symphoria legt vóór activering duidelijk uit welke gegevens aan welke externe partij en locatie worden verstrekt en vraagt een concrete gedocumenteerde instructie;
   b) de door Klant zelf afgenomen externe dienst valt voor haar eigen opslag en verwerking onder Klants afspraken met die aanbieder; dit maakt een door Symphoria gekozen leverancier niet tot een leverancier van Klant;
   c) voor zover sprake is van een doorgifte onder hoofdstuk V AVG, worden eerst de vereiste grondslag, waarborgen en aanvullende maatregelen vastgesteld. Een dergelijke keuze verandert niet de EU-verplichtingen voor de platform- en modelverwerking.

Artikel 7 Beveiliging

1. Symphoria neemt de passende technische en organisatorische maatregelen van artikel 32 AVG en ten minste de maatregelen uit annex A. Zij documenteert de uitvoering, beoordeelt deze periodiek en past ze aan waar risico's of techniek dit vereisen.
2. De maatregelen beschermen vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en herstelbaarheid van persoonsgegevens, inclusief indexen, embeddings, opnames en gekoppelde bronnen. Wijzigingen mogen het overeengekomen beschermingsniveau niet verlagen. Klant beheert eigen accounts en bronrechten zonder dat dit de verplichtingen van Symphoria vervangt.
3. Symphoria verstrekt vóór aanvang voldoende informatie over de getroffen maatregelen. Annex A bevat contractuele minimumeisen; eventuele technisch nog niet gerealiseerde maatregelen moeten vóór verwerking zijn ingevoerd of uitdrukkelijk en rechtmatig worden aangepast. Absolute incidentvrijheid wordt niet gegarandeerd.

Artikel 8 Datalekken

1. Klant beoordeelt als Verwerkingsverantwoordelijke of melding aan de toezichthouder en betrokkenen vereist is. Is Klant zelf verwerker, dan meldt hij aan zijn verantwoordelijke. Deze taakverdeling vertraagt de eigen meldplicht van Symphoria aan Klant niet.
2. Symphoria meldt een inbreuk op de beveiliging van de door haar voor Klant verwerkte persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur nadat zij daarvan kennis heeft genomen, aan het opgegeven incidentcontact van Klant. Zij wacht niet op een volledig onderzoek of een beoordeling van meldplicht bij de toezichthouder. De eerste melding bevat voor zover beschikbaar:
   a) een beschrijving van de aard van het datalek;
   b) de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en persoonsgegevens;
   c) de waarschijnlijke gevolgen;
   d) genomen en voorgenomen maatregelen, het tijdstip van ontdekking en contactgegevens voor verdere afstemming. Ontbrekende informatie wordt gefaseerd en zonder onredelijke vertraging aangevuld.
3. Symphoria beperkt de inbreuk, stelt relevante loggegevens en bewijs veilig, onderzoekt de oorzaak en houdt Klant op de hoogte van herstel en gevolgen. Zij informeert betrokkenen of de toezichthouder namens Klant uitsluitend op diens instructie, tenzij een eigen wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. Symphoria verleent, rekening houdend met de aard van de verwerking en de haar ter beschikking staande informatie, redelijke bijstand aan Klant bij de nakoming van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 33 en 34 AVG.

Artikel 9 Verzoeken van betrokkenen

1. Een rechtstreeks ontvangen verzoek van een betrokkene stuurt Symphoria onverwijld aan Klant door, zonder zelfstandig inhoudelijk te beslissen, tenzij de wet dat vereist. Zij vraagt Klant hoe met de betrokkene wordt gecommuniceerd en beschermt de identiteit en gegevens bij de afhandeling.
2. Symphoria verleent de noodzakelijke bijstand met passende technische en organisatorische maatregelen voor inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar. Zij houdt rekening met de wettelijke termijnen en betrekt ook kopieën, indexen en subverwerkers waar nodig.

Artikel 10 Audit

1. Symphoria stelt alle informatie beschikbaar die nodig is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen en maakt audits, inclusief inspecties, door Klant of een door hem gemachtigde onafhankelijke, geheimhoudingsplichtige auditor mogelijk. Een reguliere audit vindt in beginsel eenmaal per jaar plaats; deze beperking geldt niet bij een incident, redelijke aanwijzing van niet-naleving of verzoek van een toezichthouder.
2. Een reguliere audit wordt in beginsel vier (4) weken vooraf aangekondigd. Bij spoed wordt een passende kortere termijn gehanteerd. Partijen stemmen de uitvoering af om andere klanten en de beveiliging te beschermen, zonder het auditrecht te

blokkeren. Bestaande rapportages mogen worden benut voor zover zij voldoende inzicht geven.

3. Symphoria werkt mee aan de audit en stelt relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens en, indien redelijkerwijs noodzakelijk, medewerkers beschikbaar.
4. Klant draagt de redelijke kosten van zijn auditor. Alleen vooraf afgesproken, redelijke extra inzet van Symphoria kan worden doorbelast. Bij een vastgestelde wezenlijke tekortkoming van Symphoria draagt zij haar eigen audit- en herstelkosten. Kosten mogen wettelijk vereiste controle niet feitelijk onmogelijk maken.
5. De bevindingen van de audit worden door Partijen in onderling overleg beoordeeld. Indien uit de audit blijkt dat Symphoria niet voldoet aan haar verplichtingen, neemt Symphoria binnen een redelijke termijn passende maatregelen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Voor de onderlinge aansprakelijkheid gelden de Algemene Voorwaarden voor zover wettelijk toegestaan. Deze afspraken beperken geen rechten van betrokkenen op grond van artikel 82 AVG en geen bevoegdheden van toezichthouders. Partijen dragen een schadevergoeding onderling naar hun aandeel in de verantwoordelijkheid; Symphoria blijft verantwoordelijk voor haar subverwerkers.

Artikel 12 Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst geldt vanaf het sluiten van de Overeenkomst en gedurende alle verwerking, inclusief eventuele export-, herstel- en verwijderperioden. De bewaartermijnen hieronder zijn maximumtermijnen; een eerdere rechtmatige instructie van Klant wordt gevolgd voor zover technisch en wettelijk mogelijk.
2. Na beëindiging kiest Klant voor teruggave met aansluitende verwijdering of voor verwijdering zonder teruggave. Bij ontbreken van een eerdere instructie geldt de exportperiode van zestig (60) dagen uit artikel 24 van de Algemene Voorwaarden. Na die periode verwijdert Symphoria de actieve kopieën uiterlijk binnen zestig (60) dagen en bevestigt dit Schriftelijk. Bij overstappen wordt eerst de geslaagde overdracht vastgesteld. Bij reguliere beëindiging hoeft Klant een aangeboden export niet af te nemen om verwijdering te laten plaatsvinden. Een wettelijke bewaarplicht wordt per gegevenscategorie, grondslag en duur gespecificeerd; de betreffende gegevens worden afgeschermd.
3. Tijdens de looptijd worden inhoudelijke gegevens bewaard volgens de vastgelegde instructies en instellingen van Klant, nooit langer dan noodzakelijk. Standaard worden beveiligings- en auditlogs maximaal honderdtachtig (180) dagen bewaard, behoudens een gedocumenteerde noodzaak voor een specifiek incident. Back-ups worden uiterlijk binnen vijfendertig (35) dagen na verwijdering uit de actieve omgeving overschreven of vernietigd. Bij herstel worden eerdere verwijderinstructies opnieuw uitgevoerd. Deze termijnen gelden ook in de subverwerkersketen; modelverwerking kent geen inhoudelijke retentie.
4. Indien de toepasselijke privacywetgeving wijzigt, werken Partijen mee aan aanpassing van deze Verwerkersovereenkomst om aan de gewijzigde wetgeving te (blijven) voldoen.

Annex A Technische en organisatorische maatregelen

- Een afzonderlijke database per werkruimte en logische autorisaties voor projecten, kennisbanken en gekoppelde bronnen.
- Rechten worden volgens noodzakelijke toegang toegekend en periodiek gecontroleerd. Supporttoegang is beperkt, tijdelijk waar mogelijk, herleidbaar en gelogd.
- Geheimhouding en uitdienstprocedures gelden voor personeel en ondersteuners.
- Tweefactorauthenticatie is verplicht voor Beheerders. Ondersteunde methoden voor inloggen omvatten sterke authenticatie en, waar beschikbaar, passkeys en organisatie-inlog.
- Verkeer naar en tussen verwerkende componenten wordt passend versleuteld. Toegangstokens en andere geheimen worden versleuteld opgeslagen en bij intrekking ongeldig gemaakt.
- Applicatie, Klantdata en dagelijkse back-ups staan in Nederland. Back-ups zijn afgeschermd tegen regulier gebruik en onbevoegde wijziging. Symphoria test herstel periodiek, documenteert herstelprocedures en realiseert de termijnen uit artikel 12. Aanvullende hersteldoelen worden in een SLA vastgelegd.
- Alleen gecontroleerde EU-endpoints met passende verwerkersafspraken, uitgesloten training en zero data retention verwerken Klantdata. Dit geldt ook voor tussenpartijen, transcriptie- en embeddingdiensten. Verkeer wordt niet bij storingen automatisch naar een niet-toegestane regio omgeleid. Symphoria controleert wijzigingen in modelinstellingen en leveranciersvoorwaarden.
- Externe schrijfacties vereisen de in artikel 9 van de Algemene Voorwaarden beschreven menselijke goedkeuring. Connectorrechten worden beperkt en ingetrokken zodra zij niet langer nodig zijn. Broninhoud wordt niet behandeld als bevoegdheid om beveiligings- of autorisatiegrenzen te wijzigen.
- Beheer en toezicht vindt plaats door middel van: logging van beheer-, beveiligings- en autorisatiehandelingen, monitoring op misbruik, tijdig patchbeheer, beoordeling van kwetsbaarheden en periodieke tests. Logs bevatten zo weinig mogelijk inhoudelijke persoonsgegevens en geen onnodige kopieën van Prompts of geheime sleutels.
- Een gedocumenteerde meld- en herstelprocedure, bereikbare incidentcontacten, periodieke instructie van medewerkers en evaluatie na incidenten. Symphoria verifieert gelijkwaardige maatregelen bij subverwerkers.
- Testomgevingen bevatten geen productiegegevens zonder gedocumenteerde noodzaak en gelijkwaardige bescherming.