

GAINWORKS · JURIDISCH

Algemene leveringsvoorwaarden n

*Bytesize AI B.V. handelend onder de
handelsnaam GainWorks*

Meppel · Algemene voorwaarden · Juni 2026

OPENBAAR

*Van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten met
zakelijke opdrachtgevers.*

**DOCUMENT IN ÉÉN OOGOPSLAG**

Rechtspersoon	Bytesize AI B.V.
Handelsnaam	GainWorks
KvK-nummer	94930430
Adres	Blankenstein 230 2, 7943 PG Meppel
Website	gainworks.nl
Gebruik	B2B/B2G. Niet bedoeld voor consumentenovereenkomsten zonder aanvullende consumentenvoorwaarden.

Status en gebruik

Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn opgesteld voor de zakelijke dienstverlening van Bytesize AI B.V., handelend onder de handelsnaam GainWorks. Het document is bedoeld voor gebruik bij offertes, opdrachten en overeenkomsten met professionele opdrachtgevers.

De voorwaarden regelen terugkerende onderwerpen zoals toepasselijkheid, uitvoering, BORS-trajecten, AI-ondersteunde analyse, business cases, PRD's, matching met leveranciers, tarieven, intellectuele eigendom, gegevensbescherming, aansprakelijkheid, klachten en geschillen.

Artikel 1 - Definities

1.1 In deze Voorwaarden hebben de volgende begrippen de hieronder beschreven betekenis.

1.2 Bytesize: Bytesize AI B.V., statutair gevestigd te Meppel, kantoorhoudende te Blankenstein 230 2, 7943 PG Meppel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94930430, handelend mede onder de handelsnaam GainWorks.



1.3 GainWorks: de handelsnaam waaronder Bytesize diensten aanbiedt op het gebied van Business Redesign by AI, organisatorische AI-diagnose, advies, business case-ontwikkeling, PRD-ontwikkeling, matching en regie.

1.4 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, rechtspersoon, instelling of overheidsorganisatie die een offerte aanvraagt, een opdracht verstrekt of een overeenkomst aangaat met Bytesize.

1.5 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Bytesize en Opdrachtgever, inclusief offertes die zijn aanvaard, opdrachtbevestigingen, werkafspraken, vervolgopdrachten, wijzigingsopdrachten en nadere afspraken.

1.6 Diensten: alle door Bytesize aangeboden of uitgevoerde werkzaamheden, waaronder begrepen advies, BORS-trajecten, pre-intake, workshops, interviews, vragenlijsten, analyse, rapportage, business cases, PRD's, matching met leveranciers, begeleiding, regie, training en overige overeengekomen werkzaamheden.

1.7 BORS: de Business Opportunity Redesign Scan van GainWorks, bestaande uit een gestructureerde diagnose van processen, werkzaamheden, kansen, risico's en verbeterpotentieel met behulp van menselijke analyse en AI-ondersteuning.

1.8 Deliverables: alle resultaten die Bytesize aan Opdrachtgever oplevert, waaronder rapportages, adviezen, vragenlijsten, BORS-resultaten, business cases, PRD's, presentaties, analyses, templates, modellen en documentatie.

1.9 PRD: Product Requirements Document; een functionele en niet-functionele specificatie van een mogelijke oplossing, opgesteld vanuit de behoeften van Opdrachtgever, bedoeld om leveranciers in staat te stellen een onderbouwde offerte of oplossingsrichting uit te werken.

1.10 Leverancier: een derde partij die producten of diensten levert of kan leveren aan Opdrachtgever, al dan niet na introductie, matching of begeleiding door Bytesize.

1.11 Preferred Supplier: een Leverancier die door Bytesize is beoordeeld en is opgenomen in of kandidaat is voor het leveranciersnetwerk van Bytesize.

1.12 AI-toepassing: software, model, systeem, functionaliteit of dienst waarbij kunstmatige intelligentie, machine learning, generatieve AI of vergelijkbare technologie wordt gebruikt.

1.13 Klantdata: alle gegevens, documenten, input, output, informatie, persoonsgegevens en bedrijfsgegevens die door of namens Opdrachtgever aan Bytesize worden verstrekt of voor de uitvoering van de Overeenkomst worden verwerkt.

1.14 Voorwaarden: deze Algemene Leveringsvoorwaarden van Bytesize AI B.V. / GainWorks.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, opdrachten, overeenkomsten en precontractuele rechtsverhoudingen waarbij Bytesize partij is of op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht.

2.2 Deze Voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke relaties (B2B) en, waar passend, professionele publieke opdrachtgevers (B2G). Zij zijn niet bedoeld voor overeenkomsten met consumenten. Indien toch aan consumenten wordt geleverd, zijn aanvullende consumentenrechtelijke bepalingen vereist.

2.3 Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn alleen geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk door Bytesize zijn aanvaard. Een afwijking geldt uitsluitend voor de specifieke Overeenkomst waarvoor zij is overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Bytesize deze schriftelijk en uitdrukkelijk aanvaardt.

2.5 Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: (a) de schriftelijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging, (b) een eventueel gesloten verwerkersovereenkomst of geheimhoudingsovereenkomst voor het daarin geregelde onderwerp, (c) deze Voorwaarden.

2.6 Indien een bepaling van deze Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een geldige bepaling overeen te komen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 3 - Offertes, totstandkoming en scope

3.1 Alle offertes, prijsindicaties, voorstellen, presentaties en andere uitingen van Bytesize zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.2 Een offerte is geldig gedurende dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is opgenomen.

3.3 Bytesize is niet gebonden aan kennelijke fouten, verschrijvingen, rekenfouten of vergissingen in een offerte, planning, begroting of andere uiting.

3.4 Een Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft op een offerte of opdrachtbevestiging, Bytesize een opdracht schriftelijk aanvaardt, of Bytesize met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering begint.

3.5 De inhoud en omvang van de Diensten worden bepaald door de Overeenkomst. Werkzaamheden die daarin niet uitdrukkelijk zijn opgenomen, behoren niet tot de scope en kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht.

3.6 Mondelinge afspraken, toezeggingen of wijzigingen binden Bytesize uitsluitend nadat deze schriftelijk door Bytesize zijn bevestigd.

Artikel 4 - Uitvoering van Diensten

4.1 Bytesize voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorgvuldigheid die van een professioneel adviseur mag worden verwacht.

Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk een concreet resultaat is toegezegd en voldoende bepaalbaar is omschreven.

4.2 Door Bytesize genoemde planningen, doorlooptijden en opleverdata zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal overeengekomen.

4.3 Bytesize is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht in te richten. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Bytesize desondanks gerechtigd werkzaamheden door een andere deskundige te laten verrichten. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn uitgesloten.

4.4 Bytesize mag bij de uitvoering derden inschakelen, waaronder zelfstandige professionals, softwareleveranciers, cloudleveranciers, AI-tooling, onderzoeksbronnen en Preferred Suppliers. Bytesize blijft verantwoordelijk voor de door haar zelf uitbestede werkzaamheden, tenzij Opdrachtgever rechtstreeks met een derde contracteert.

4.5 Bytesize mag werkzaamheden opschorten indien Opdrachtgever informatie, toegang, medewerking, betalingen of besluiten niet tijdig verstrekt, of indien voortzetting naar redelijke beoordeling van Bytesize onzorgvuldig of onverantwoord zou zijn.

Artikel 5 - Medewerking door Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verleent tijdig alle medewerking die Bytesize redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst. Hieronder vallen onder meer het aanleveren van juiste en volledige informatie, toegang tot relevante systemen of documenten, beschikbaarheid van betrokken medewerkers, besluitvorming door bevoegde personen en het aanwijzen van een contactpersoon.

5.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit, representativiteit en rechtmatigheid van de door of namens hem verstrekte informatie en data. Bytesize mag uitgaan van de juistheid daarvan, tenzij een onjuistheid voor Bytesize kenbaar is.

5.3 Vertraging, extra kosten of kwaliteitsverlies als gevolg van onjuiste, onvolledige of te late informatie, onvoldoende beschikbaarheid van

medewerkers of trage besluitvorming komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

5.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat personen die deelnemen aan interviews, workshops, vragenlijsten of analyseactiviteiten voldoende zijn geïnformeerd over het doel van het traject en bevoegd zijn om relevante informatie te delen.

5.5 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen interne besluitvorming, communicatie, implementatie, veranderkundige borging en het gebruik van resultaten binnen de eigen organisatie.

Artikel 6 - BORS-trajecten, vragenlijsten en go/no-go

6.1 Indien de Diensten bestaan uit een BORS-traject, wordt voorafgaand aan of bij aanvang van het traject een scope vastgesteld. Deze scope kan onder meer betrekking hebben op onderdelen van de organisatie, processen, functies, locaties, aantallen medewerkers, interviews, vragenlijsten en te onderzoeken kansen.

6.2 De BORS is een diagnose- en adviesinstrument. De uitkomsten zijn mede afhankelijk van de kwaliteit en volledigheid van de verstrekte informatie, de mate van deelname door medewerkers, de gekozen scope en de aannames die tijdens het traject worden gemaakt.

6.3 Bytesize kan digitale vragenlijsten, persoonlijke links, interviews, workshops, openbare bronnen en AI-ondersteunde analyse gebruiken om kansen, knelpunten, procesinformatie en verbeterpotentieel in kaart te brengen.

6.4 De BORS kan leiden tot een go/no-go-advies. Een go/no-go-advies is een professioneel oordeel op basis van de beschikbare informatie en is geen garantie dat een implementatie succesvol zal zijn of dat een bepaalde financiële uitkomst wordt behaald.

6.5 Indien uit de BORS onvoldoende kansrijke of haalbare verbeterpunten naar voren komen, mag Bytesize adviseren het traject niet voort te zetten. Reeds overeengekomen of verrichte werkzaamheden blijven verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.6 BORS-uitkomsten zijn niet bedoeld als individuele personeelsbeoordeling, prestatiebeoordeling of grondslag voor arbeidsrechtelijke maatregelen. Opdrachtgever mag de uitkomsten niet voor dergelijke doelen gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke afspraken en zonder eigen beoordeling van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 7 - Advies, business cases en PRD's

7.1 Adviezen, business cases, PRD's, berekeningen, prioriteringen en aanbevelingen van Bytesize zijn gebaseerd op de beschikbare informatie, professionele inschatting, aannames, marktkennis, technische mogelijkheden en de context van het moment waarop zij zijn opgesteld.

7.2 Financiële of operationele berekeningen, waaronder indicaties van besparingen, terugverdientijd, rendement, omzetimpact of kostenreductie, zijn schattingen en geen garanties.

7.3 Een PRD beschrijft de gewenste oplossing vanuit de behoeften van Opdrachtgever. Een PRD is geen technische blauwdruk, geen juridisch advies, geen aanbestedingsdocument en geen garantie dat leveranciers zonder nader onderzoek kunnen implementeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de keuze om een advies, business case, PRD of aanbeveling wel of niet op te volgen, voor de uiteindelijke leverancierskeuze en voor de eigen interne implementatiebesluiten.

7.5 Indien Opdrachtgever afwijkt van een advies van Bytesize of een waarschuwing van Bytesize negeert, is Bytesize niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

Artikel 8 - AI-ondersteuning en verantwoordelijk gebruik

8.1 Bytesize mag bij de uitvoering van de Diensten gebruikmaken van AI-toepassingen voor onder meer onderzoek, analyse, structurering, conceptteksten, vragenlijstgeneratie, classificatie, samenvatting en kwaliteitscontrole.

8.2 Bytesize zal redelijke maatregelen nemen om vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens zorgvuldig te behandelen bij het gebruik van AI-toepassingen. Identificeerbare vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens worden niet zonder passende grondslag, passende afspraken of redelijkerwijs passende beveiligingsmaatregelen ingevoerd in publieke AI-systemen.

8.3 Opdrachtgever erkent dat AI-toepassingen beperkingen kennen. Uitkomsten kunnen onvolledig, verouderd, onjuist, niet reproduceerbaar of contextafhankelijk zijn. Bytesize past menselijke beoordeling toe waar dat redelijkerwijs past bij de aard van de opdracht, maar garandeert niet dat AI-ondersteunde uitkomsten foutloos zijn.

8.4 De door Bytesize geleverde adviezen en resultaten zijn geen juridisch, fiscaal, medisch, financieel of arbeidsrechtelijk advies, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en door een daartoe gekwalificeerde professional wordt geleverd.

8.5 Indien Opdrachtgever AI-toepassingen implementeert of gebruikt naar aanleiding van de Diensten, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor passend menselijk toezicht, AI-geletterdheid, intern beleid, risicobeoordeling, naleving van toepasselijke wet- en regelgeving en de wijze waarop AI-resultaten in de organisatie worden toegepast.

8.6 Opdrachtgever zal door Bytesize geleverde materialen, datasets, prompts, analyses of resultaten niet gebruiken om zonder schriftelijke toestemming een AI-toepassing te trainen, te fine-tunen, door te leveren, te herlabelen of als eigen product op de markt te brengen.

Artikel 9 - Cyberbeveiliging, toegang en klantdata

9.1 Bytesize neemt passende technische en organisatorische maatregelen die redelijk zijn gelet op de aard van de Diensten, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de risico's en de aard van de betrokken informatie.

9.2 Absolute beveiliging kan niet worden gegarandeerd. Bytesize is niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer, waaronder onveilige systemen van Opdrachtgever, onjuiste autorisaties, onbevoegd delen van links of documenten door Opdrachtgever, of handelen van derden.

9.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eigen infrastructuur, accounts, toegangsrechten, back-ups, interne autorisaties, beveiligingsbeleid en het zorgvuldig delen van klantdata met Bytesize.

9.4 Indien een beveiligingsincident of datalek wordt vermoed dat relevant is voor de Diensten, zullen partijen elkaar zo spoedig mogelijk informeren en redelijkerwijs samenwerken bij onderzoek, beperking en eventuele meldingen.

9.5 Bytesize is gerechtigd redelijke instructies te geven over veilige aanlevering van data, gebruik van gedeelde omgevingen, wachtwoorden, toegangsbeheer en documentdeling. Opdrachtgever zal dergelijke instructies opvolgen.

Artikel 10 - Gegevensbescherming

10.1 Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en toepasselijke uitvoeringswetgeving.

10.2 Voor zover Bytesize bij de uitvoering van de Overeenkomst optreedt als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG voordat de betreffende verwerking start.

10.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij een geldige rechtsgrond heeft voor het verstrekken van persoonsgegevens aan Bytesize en voor het laten uitvoeren van de overeengekomen verwerkingen, waaronder persoonsgegevens van medewerkers, contactpersonen, respondenten en andere betrokkenen.

10.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele informatieplichten richting betrokkenen, ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of andere interne gremia, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

10.5 Opdrachtgever vrijwaart Bytesize voor aanspraken van betrokkenen, toezichthouders of derden die voortvloeien uit onrechtmatige verstrekking van persoonsgegevens door Opdrachtgever of onrechtmatige instructies van Opdrachtgever.

Artikel 11 - Leveranciersmatching, bemiddeling en referralvergoedingen

11.1 Bytesize kan Opdrachtgever introduceren bij Leveranciers of Preferred Suppliers, offertes begeleiden, selectiecriteria opstellen, leveranciers beoordelen, gesprekken faciliteren en tijdens de implementatiefase regie of coördinatie voeren.

11.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is Bytesize geen partij bij de overeenkomst tussen Opdrachtgever en een Leverancier. De Leverancier is zelfstandig verantwoordelijk voor zijn producten, diensten, offertes, implementatie, service levels, garanties en naleving van wet- en regelgeving.

11.3 Bytesize ontvangt in voorkomende gevallen van de geselecteerde Leverancier een vergoeding voor introductie, matching, coördinatie of doorlopende betrokkenheid. De hoogte en looptijd van deze vergoeding worden per Leverancier vastgelegd in afzonderlijke leveranciersovereenkomsten en maken geen deel uit van deze Voorwaarden.

11.4 Bytesize selecteert of adviseert Leveranciers op basis van inhoudelijke geschiktheid voor de opdracht, beschikbare expertise, betrouwbaarheid, kwaliteit, relevante ervaring en passendheid bij de behoeften van Opdrachtgever, en niet op basis van de hoogte van de vergoeding.

11.5 Op verzoek van Opdrachtgever licht Bytesize per concrete match toe of en op hoofdlijnen welke vergoeding van de betreffende Leverancier wordt ontvangen, voor zover dit niet strijdig is met vertrouwelijke afspraken met de Leverancier.

11.6 Indien Opdrachtgever rechtstreeks met een door Bytesize geïntroduceerde Leverancier contracteert, laat dit de eventuele aanspraken van Bytesize op de Leverancier onverlet. Opdrachtgever zal niet bewust meewerken aan constructies die uitsluitend zijn bedoeld om door Bytesize bedongen vergoedingen te omzeilen.

11.7 Voor bindende non-circumventie-, referral- en rapportageafspraken met Leveranciers gebruikt Bytesize afzonderlijke leveranciersovereenkomsten. Deze Voorwaarden creëren geen verplichtingen voor een Leverancier die geen partij is bij de Overeenkomst tussen Bytesize en Opdrachtgever.

Artikel 12 - Tarieven, kosten en facturatie

12.1 Alle tarieven en prijzen zijn in euro's en exclusief btw, reis- en verblijfskosten, licentiekosten, kosten van derden en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

12.2 Facturatie vindt plaats volgens de Overeenkomst. Bij gebreke van specifieke afspraken mag Bytesize maandelijks achteraf factureren op basis van bestede tijd, vaste tarieven, afgesproken projectfasen of gerealiseerde mijlpalen.

12.3 Vaste prijzen gelden alleen voor de uitdrukkelijk overeengekomen scope. Werkzaamheden buiten scope, extra interviews, extra vragenlijsten, aanvullende analyses, gewijzigde rapportages, spoedwerk, extra overleggen of extra leveranciersbegeleiding kunnen als meerwerk in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven van Bytesize.

12.4 Reis- en verblijfskosten, externe kosten, licenties, specifieke tooling, datakosten, API-kosten, zaalhuur en andere opdrachtgerelateerde kosten kunnen worden doorbelast indien dit in de offerte is vermeld of redelijkerwijs uit de aard van de opdracht voortvloeit.

12.5 Bij doorlopende werkzaamheden of overeenkomsten met een looptijd van meer dan drie maanden mag Bytesize tarieven jaarlijks aanpassen. Kostenverhogingen van derden, licenties, AI-diensten of hosting mogen worden doorberekend voor zover deze de opdracht raken.

Artikel 13 - Betaling, opschorting en incasso

13.1 Facturen dienen te worden betaald binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.2 Bezwaren tegen een factuur moeten binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Bytesize worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op voor het niet-betwiste deel van de factuur.

13.3 Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij zonder nadere ingebrekestelling wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldatum, vermeerderd met redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten.

13.4 Bytesize mag de uitvoering van de Diensten opschorten indien Opdrachtgever in verzuim is met betaling of indien redelijke twijfel bestaat over de betalingscapaciteit van Opdrachtgever.

13.5 Opschorting of vertraging als gevolg van betalingsverzuim laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet en geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

Artikel 14 - Annulering, verplaatsing en beschikbaarheid

14.1 Afspraken voor interviews, workshops, onsite-dagen, presentaties of andere geplande werkzaamheden kunnen kosteloos worden verplaatst tot vijf (5) werkdagen voor de geplande datum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14.2 Bij annulering of verplaatsing binnen vijf (5) werkdagen voor de geplande datum mag Bytesize de gereserveerde tijd geheel of gedeeltelijk in rekening brengen, voor zover deze tijd niet redelijkerwijs opnieuw kan worden ingezet.

14.3 Reeds gemaakte externe kosten, niet-annuleerbare reiskosten, zaalhuur, licenties of kosten van derden zijn steeds verschuldigd.

14.4 Indien de uitvoering wordt vertraagd doordat Opdrachtgever onvoldoende beschikbaarheid organiseert, mag Bytesize de planning aanpassen en redelijke extra kosten in rekening brengen.

Artikel 15 - Oplevering, acceptatie en klachten

15.1 Deliverables worden opgeleverd in de vorm en op het moment zoals overeengekomen, of bij gebreke daarvan in een vorm die Bytesize passend acht bij de aard van de opdracht.

15.2 Opdrachtgever dient Deliverables na ontvangst zo spoedig mogelijk te controleren. Deliverables gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen tien (10) werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt.

15.3 Klachten over werkzaamheden of Deliverables moeten schriftelijk, gespecificeerd en zo spoedig mogelijk worden gemeld, uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking of na voltooiing van de betreffende werkzaamheden.

15.4 Een klacht geeft Opdrachtgever geen recht om betaling op te schorten, tenzij de klacht betrekking heeft op een duidelijk afgebakend en betwist deel van een factuur.

15.5 Indien een klacht gegrond is, zal Bytesize naar eigen keuze de werkzaamheden herstellen, aanvullen, opnieuw uitvoeren of een redelijke prijsvermindering toepassen. Verdergaande aanspraken zijn uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 16 - Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

16.1 Alle intellectuele eigendomsrechten en vergelijkbare rechten op methodieken, concepten, modellen, processen, prompts, vragenlijsten, templates, frameworks, BORS-structuren, analyses, software, documentatie, rapportagevormen, knowhow en materialen van Bytesize blijven berusten bij Bytesize of haar licentiegevers.

16.2 Opdrachtgever verkrijgt, na volledige betaling, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de specifiek voor Opdrachtgever opgeleverde Deliverables, uitsluitend voor intern gebruik binnen de eigen organisatie en voor het doel waarvoor de Deliverables zijn verstrekt.

16.3 PRD's en business cases mogen worden gedeeld met leveranciers die redelijkerwijs betrokken zijn bij offerte- of implementatietrajecten voor Opdrachtgever, mits de daarin opgenomen methodieken, templates en vertrouwelijke informatie van Bytesize niet verder worden verspreid of hergebruikt buiten dat doel.

16.4 Opdrachtgever mag de methodiek, templates, vragenlijsten, prompts, analysekaders of rapportagevormen van Bytesize niet kopiëren, openbaar maken, verkopen, verhuren, sublicentiëren, trainen in een AI-systeem, reverse-engineeren of gebruiken voor het ontwikkelen van een concurrerende dienst.

16.5 Bytesize mag generieke kennis, ervaring, inzichten, verbeteringen, templates en methodieken die tijdens de uitvoering ontstaan, gebruiken voor andere opdrachten, mits geen vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van Opdrachtgever herleidbaar worden gemaakt.

Artikel 17 - Vertrouwelijkheid en referenties

17.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie van de andere partij strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.

17.2 Onder vertrouwelijke informatie valt in ieder geval bedrijfsinformatie, klantdata, persoonsgegevens, strategie, technische informatie, processen, financiële informatie, offertes, rapportages, BORS-resultaten, PRD's, business cases, leveranciersinformatie en alle informatie waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs duidelijk is.

17.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schending van deze Voorwaarden, rechtmatig van een derde is verkregen, zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie, of op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.

17.4 Bytesize mag de naam en het logo van Opdrachtgever alleen als referentie gebruiken na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever of indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is overeengekomen.

17.5 De verplichtingen uit dit artikel blijven gedurende vijf (5) jaar na het einde van de Overeenkomst van kracht. Voor bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens geldt de verplichting zolang de informatie redelijkerwijs vertrouwelijk blijft of wetgeving dit vereist.

Artikel 18 - Derden, tooling en voorwaarden van derden

18.1 Voor het gebruik van software, AI-tools, cloudomgevingen, dataplatforms, applicaties of diensten van derden kunnen aanvullende voorwaarden, licentievoorwaarden, gebruiksbeperkingen of privacyvoorwaarden van die derden gelden.

18.2 Indien dergelijke diensten van derden rechtstreeks door Opdrachtgever worden aangeschaft of beheerd, is Opdrachtgever

verantwoordelijk voor naleving van de voorwaarden van die derden, configuratie, beveiliging, licenties, accounts en kosten.

18.3 Bytesize is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, storingen, prijswijzigingen, dataverlies, beveiligingsincidenten, wijzigingen of beëindiging van diensten van derden, tenzij en voor zover de schade het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bytesize.

18.4 Indien een derde leverancier zijn dienstverlening, voorwaarden, API, model, licentie, prijsstelling of beschikbaarheid wijzigt, mag Bytesize de Diensten daarop aanpassen of redelijke meerkosten doorberekenen.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid

19.1 De totale aansprakelijkheid van Bytesize wegens een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade zoals in dit artikel omschreven.

19.2 De aansprakelijkheid van Bytesize is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Bytesize wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

19.3 Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Overeenkomst aan Bytesize heeft betaald, met een absoluut maximum van EUR 50.000 per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen.

19.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten om de prestatie van Bytesize aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten daadwerkelijk tot beperking van directe schade hebben geleid.

19.5 Bytesize is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, verlies of beschadiging van data,

gemiste kansen, schade door beslissingen van Opdrachtgever op basis van adviezen, of schade voortvloeiend uit implementatie door derden.

19.6 Bytesize is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit producten of diensten van Leveranciers, ook niet indien Bytesize de Leverancier heeft geïntroduceerd, geadviseerd of bij de opdrachtverstrekking heeft bemiddeld, tenzij Bytesize uitdrukkelijk schriftelijk als hoofdaannemer optreedt.

19.7 De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bytesize of voor zover beperking wettelijk niet is toegestaan.

19.8 Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt twaalf (12) maanden na het ontstaan van de aanspraak, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.

Artikel 20 - Vrijwaring

20.1 Opdrachtgever vrijwaart Bytesize tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, het gebruik van door Opdrachtgever verstrekte data of materialen, instructies van Opdrachtgever, beslissingen van Opdrachtgever of implementaties door Opdrachtgever of derden.

20.2 Opdrachtgever vrijwaart Bytesize in het bijzonder tegen aanspraken die verband houden met onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens, inbreukmakende materialen, onjuiste informatie, onrechtmatige inzet van AI-toepassingen door Opdrachtgever of het gebruik van Deliverables buiten de overeengekomen doelen.

20.3 De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bytesize.

Artikel 21 - Overmacht

21.1 Geen van partijen is gehouden tot nakoming van een verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.

21.2 Onder overmacht aan de zijde van Bytesize wordt mede verstaan: storingen of uitval van internet, cloud-, AI-, hosting-, energie-,

communicatie- of telecommunicatievoorzieningen; niet of niet-tijdige levering door toeleveranciers of Leveranciers; ziekte of uitval van betrokken personen; cyberaanvallen; datalekken buiten de invloedssfeer van Bytesize; overheidsmaatregelen; wijzigingen in wet- en regelgeving; pandemieën; stakingen; oorlog; terrorisme; natuurrampen; en andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Bytesize.

21.3 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, mag iedere partij de Overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het nog niet uitgevoerde deel. Reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

Artikel 22 - Duur, opzegging en beëindiging

22.1 De Overeenkomst eindigt door voltooiing van de overeengekomen werkzaamheden, door het verstrijken van de overeengekomen looptijd, door schriftelijke opzegging of door ontbinding overeenkomstig deze Voorwaarden of de wet.

22.2 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door ieder van partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

22.3 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd of een projectopdracht kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Opdrachtgever desondanks tussentijds beëindigt, blijven reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde capaciteit, gemaakte kosten en redelijkerwijs verschuldigde projectvergoedingen opeisbaar.

22.4 Bytesize mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien Opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, faillissement aanvraagt of in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt, zijn onderneming staakt, zeggenschap overdraagt op een wijze die de uitvoering wezenlijk raakt, of verplichtingen uit deze Voorwaarden schendt.

22.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn voort te duren, waaronder bepalingen over betaling, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, gegevensbescherming, referralvergoedingen,

aansprakelijkheid, vrijwaring, toepasselijk recht en geschillen, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 23 - Wijzigingen van Diensten en Voorwaarden

23.1 Bytesize mag de inhoud, werkwijze, tooling of technische inrichting van de Diensten wijzigen indien dit nodig of wenselijk is vanwege technologische ontwikkelingen, wet- en regelgeving, veiligheid, kwaliteit, beschikbaarheid van derde diensten of verbetering van de dienstverlening.

23.2 Bytesize mag deze Voorwaarden wijzigen. Voor nieuwe Overeenkomsten geldt de meest recente versie vanaf publicatie of toezending. Voor lopende Overeenkomsten treden wijzigingen in werking dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maakt en de wijziging wezenlijk nadelig is voor Opdrachtgever.

23.3 Wijzigingen in de Overeenkomst of scope zijn pas bindend nadat zij schriftelijk door Bytesize zijn bevestigd.

Artikel 24 - Toepasselijk recht en geschillen

24.1 Op alle Overeenkomsten, Diensten en deze Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

24.2 Partijen zullen geschillen eerst in goed overleg proberen op te lossen. Indien overleg niet tot een oplossing leidt, worden geschillen exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

24.3 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

Artikel 25 - Publicatie, depot en slotbepalingen

25.1 De meest actuele versie van deze Voorwaarden wordt beschikbaar gesteld via de website van GainWorks en kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

25.2 Indien deze Voorwaarden worden gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel of een rechtbank, worden depotdatum en depotnummer op de website en/of in de Voorwaarden vermeld. Deponering laat onverlet dat Bytesize de Voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stelt.

25.3 Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bytesize. Bytesize mag rechten en verplichtingen overdragen aan een groepsmaatschappij of rechtsopvolger onder algemene of bijzondere titel.

25.4 Kopjes in deze Voorwaarden dienen uitsluitend voor leesbaarheid en hebben geen zelfstandige juridische betekenis.

25.5 Deze versie vervangt, na schriftelijke publicatie en toepasselijkverklaring, eerdere versies voor nieuwe Overeenkomsten. Voor bestaande Overeenkomsten blijft de overeengekomen versie gelden, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

Einde van de Algemene Leveringsvoorwaarden

De technologie volgt de business case, nooit andersom.

WERKPRINCIPE · GAINWORKS