

Algemene voorwaarden

Norwin AI Platform

Versie 1.6 · Definitief · 12 oktober 2026

Inhoud

Artikel 1	Partijen en definities	2
Artikel 2	Toepasselijkheid en sluiten van de Overeenkomst	3
Artikel 3	Bevoegdheid	6
Artikel 4	De dienst	7
Artikel 5	Beschikbaarheid en support	10
Artikel 6	Prijzen en betaling	10
Artikel 7	Gebruik en AUP	14
Artikel 8	Intellectueel eigendom	15
Artikel 9	Geen training op Klantdata	15
Artikel 10	Output en advies	16
Artikel 11	Vertrouwelijkheid	16
Artikel 12	Aansprakelijkheid	17
Artikel 13	Vrijwaring	17
Artikel 14	Looptijd en opzegging	18
Artikel 15	Einde, data-export en overstap	18
Artikel 16	Wijziging van de voorwaarden	19
Artikel 17	Overdracht	20
Artikel 18	Toepasselijk recht en bevoegde rechter	20
Artikel 19	Slotbepalingen	20
Bijlage	Acceptable Use Policy (AUP)	21
A	Geen bijzondere persoonsgegevens	21
B	Geen onrechtmatige inhoud en geen onrechtmatig gebruik	21
C	Beveiliging	21
D	Eerlijk gebruik	22
E	Omgaan met AI-output	22
F	Handhaving	23
	Wijzigingshistorie	23

Artikel 1

Partijen en definities

1.1 Deze voorwaarden gelden tussen:

Norwin Norwin AI B.V., Rivium Eerste Straat 147J, 2909 LE Capelle aan den IJssel, KvK 42113670, btw NL869791795B01, e-mail info@norwin.ai;

de Klant de organisatie waarvoor een account is aangemaakt.

Waar deze voorwaarden "Norwin" zeggen, bedoelen ze de partij in dit artikel.

1.2 In deze voorwaarden betekenen de volgende woorden met een hoofdletter het volgende.

Platform het Norwin AI Platform, de online omgeving waarin organisaties hun AI-transformatie beheren. Het Platform omvat ook de bijbehorende software, interfaces en documentatie.

Overeenkomst de overeenkomst tussen Norwin en de Klant over het gebruik van het Platform. Deze voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en de AUP maken er deel van uit. In de Verwerkersovereenkomst heet de Overeenkomst "Hoofdovereenkomst".

Verwerkersovereenkomst de verwerkersovereenkomst van het Norwin AI Platform, met haar bijlagen 1–4.

AUP de regels voor aanvaardbaar gebruik in de bijlage bij deze voorwaarden (Acceptable Use Policy).

Workspace de afgeschermdde omgeving van de Klant in het Platform.

Bedrijfsgegevens het land waarin de Klant is gevestigd, het KvK-nummer van de Klant (bij vestiging in Nederland) en het btw-identificatienummer van de Klant (btw-id).

Handeling met gevolgen (a) het indienen of publiceren van een Aanvraag op de Marktplaats; (b) als Partner: reageren op een Aanvraag, een voorstel doen of een koppeling met een Klant accepteren.

Marktplaats het deel van het Platform waar Klanten een Aanvraag plaatsen en Partners daarop reageren.

Aanvraag een vraag van een Klant naar een dienst of project met een omschreven resultaat, gepubliceerd op de Marktplaats.

Reactie het antwoord van een Partner op een Aanvraag.

Keuze de acceptatie door de Klant van één Reactie die definitief is geworden (artikel 4.7.4).

Opdracht de dienst die de Partner na een Keuze voor de Klant uitvoert.

Afronding het moment waarop de Klant in het Platform "Afgerond" kiest, of waarop de Opdracht als afgerond geldt volgens artikel 6.13.5(d).

Platformfee de vergoeding van artikel 6.13.

Model-VWO het model voor de verwerkersovereenkomst tussen Klant en Partner.

Partner een organisatie met een Partner-workspace die op de Marktplaats werkt onder de Partnervoorwaarden.

Admin	een Gebruiker met de rol workspace-admin. Een Admin beheert de Workspace, de Gebruikers en de instellingen.
Gebruiker	een natuurlijk persoon die via een account toegang heeft tot de Workspace van de Klant, als Admin of als member.
Staff	medewerkers van Norwin.
Klantdata	alle gegevens die de Klant of zijn Gebruikers in het Platform invoeren, uploaden of laten verwerken. Persoonsgegevens horen daar ook bij. In de Verwerkersovereenkomst heten de persoonsgegevens daarin "Klantgegevens".
Output	wat in de Workspace ontstaat. Voorbeelden zijn kansen, projecten, teksten en berichten in de chat.
Norwin-content	inhoud die Norwin voor de Klant opstelt en aanlevert, in de Workspace, via een Persoonlijke link of als resultaat van een adviesopdracht. Voorbeelden zijn een kansenkaart en de kansen daarin.
Persoonlijke link	een link met vervaldatum waarmee Norwin een kansenkaart of offerte deelt met iemand die (nog) geen account heeft.
Schriftelijk	ook per e-mail.
Prijslijst	de lijst met tiers, prijzen, Gebruikers per tier, AI-tegoed, credit-tabel, kortingen en platformfee, met versienummer, in het Platform.
Betaalperiode	een maand.
AI-tegoed	de credits waarmee de Klant de AI van Norwin gebruikt.
Sjabloon	een use case of template in de bibliotheek.
Creator	een organisatie die een Sjabloon publiceert onder de Creatorvoorwaarden.
Factuurgegevens	factuurnaam, factuuradres, e-mailadres voor facturen en optioneel een contactpersoon en referentie.

Artikel 2

Toepasselijkheid en sluiten van de Overeenkomst

- 2.1 Het Platform is alleen bedoeld voor organisaties die zijn gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie en die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Een zzp'er is dus ook welkom, met de beperking van artikel 2.7.2 voor een zzp'er zonder btw-id. Het Platform is niet bedoeld voor consumenten en niet voor organisaties die buiten de Europese Unie zijn gevestigd. De Klant verklaart bij het aanmaken van het account dat hij aan deze twee eisen voldoet. Norwin legt die verklaring vast (artikel 2.4). Norwin controleert haar niet bij het aanmaken van het account; artikel 2.7 en 2.8 regelen wanneer en hoe dat later gebeurt. De Klant meldt Norwin direct als een van de twee eisen niet meer geldt. Als gevestigd geldt het land van de statutaire zetel; voor een eenmanszaak of zzp'er het land van de vestigingsplaats van de onderneming.
- 2.2 De Overeenkomst ontstaat door een klik op de knop "Account aanmaken". Direct boven die knop staat: "Door een account aan te maken ga je akkoord met de voorwaarden en de verwerkersovereenkomst. Lees ook onze privacyverklaring." De voorwaarden en de verwerkersovereenkomst zijn bereikbaar via een link naar een downloadbare versie die de Klant kan opslaan. Bij de knop bevestigt de Klant met

een apart, niet voorgevinkt vinkje: "Mijn organisatie is gevestigd in de EU en ik handel in de uitoefening van beroep of bedrijf." (artikel 2.1). Zonder dat vinkje kan het account niet worden aangemaakt. Bij de overstap naar een eigen account via een Persoonlijke link ontstaat de Overeenkomst door een klik op de knop "Kansenkaart overnemen", met dit verschil: de ontvanger bevestigt daarbij ook de bevoegdheidsverklaring (artikel 3.1) met een eigen vinkje. Dat zijn dan twee vinkjes, naast de klik op de knop "Kansenkaart overnemen". De ontvanger sluit de Overeenkomst dan voor de organisatie waarvoor de link bedoeld was. Wie later via het maildomein van de Klant lid wordt van een bestaande Workspace, sluit geen eigen Overeenkomst. Hij valt onder de acceptatie die de Klant al gaf, net als een uitgenodigde Gebruiker, en kan de voorwaarden op het Platform inzien en downloaden. Welke gegevens de Klant later moet opgeven en wat er zonder die gegevens niet kan, staat in artikel 2.7.

- 2.3 Wie een Persoonlijke link alleen bekijkt, sluit daarmee geen Overeenkomst.
- 2.4 Norwin stelt deze voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en de privacyverklaring vóór het sluiten van de Overeenkomst elektronisch beschikbaar. Elk document is direct gelinkt. Onder de acceptatietekst staat: "Bewaar een kopie: download de voorwaarden (PDF), de verwerkersovereenkomst (PDF) en de privacyverklaring (PDF)." Zo kan de Klant elk document downloaden en opslaan voordat hij accepteert (art. 6:234 lid 2 BW). Dit geldt ook voor de acceptatie van de Module AI-verwerking: Norwin stelt de Verwerkersovereenkomst met Bijlage 4 op het acceptatiescherm als download beschikbaar vóórdat de Admin accepteert. Daarnaast stuurt Norwin de geaccepteerde documenten per e-mail als PDF-bijlage. Op verzoek stuurt Norwin de documenten altijd kosteloos toe. Norwin legt vast welke versie is geaccepteerd, door wie en wanneer. Norwin legt ook de verklaring uit artikel 2.1 vast, met de tekstversie en het tijdstip.
- 2.5 Inkoop- of andere voorwaarden van de Klant gelden niet. Norwin wijst ze uitdrukkelijk van de hand (art. 6:225 lid 3 BW).
- 2.6 Zijn documenten met elkaar in strijd, dan geldt deze rangorde:
1. de Verwerkersovereenkomst, voor alles wat over persoonsgegevens gaat;
 2. deze voorwaarden;
 3. de AUP.

Een offerte (artikel 6.5) gaat voor op deze voorwaarden, maar nooit op de Verwerkersovereenkomst. Een afwijking van deze voorwaarden geldt alleen als Norwin en de Klant die Schriftelijk en uitdrukkelijk hebben afgesproken.

2.7 **Bedrijfsgegevens vóór Handelingen met gevolgen.**

- 2.7.1 De Klant geeft zijn Bedrijfsgegevens en de overige gegevens die het Platform daarvoor vraagt op in Instellingen. Alleen een Admin kan dat. Land, KvK-nummer (bij vestiging in Nederland) en btw-id vragen wij niet bij het aanmaken van het account.
- 2.7.2 De Klant kan het Platform gebruiken zonder Bedrijfsgegevens, behalve voor een Handeling met gevolgen. Onvolledig zijn de Bedrijfsgegevens zolang een gegeven ontbreekt of het btw-id niet de vorm van een btw-id heeft. Zolang de Bedrijfsgegevens onvolledig zijn, weigert het Platform elke Handeling met gevolgen, direct en zonder melding of termijn. Dat geldt voor iedereen in de Workspace, op elke weg waarlangs de handeling kan worden uitgevoerd. Een Klant zonder btw-id, bijvoorbeeld een zzp'er die geen btw-id heeft, kan het Platform gebruiken, maar geen Handeling met gevolgen verrichten en geen betaald abonnement afsluiten. Dat is een keuze van Norwin voor de eerste versie van de Marktplaats en geen oordeel over de Klant. Wil de Klant toch een Handeling met gevolgen verrichten, dan kan hij contact opnemen via info@norwin.ai. Norwin is niet verplicht daarvoor een uitzondering te maken. Het Platform toont

deze uitleg en dit adres op het scherm Bedrijfsgegevens en op het moment dat het een handeling weigert.

- 2.7.3 De Klant zorgt dat zijn Bedrijfsgegevens juist, volledig en actueel zijn en wijzigt ze direct als ze veranderen.
- 2.7.4 Dat het Platform een Handeling met gevolgen terecht weigert volgens dit artikel, is geen tekortkoming van Norwin.

2.8 Controle en onjuiste gegevens.

- 2.8.1 Het Platform controleert Bedrijfsgegevens bij het opgeven op volledigheid, dus op ontbrekende gegevens en op de vorm van het btw-id (artikel 2.7.2). Voordat Norwin een factuur zonder Nederlandse btw (btw verlegd) aan de Klant stuurt, raadpleegt Norwin het btw-id in VIES, het systeem van de Europese Commissie, en legt de uitkomst met naam, adres (voor zover VIES die geeft) en bewijsnummer vast. Norwin herhaalt die raadpleging bij aanvang, bij elke wijziging van de gegevens en minstens eens per jaar. Is VIES niet bereikbaar, dan wacht Norwin kort met factureren (ten hoogste 14 dagen) in plaats van meteen Nederlandse btw te rekenen. Bevestigt VIES het id niet, of komen naam of adres niet overeen met wat de Klant opgaf, dan kan Norwin de Klant eerst een redelijke vraag stellen en rekent Norwin Nederlandse btw tot dat is opgelost (artikel 2.9.2). Dat geldt ongeacht welk land de Klant als vestigingsland opgaf. Wijkt het land van het btw-id af van het opgegeven land, dan kan Norwin de Klant eerst een redelijke vraag stellen. Norwin kan de Klant ook redelijke vragen stellen om de verklaring uit artikel 2.1 of de gegevens te onderbouwen. Tot verdere controle is Norwin niet verplicht, en een controle garandeert niets (artikel 2.9.1).
- 2.8.2 Onjuist zijn gegevens die wel zijn ingevuld maar niet kloppen, bijvoorbeeld een ander land dan waar de Klant is gevestigd of een btw-id dat niet van de Klant is of niet (meer) geldig is. Blijkt dat de verklaring uit artikel 2.1 onjuist is, of dat Bedrijfsgegevens onjuist of niet (meer) geldig zijn, dan meldt Norwin dat aan de Admin. Onvolledige gegevens vallen onder artikel 2.7.2 en leiden niet tot deze melding. De Klant krijgt 14 dagen na de melding om dit te herstellen. Herstelt de Klant het niet binnen die termijn, dan kan Norwin de Handelingen met gevolgen weigeren en een nog niet afgehandelde Aanvraag van de Marktplaats halen. Partners die op die Aanvraag reageerden, krijgen daarvan een neutrale melding, zonder de reden en zonder gegevens van de Klant. Norwin neemt dat besluit handmatig, zonder geautomatiseerde middelen, en motiveert het schriftelijk aan de Klant: de feiten en omstandigheden, de bepaling van deze voorwaarden waarop het besluit steunt, dat daarbij geen geautomatiseerde middelen zijn gebruikt, en hoe de Klant bezwaar kan maken bij info@norwin.ai en naar de rechter kan stappen. Norwin beslist binnen 14 dagen op een bezwaar. Bij fraude, of als een wettelijke plicht dat vereist, kan Norwin direct weigeren; ook dan motiveert Norwin het besluit, tenzij de wet dat verbiedt. Een lopende koppeling schort Norwin niet op, tenzij er een andere grond is, zoals misbruik of een wettelijke plicht.
- 2.8.3 Is de verklaring uit artikel 2.1 onjuist en wordt dat niet hersteld, dan kan Norwin de Overeenkomst ontbinden volgens artikel 14.4. De Klant kan zijn Klantdata dan exporteren volgens artikel 15 en artikel 2.10.
- 2.8.4 Blijkt de Klant toch een consument te zijn, dan laat dit artikel het dwingende consumentenrecht onverlet.
- 2.8.5 Voor de financiële gevolgen van een onjuist btw-id geldt artikel 2.9.

2.9 Btw-id en verantwoordelijkheid.

- 2.9.1 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van zijn Bedrijfsgegevens, in het bijzonder van zijn btw-id. Het Platform controleert een btw-id bij het opgeven alleen op de vorm; wat Norwin daarnaast controleert, staat in artikel 2.8.1, en een controle garandeert niets.
- 2.9.2 Norwin factureert zonder Nederlandse btw (btw verlegd) alleen als (a) de Klant een btw-id van een andere lidstaat opgeeft, (b) VIES bevestigt dat dat id geldig is en, voor zover de lidstaat naam en adres verstrekt, dat die overeenkomen, en (c) Norwin geen informatie heeft die daartegen pleit. Verstrekt de lidstaat geen naam en adres, dan is een ander bewijsmiddel nodig. Zonder dat factureert Norwin Nederlandse btw. Het btw-id is een bewijsmiddel en niet de grondslag van de btw-behandeling: Norwin beoordeelt per Klant welke inrichting de dienst afneemt.
- 2.9.3 Geeft de Klant pas na een factuur een btw-id op, dan kan Norwin de factuur corrigeren (creditnota en nieuwe factuur met verlegging) als de gegevens het bewijs voor de situatie ten tijde van de levering ondersteunen. Dat is een keuze van Norwin en geen recht van de Klant. Norwin rekent de Klant geen kosten voor die correctie.
- 2.9.4 Blijkt een opgegeven btw-id onjuist, onbevoegd gebruikt of niet (meer) geldig, dan zijn de btw en de rente die Norwin daardoor verschuldigd wordt en bij een juiste opgave niet verschuldigd zou zijn, voor rekening van de Klant, tenzij de onjuistheid bleek uit de Bedrijfsgegevens die de Klant aan Norwin had verstrekt. De Klant ontvangt dan een gecorrigeerde factuur. Boetes die een belastingautoriteit aan Norwin oplegt, verhaalt Norwin niet op de Klant, ook niet op grond van artikel 13, tenzij de Klant opzettelijk onjuiste gegevens opgaf.
- 2.9.5 Dit artikel laat artikel 13 onverlet, behalve voor boetes (artikel 2.9.4).
- 2.10 **Export blijft mogelijk.** Ook als Norwin een Handeling met gevolgen weigert, een Aanvraag van de Marktplaats haalt of de Overeenkomst ontbindt volgens artikel 2.8, kan de Klant zijn Klantdata exporteren volgens artikel 15.

Artikel 3

Bevoegdheid

- 3.1 Wie een account aanmaakt of via een Persoonlijke link overstapt, verklaart dat hij bevoegd is om de Klant aan de Overeenkomst te binden. Bij de overstap doet hij die verklaring met een apart vinkje bij de knop "Kansenkaart overnemen".
- 3.2 Blijkt die bevoegdheid er niet te zijn, en gebruikt de Klant het Platform toch, dan geldt dat gebruik als bekrachtiging van de Overeenkomst door de Klant (art. 3:69 BW). Bekrachtigt de Klant niet, dan is wie zonder bevoegdheid accepteerde jegens Norwin zelf aansprakelijk (art. 3:70 BW).
- 3.3 De Klant bepaalt wie Gebruiker wordt en welke rol die krijgt. De Klant staat in voor het handelen en nalaten van zijn Gebruikers alsof het zijn eigen handelen en nalaten is. Hij maakt hen bekend met deze voorwaarden en de AUP en spreekt hen erop aan.
- 3.4 Een account is persoonlijk. De Klant instrueert Gebruikers hun inloggegevens en toegang tot hun mailbox geheim te houden. Vermoedt de Klant misbruik, dan meldt hij dat direct aan Norwin.

Artikel 4

De dienst

- 4.1 Met het Platform beheert de Klant zijn AI-transformatie, zoals zijn kansenkaart, kansen en projecten. Hij werkt daarin samen met zijn Gebruikers. Welke functies op een moment beschikbaar zijn, staat in het Platform zelf.
- 4.2 Een pagina of functie met de melding "Nog niet beschikbaar" is geen toezegging. Hetzelfde geldt voor aankondigingen, een roadmap en voorbeeldweergaven. Norwin belooft niet dat of wanneer zo'n functie komt.
- 4.3 **Chat met AI.**
- 4.3.1 Chat met AI is een optionele functie. Een Admin kan hem inschakelen of uitschakelen onder Instellingen; hij staat standaard uit. Inschakelen kan alleen nadat de Admin de Module AI-verwerking (Bijlage 4 van de Verwerkersovereenkomst) heeft geaccepteerd. Zolang de functie uit staat, stuurt Norwin geen Klantdata naar een AI-dienst.
- 4.3.2 De AI van Norwin (Bijlage 4, Deel A) draait via Amazon Web Services in de EU. Het model is een model van Anthropic (Bijlage 4, artikel 4.4). Welk model dat is, staat op de pagina "Datalocatie en toegang door overheden" (<https://app.norwin.ai/datalocatie>). Een wijziging van het model meldt Norwin minstens 30 dagen vooraf en volgt Bijlage 4, artikel 4.4 en 4.12, met bezwaar- of uitzetmogelijkheid.
- 4.3.3 De Klant kan daarnaast of in plaats daarvan een of meer eigen AI-koppelingen gebruiken (Bijlage 4, Deel B). De aanbieder daarvan is een verwerker van de Klant en geen subverwerker van Norwin.
- 4.3.4 Een Gebruiker kiest per gesprek de AI van Norwin of een eigen koppeling. Kiest hij de AI van Norwin, dan geldt Deel A voor dat gesprek, ook als de Workspace eigen koppelingen heeft. Het Platform wisselt nooit stilzwijgend van koppeling.
- 4.3.5 Gebruik van de AI van Norwin verbruikt AI-tegoed (artikel 6.7). Een eigen koppeling verbruikt geen AI-tegoed.
- 4.4 Norwin mag het Platform doorontwikkelen en functies veranderen, zolang de kernfunctionaliteit niet wezenlijk achteruitgaat. Gaat die toch wezenlijk achteruit, dan mag de Klant de Overeenkomst kosteloos en per direct opzeggen.
- 4.5 **Proactieve begeleiding.** Proactieve begeleiding staat standaard aan. Een Admin kan deze uitzetten onder Instellingen. Staff kijkt dan alleen mee op verzoek van de Klant, bij support of bij een beveiligingsincident. Staff gebruikt wat hij ziet uitsluitend om de Klant te helpen bij het gebruik van het Platform en bij zijn AI-transformatie. Staff kopieert geen inhoud buiten het Platform, legt geen Workspace-inhoud vast in eigen CRM of andere systemen, beoordeelt geen individuele Gebruikers en doet geen aanbod voor betaalde diensten op grond van wat hij zag, tenzij de Klant daarom vraagt.
- Dit gebeurt in opdracht van de Klant (Verwerkersovereenkomst art. 3.2). Het is geen eigen doel van Norwin.
 - Via het Platform legt Norwin per staff-lid per Workspace één gebeurtenis per 30 minuten vast, met een reden. Dat geldt als de medewerker geen lid is van de Workspace. De Admin ziet dat in de audit-trail.
 -

Dat de Admin dit kan uitzetten, is een organisatorische maatregel. Staff kan technisch alle Workspace-inhoud lezen, behalve chatinhoud, persoonlijke instructies voor de AI en geletterdheidsgegevens per persoon. Norwin controleert de gekozen redenen wanneer er een vermoeden of aanleiding voor is.

- Een lopende offerte of adviesopdracht van de Klant aan Norwin (artikel 6.5) geldt als verzoek van de Klant. Zonder lopende offerte of opdracht gebruikt Staff die reden niet.
- Doet een staffmedewerker toch een aanbod voor betaalde diensten op grond van wat hij zag, zonder dat de Klant daarom vroeg, dan volgt een interne disciplinaire maatregel. Deze regel is organisatorisch; het Platform kan hem niet technisch afdwingen.
- Voor chat tussen collega's geldt de beperking van Verwerkersovereenkomst art. 3.3: Staff heeft daartoe geen toegang, tenzij hij zelf deelnemer is. Voor geletterdheidsgegevens per persoon geldt Verwerkersovereenkomst art. 3.2: Staff heeft geen leesrechten op geletterdheidsgegevens zonder zichzelf eerst toe te voegen als lid van de Workspace; dat toevoegen zelf wordt vastgelegd en gemeld aan de Admin. Dat geldt ook als Staff zich met de rol Admin toevoegt. Toegang buiten het Platform valt onder Verwerkersovereenkomst art. 3.4.

4.6 Het Platform kan hulpmiddelen bevatten, zoals een inschatting van het risiconiveau van een AI-systeem onder de AI Act. Zo'n hulpmiddel is geen juridisch advies. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wet- en regelgeving die op hem van toepassing is.

4.7 **Marktplaats.**

- 4.7.1 De Marktplaats is het deel van het Platform waar Klanten een Aanvraag plaatsen en Partners reageren. Voor Partners gelden de Partnervoorwaarden. De Marktplaats is voor Klanten pas zichtbaar als Norwin hem opent (artikel 4.2). Illegale inhoud melden: artikel 7.4.
- 4.7.2 Norwin faciliteert het vinden van een Partner en het organiseren van de administratie. Norwin is geen partij bij de opdracht tussen Klant en Partner. Norwin stelt geen arbeidskrachten ter beschikking en bemiddelt niet naar een dienstverband. Norwin matcht niet en doet geen voorstellen, introducties, aanbevelingen of scores. Klant en Partner sluiten hun overeenkomst rechtstreeks, bepalen zelf prijs, inhoud en voorwaarden, en spreken zelf af hoe de opdracht wordt uitgevoerd en waarop de Klant stuurt. De Klant is zelf verantwoordelijk voor die afspraken, ook voor de wet- en regelgeving over het inzetten van personeel van derden. De Klant betaalt de Partner rechtstreeks.
- 4.7.3 De Klant kiest per Aanvraag "alle partners" of "alleen door Norwin gescreende partners". Het formulier heeft geen standaardkeuze. Een Partner ziet vóór de Keuze alleen titel, omschrijving, vaardigheden, sector, projectbudget en planning, zonder bedrijfsnaam en zonder persoonsgegevens. "Gescreend" betekent dat Staff een minimale controle heeft uitgevoerd (Partnervoorwaarden 3.7). Het zegt niets over kwaliteit en is geen keurmerk.
- 4.7.4 De Keuze van de Klant is een instructie aan Norwin om die Partner toegang te geven tot dat ene project (VWO artikel 3.5), voor ten hoogste 6 maanden (artikel 6.13.5). Vóór de Keuze definitief wordt, accepteert de Klant met een aparte bevestiging het Model-VWO en ziet hij dat na Afronding van de Opdracht de platformfee verschuldigd is (artikel 6.13). Norwin is geen partij bij het Model-VWO, behalve als Partner (artikel 4.7.6). De Klant kan de toegang direct intrekken.
- 4.7.5 De Klant is verantwoordelijk voor zijn Aanvraag: geen bedrijfsnaam, geen persoonsgegevens en geen bijzondere persoonsgegevens (AUP A).

4.7.6 Norwin AI B.V. kan als Partner optreden, met het label "eigenaar van het platform", onder dezelfde voorwaarden, zonder voorrang en tegen dezelfde platformfee (Partnervoorwaarden 4).

4.7.7 De platformfee staat in artikel 6.13.

4.7.8 **Omzeilingsverbod.**

- (a) De Klant sluit met een Partner die hij via de Marktplaats leerde kennen, geen overeenkomst over dezelfde of een vergelijkbare dienst buiten het Platform, en voert een via het Platform gestarte Opdracht niet buiten het Platform voort of herhaalt haar niet buiten het Platform, om de platformfee te ontlopen. Dit geldt gedurende 12 maanden na het eerste contact via de Marktplaats. Het eerste contact is de eerste Reactie van die Partner op een Aanvraag van die Klant.
- (b) Dit geldt niet voor een Partner met wie de Klant aantoonbaar vóór dat eerste contact al een zakelijke relatie had.
- (c) Overtreedt de Klant dit artikel, dan is hij per omzeilde Opdracht een boete van € 250 verschuldigd. Die boete is een vooraf vastgestelde schadevergoeding voor de schade die Norwin lijdt doordat zij de platformfee misloopt. Zij is geen vergoeding voor een dienst of voor het gebruik van het Platform. Er is geen ingebrekestelling nodig. De rechter kan de boete matigen.
- (d) De boete komt in de plaats van schadevergoeding. Norwin kan alleen aanvullende schadevergoeding vorderen als de overtreding opzettelijk was.
- (e) Voor dezelfde omzeilde Opdracht vordert Norwin in totaal één boete, van de Klant en de Partner samen. Vordert zij die van de één, dan vervalt de vordering op de ander tot dat bedrag.
- Het Platform legt vast wie, welke Partner en welke datum van eerste contact (zie artikel 6.13.5(e)).

4.8 **AI-geletterdheid.**

4.8.1 Het Platform bevat functies voor AI-geletterdheid. De Klant kan:

- e-learnings uit de catalogus van Norwin toewijzen;
- vastleggen dat een Gebruiker een e-learning heeft afgerond (met datum, zonder score);
- een niveau per Gebruiker en per team bijhouden;
- een eigen programma inrichten, met eigen categorieën en niveaus;
- een extern programma registreren (naam, aanbieder, link).

4.8.2 Dit zijn hulpmiddelen voor de administratie van de Klant. Ze zijn geen certificering, geen keurmerk en geen juridisch advies. Norwin zegt niet dat een Klant "voldoet" aan artikel 4 AI Act. De Klant blijft zelf verantwoordelijk (artikel 10.4).

4.8.3 Bevestigt een Admin dat een eigen of extern programma is "getoetst aan artikel 4, op eigen verantwoordelijkheid", dan is dat de verantwoording van de Klant. De bevestiging geldt tot het programma wijzigt, maximaal 12 maanden; daarna vraagt het Platform opnieuw.

4.8.4 Het niveau volgt uit afgeronde e-learnings, uit een verklaring van de Admin of, bij een extern programma, uit wat de Admin bijwerkt. De Admin staat in voor die verklaring.

4.8.5

Staff handelt niet namens een Admin en heeft geen leesrechten op geletterdheidsgegevens per persoon (Verwerkersovereenkomst artikel 3.2). Instemming van de ondernemingsraad (art. 27 WOR) beoordeelt de Klant zelf.

4.9 **Sjablonen, toolcatalogus en bibliotheek.**

- 4.9.1 Het Platform bevat Sjablonen (zoals een AI-beleid), een catalogus en register van AI-tools en een bibliotheek met use cases. Dat zijn voorbeelden en informatie: geen advies, geen goedkeuring, geen keurmerk en geen garantie dat ze juist, volledig of actueel zijn.
- 4.9.2 Gegevens over tools van derden zijn een weergave van de publieke documentatie van de leverancier op de peildatum die erbij staat. De Klant controleert zelf. De status van een tool (toegestaan, onder voorwaarden, niet toegestaan) is altijd het oordeel van de Klant. Merknamen zijn van hun eigenaren; er is geen verbinding met of goedkeuring door die eigenaren.
- 4.9.3 Start een Gebruiker een Sjabloon, dan ontstaat in zijn Workspace een kopie. Die kopie is Klantdata en blijft van de Klant. De Klant mag haar blijven gebruiken, ook als de Creator het Sjabloon later intrekt.
- 4.9.4 Een Sjabloon dat een Klant als Creator publiceert, valt onder de Creatorvoorwaarden. Illegale inhoud in de bibliotheek meldt men volgens artikel 7.4.

Artikel 5

Beschikbaarheid en support

- 5.1 Norwin spant zich in om het Platform goed beschikbaar en veilig te houden. Norwin garandeert niet dat het Platform altijd en zonder fouten werkt.
- 5.2 Norwin biedt geen service level agreement (SLA), ook niet bij een betaald abonnement. Artikel 5.1 en 5.4 blijven gelden.
- 5.3 Norwin kondigt gepland onderhoud dat de beschikbaarheid merkbaar beperkt zo mogelijk vooraf aan. Is direct ingrijpen nodig, bijvoorbeeld voor de beveiliging, dan mag Norwin dat zonder aankondiging doen.
- 5.4 Support loopt via info@norwin.ai, op werkdagen, zonder gegarandeerde reactietermijn.

Artikel 6

Prijzen en betaling

6.1 **Prijslijst, tiers, Gebruikers.**

- De prijzen, de tiers (Start, Groei, Schaal), het aantal Gebruikers per tier en het AI-tegoed per tier staan in de Prijslijst (Instellingen > Abonnement). Prijzen zijn exclusief btw.
- Admins en members tellen als Gebruiker mee; Staff en Partners niet.
- Overschrijdt de Workspace het aantal Gebruikers, dan meldt het Platform dat aan de Admin en blijft het werken.
- Een andere tier gaat pas in na bevestiging door een Admin.
- Een Partner-workspace heeft geen abonnement.

6.2 Proefperiode en daarna.

- Een Klant die zelf een account aanmaakt, gebruikt 30 dagen de tier Groei zonder kosten. Daarna gaat de Workspace naar de tier Start.
- Norwin rekent nooit achteraf kosten voor de proefperiode.
- Start kost pas iets nadat een Admin de prijs heeft bevestigd (artikel 6.3). Zonder bevestiging rekent Norwin niets en blijft het Platform werken. Het AI-tegoed in die situatie volgt de Prijslijst.
- Een Workspace wordt niet geblokkeerd omdat een Admin niet bevestigt.

6.3 Prijsbevestiging. Een betaald abonnement gaat pas in nadat een Admin de tier, de prijs en de ingangsdatum uitdrukkelijk heeft bevestigd in het Platform, met een apart vinkje. Het Platform legt vast wie en wanneer. Een Klant zonder volledige Bedrijfsgegevens kan niet bevestigen (artikel 2.7.2).

6.4 Betaalperiode, factuur en betaling.

- De betaalperiode is een maand. De eerste periode loopt vanaf de ingangsdatum uit de prijsbevestiging. Er is geen jaarbetaling.
- Norwin factureert per maand vooruit, per e-mail aan het factuuradres. De betaaltermijn is 30 dagen na factuurdatum.
- Btw: artikel 2.9.
- Bij te late betaling geldt de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW).

6.5 Adviesdienstverlening en offertes. Voor adviesopdrachten van Norwin (zoals het opstellen van een kansenkaart of de uitvoering van een project) gelden deze voorwaarden ook, met deze aanvullingen:

- de inhoud, planning en prijs van een opdracht staan in de offerte of opdrachtbevestiging; een offerte geldt tot de geldigheidsdatum die erin staat;
- de Klant accepteert een offerte via de Persoonlijke link of Schriftelijk; acceptatie via de Persoonlijke link start de opdracht direct; Norwin legt vast wie accepteerde, wanneer en welke versie (art. 6:227b BW); bij strijd gaat de offerte voor op deze voorwaarden, maar nooit op de Verwerkersovereenkomst (artikel 2.6);
- Norwin voert een adviesopdracht naar beste kunnen uit (inspanningsverplichting), tenzij de offerte uitdrukkelijk een resultaat toezegt;
- wat Norwin in een opdracht oplevert, is Norwin-content (art. 8.4);
- betaling, facturatie en termijnen staan in de offerte; staat daar niets, dan geldt een betaaltermijn van 30 dagen na factuurdatum.

Artikel 12 (aansprakelijkheid) geldt ook voor adviesopdrachten.

6.6 Upgraden en downgraden.

- Een Admin kan op elk moment een hogere tier kiezen. De upgrade gaat direct in en het AI-tegoed van de nieuwe tier is direct beschikbaar, ook vóór de factuur. Norwin factureert het verschil voor de rest van de lopende betaalperiode.
- Een lagere tier gaat in aan het einde van de lopende betaalperiode.

6.7 AI-tegoed.

- Gebruik van de AI van Norwin (Bijlage 4 Deel A) verbruikt credits uit het AI-tegoed. Het aantal credits per aanroep volgt de credit-tabel in de Prijslijst.
-

Het maandtegoed van de tier vervalt aan het einde van elke betaalperiode. Extra tegoed koopt een Admin in pakketten volgens de Prijslijst; een pakket is 12 maanden geldig vanaf aankoop. Een pakket is een tegoed voor één doel, het gebruik van de AI van Norwin. De btw over een tegoed volgt de wettelijke regels. Norwin AI vermeldt op de factuur of de btw bij aankoop of bij gebruik wordt berekend.

- Is het tegoed op, dan stopt het gebruik van de AI van Norwin tot er tegoed bijkomt. Norwin rekent niet stil door en berekent mislukte aanroepen niet.
- Per Workspace geldt daarnaast een maandlimiet van 5.000.000 tokens op de platformsleutel als vangnet, door Staff aan te passen.
- Wijzigt de credit-tabel door een prijswijziging van de AI-leverancier, dan kondigt Norwin dat minstens 30 dagen vooraf aan.

6.8 **Korting bij eigen AI-koppeling.**

- De Klant krijgt voor een betaalperiode 10% korting op de tierprijs als (a) de Workspace op de eerste dag van die periode een actieve eigen AI-koppeling heeft en (b) in de vorige betaalperiode geen credits van de AI van Norwin zijn verbruikt. Voor de eerste betaalperiode na de prijsbevestiging geldt alleen (a).
- Eén gesprek met de AI van Norwin in de vorige periode kost dus de korting voor de volgende periode. De korting raakt nooit een periode die al is gefactureerd.
- Er is geen schakelaar "platformsleutel uit"; het criterium is het gemeten verbruik per Workspace, zonder Gebruiker.

6.9 **Kortingen.**

- Norwin kan kortingen toekennen per Workspace, per tier, per Gebruiker (seat) en met een kortingscode. De volgorde en een maximum staan in de Prijslijst.
- Een korting geldt alleen voor de periode en onder de voorwaarden die erbij staan en geeft geen recht op voortzetting.
- Een kortingscode is persoonlijk, niet overdraagbaar en kan een einddatum of maximumaantal hebben. Norwin kan hem bij misbruik intrekken.

6.10 **Prijswijziging.** Norwin kondigt een prijswijziging minstens 60 dagen vóór de ingangsdatum aan, per e-mail aan de Admin(s). De Klant kan tot de ingangsdatum kosteloos opzeggen.

6.11 **Niet betalen.** Betaalt de Klant niet, dan stuurt Norwin een herinnering en daarna een ingebrekestelling. Het Platform blokkeert niet automatisch. Norwin kan de Overeenkomst ontbinden volgens artikel 14.4.

6.12 **Terugbetaling.** Heeft de Klant een abonnement of AI-tegoed vooruitbetaald en beëindigt Norwin de Overeenkomst volgens artikel 14.3 of 14.4, of ontbindt de Klant haar wegens een tekortkoming van Norwin (artikel 14.4), dan betaalt Norwin het onverbruikte deel pro rata terug, binnen 30 dagen na het einde. Voor AI-tegoed is dat het onverbruikte saldo tegen de prijs die de Klant betaalde. Dit geldt niet bij ontbinding wegens fraude van de Klant of een opzettelijke en ernstige overtreding van de AUP (artikel 7.2). Het Platform betaalt zelf niets terug; Norwin maakt de creditnota in haar boekhouding. De platformfee valt hier niet onder (artikel 6.13).

6.13 **Platformfee Marktplaats.**

- 6.13.1 De Klant betaalt Norwin voor elke Opdracht een vaste platformfee van € 250 exclusief btw. De platformfee is de vergoeding voor één platformdienst per Opdracht: toegang tot het Partnernetwerk, publicatie en screening van de Aanvraag en afhandeling van de Keuze. Die dienst

is voltooid bij Afronding; het tijdstip van de dienst is de Afronding. De fee is verschuldigd na Afronding en staat ook in de Prijslijst.

- 6.13.2 De fee is gelijk voor elke Aanvraag, voor "alle partners" en "alleen door Norwin gescreende partners", en ook als Norwin AI B.V. de gekozen Partner is. Ze hangt niet af van het bedrag, de uren of de duur van de Opdracht. Een verlenging van de toegang (artikel 6.13.5(b)) is geen nieuwe Opdracht en geen nieuwe Keuze: de Opdracht en het Model-VWO lopen door en er ontstaat geen tweede platformfee. Een herhaalopdracht via het Platform is een nieuwe Opdracht, met een eigen Keuze, Afronding en fee.
- 6.13.3 De Partner betaalt Norwin niets. De Klant betaalt de Partner rechtstreeks; Norwin int, verreken of doorstort niets namens de Partner.
- 6.13.4 **Afronding.** De Klant markeert het project van de Opdracht als afgerond met de knop "Afgerond". Alleen de Klant kan dat. Daarbij vraagt het Platform de Klant het bedrag in te vullen dat hij de Partner voor de Opdracht betaalde of verschuldigd is (exclusief btw). Norwin gebruikt dat bedrag voor haar wettelijke rapportageplicht en niet voor de hoogte van de fee. Zodra de Klant markeert, stuurt Norwin de factuur voor de platformfee, betaaltermijn 30 dagen (artikel 6.4). Is de Opdracht niet doorgedaan of gestopt, dan kiest de Klant "Niet doorgedaan"; dan is geen platformfee verschuldigd.
- 6.13.5 **Opdracht zonder Afronding; herinnering en fictieve Afronding.**
 - (a) Trekt de Klant de toegang van de Partner in, stopt de Partner of eindigt de Overeenkomst vóór Afronding, dan is geen platformfee verschuldigd en volgen geen herinnering en geen fictieve Afronding. Een deelfee bestaat niet. Alleen het omzeilingsverbod (artikel 4.7.8) blijft gelden. Zet de Klant de Opdracht met de Partner voort of laat hij haar door de Partner uitvoeren buiten het Platform, nadat hij de toegang heeft ingetrokken of de Opdracht heeft beëindigd, dan geldt dat als omzeiling. De platformfee is dan verschuldigd.
 - (b) De toegang van de Partner tot het project vervalt automatisch 6 maanden na de Keuze, tenzij de Klant de toegang vóór het verval verlengt. Het Platform waarschuwt de Klant in beginsel 30 dagen vóór het verval. Het verval treedt ook in als de waarschuwing niet is ontvangen. Een verlenging is geen nieuwe Opdracht en geen nieuwe Keuze: de Opdracht en het Model-VWO lopen door en er ontstaat geen tweede platformfee (artikel 6.13.2).
 - (c) Het Platform toont de Partner geen markering van de Klant. De Partner kan Norwin wel laten weten dat de Opdracht is uitgevoerd.
 - (d) Bij het verval van de toegang volgens (b) stuurt Norwin de Klant een herinnering, waarin hij "Afgerond" of "Niet doorgedaan" kan kiezen. Reageert hij niet binnen 30 dagen, dan geldt de Opdracht als afgerond (fictieve Afronding) en is de platformfee verschuldigd. Het Platform vraagt het bedrag voor de rapportage dan alsnog.
 - (e) Het Platform legt vast: de datum van de Keuze, de datum van het eerste contact (artikel 4.7.8), wie wanneer "Afgerond" of "Niet doorgedaan" koos, de herinnering en de fictieve Afronding.
 - (f) Een platformfee die verschuldigd is op het moment dat de Overeenkomst eindigt, blijft verschuldigd.
- Een terugbetaling van de fee bij een niet doorgaande Keuze is niet nodig: vóór Afronding is niets betaald. Artikel 6.12 blijft voor vooruitbetaald abonnement en AI-tegoed.

Artikel 7

Gebruik en AUP

- 7.1 De Klant en zijn Gebruikers houden zich aan de AUP. De AUP verbiedt onder meer:
- het invoeren van bijzondere persoonsgegevens;
 - onrechtmatige inhoud;
 - het omzeilen of testen van de beveiliging;
 - scraping;
 - reverse engineering, voor zover de wet dat niet dwingend toestaat;
 - gebruik voor AI-praktijken die op grond van artikel 5 van de AI Act verboden zijn;
 - gebruik van AI-output voor de hoogrisicotoepassingen uit Bijlage III van de AI Act zonder voorafgaande afstemming.
- 7.2 Bij een ernstige overtreding van de AUP, of als dat nodig is om schade of een beveiligingsincident te voorkomen, mag Norwin de toegang tot het Platform geheel opschorten, en gedeeltelijk voor zover technisch mogelijk.
- Norwin doet dat niet verder en niet langer dan nodig.
 - Norwin informeert de Admin(s) vooraf. Kan dat door spoed niet, dan zo snel mogelijk daarna.
 - Norwin heft de opschorting op zodra de oorzaak is weggenomen.
 - Norwin mag ook de functie chat met AI per workspace of per Gebruiker direct uitzetten als een leverancier van de AI-dienst de dienst opschort of dat verlangt.
- 7.3 Opschorting laat de Klantdata ongemoeid. Blijft een ernstige overtreding bestaan, dan mag Norwin de Overeenkomst ontbinden volgens artikel 14.4.
- 7.4 **Illegale inhoud melden.**
- 7.4.1 Wie meent dat een Aanvraag, een Reactie, een profiel van een Partner of een Sjabloon in de bibliotheek illegale inhoud bevat, kan dat melden via de knop 'Melden' bij die inhoud of via info@norwin.ai. Ook wie geen account heeft, kan melden. Illegaal is inhoud die in strijd is met het recht van de Unie of van een lidstaat.
- 7.4.2 Een melding bevat: (a) een uitleg met redenen waarom de inhoud illegaal is; (b) de plaats van de inhoud, bijvoorbeeld de link; (c) de naam en het e-mailadres van de melder, tenzij de melding een strafbaar feit betreft waarvoor de wet anders bepaalt; (d) een verklaring dat de melder te goeder trouw meent dat de melding juist en volledig is.
- 7.4.3 Norwin bevestigt de ontvangst van de melding zonder onnodige vertraging, behandelt haar zorgvuldig, tijdig en objectief, en laat de melder haar besluit en de mogelijkheden tot bezwaar weten.
- 7.4.4 Beperkt Norwin inhoud na een melding of op eigen initiatief, dan motiveert zij dat aan wie de inhoud plaatste, zoals artikel 2.8.2 beschrijft.
- 7.4.5 Staff beoordeelt meldingen handmatig, zonder geautomatiseerde besluitvorming. Een melding is niet nodig om inhoud te beperken (AUP F.1).
- 7.4.6 Contactpunt voor autoriteiten en voor wie gebruik maakt van het Platform: info@norwin.ai, in het Nederlands en het Engels.

- 7.4.7 Komt Norwin informatie tegen waaruit een vermoeden blijkt van een strafbaar feit dat een bedreiging vormt voor het leven of de veiligheid van een of meer personen, dan meldt Norwin dat aan de bevoegde autoriteiten.

Artikel 8

Intellectueel eigendom

- 8.1 Het Platform, de software, de vormgeving, de documentatie en de methodiek en sjablonen van Norwin blijven van Norwin of haar licentiegevers. Zolang de Overeenkomst loopt, krijgt de Klant het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om het Platform voor zijn eigen organisatie te gebruiken.
- 8.2 Klantdata en de invoer van de Klant blijven van de Klant. De Klant geeft Norwin alleen het recht om Klantdata te gebruiken voor zover dat nodig is om het Platform te leveren, volgens de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst.
- 8.3 Rusten er rechten op Output, dan komen die toe aan de Klant. Norwin garandeert niet dat Output auteursrechtelijk beschermd is, en ook niet dat Output vrij is van rechten van derden.
- 8.4 Voor Norwin-content geldt het volgende.
- De Klant krijgt een kosteloos, eeuwigdurend, onherroepelijk en niet-exclusief recht om de Norwin-content te gebruiken, te bewerken en te verspreiden binnen zijn organisatie en in zijn contacten met eigen adviseurs en dienstverleners.
 - Dat recht blijft bestaan na het einde van de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst is ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming van Norwin die de levering van de Norwin-content zelf raakt.
 - De onderliggende methodiek, sjablonen en werkwijze blijven van Norwin. Norwin mag die voor andere klanten blijven gebruiken, zonder vertrouwelijke gegevens van de Klant.
- 8.5 Geeft de Klant feedback of suggesties over het Platform, dan mag Norwin die vrij en kosteloos gebruiken.

Artikel 9

Geen training op Klantdata

- 9.1 Norwin gebruikt Klantdata en Output niet om generatieve AI-modellen te trainen, en staat dat ook haar Subverwerkers niet toe, waaronder de aanbieder van de AI-dienst. Beveiligings- en spamfilters van de e-maildienst vallen hier niet onder. Die gebruiken alleen gebruiksdata van het verzenden, geen workspace-inhoud, voor fraude- en spampreventie bij die dienst zelf (Verwerkersovereenkomst, Bijlage 3). Voor een eigen AI-koppeling van de Klant geldt dit voor Norwin zelf. Wat de aanbieder die de Klant koos met Klantdata doet, volgt de overeenkomst tussen de Klant en die aanbieder.
- 9.2 Norwin mag geaggregeerde gebruiksstatistieken gebruiken om het Platform te verbeteren. Dat zijn bijvoorbeeld het aantal actieve Workspaces of hoe vaak een functie wordt gebruikt. Daarvoor geldt:
- de statistieken zijn niet te herleiden tot de Klant of tot een persoon;
 - Norwin verkoopt ze niet;
 - Norwin gebruikt ze niet om AI-modellen te trainen;
 - Norwin bewaart voor dit doel geen aparte herleidbare brongegevens;

- Norwin publiceert de statistieken of gebruikt ze buiten Norwin alleen als ze op ten minste 5 Workspaces berusten;
- Norwin anonimiseert en aggregeert Klantdata daarvoor als verwerker, op instructie van de Klant (Verwerkersovereenkomst art. 2.4 en Bijlage 1).

Artikel 10

Output en advies

- 10.1 Automatisch gegenereerde Output kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn en is geen advies; de Klant beoordeelt Output zelf voordat hij die gebruikt of er beslissingen op baseert.
- 10.2 Norwin-content en de adviezen uit een adviesopdracht zijn indicatieve inschattingen op basis van aannames, die in de content zelf staan.
- 10.3 Het Platform maakt in de chat duidelijk dat de Gebruiker met een AI-systeem communiceert (art. 50 lid 1 AI Act).
- 10.4 De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn eigen verplichtingen als gebruiksverantwoordelijke onder de AI Act, waaronder de AI-geletterdheid van zijn medewerkers (art. 4) en het informeren van zijn medewerkers dat zij met AI werken. De Klant gebruikt de chat niet voor de hoogrisicotoepassingen uit de AUP (E.4).

Artikel 11

Vertrouwelijkheid

- 11.1 Norwin en de Klant houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim. Ze gebruiken die alleen voor de Overeenkomst. Vertrouwelijk is informatie die als vertrouwelijk is aangeduid, of waarvan de ontvanger redelijkerwijs moet begrijpen dat die vertrouwelijk is. Klantdata is altijd vertrouwelijk. Een Aanvraag die de Klant zelf op de Marktplaats deelt, en de projectgegevens die de Klant na zijn Keuze aan een Partner toegankelijk maakt, zijn geen schending van deze plicht. Dat delen gebeurt op eigen verantwoordelijkheid van de Klant.
- 11.2 Deze plicht geldt niet voor informatie die:
 - al openbaar is, zonder dat de ontvanger daarvoor verantwoordelijk is;
 - de ontvanger al rechtmatig had, of rechtmatig van een derde kreeg;
 - de ontvanger zelf heeft ontwikkeld, zonder gebruik van de informatie van de ander;
 - de ontvanger moet verstrekken op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een bevel van een overheidsinstantie. De ontvanger informeert de ander dan vooraf, voor zover dat mag, en verstrekt niet meer dan nodig.
- 11.3 Deze plicht loopt door tot 5 jaar na het einde van de Overeenkomst. Voor persoonsgegevens gelden daarnaast de Verwerkersovereenkomst (art. 3) en de wet.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

- 12.1 Norwin is alleen aansprakelijk voor directe schade. Directe schade is uitsluitend:
- redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
 - redelijke kosten om een tekortkoming van Norwin te herstellen, voor zover die aan Norwin kan worden toegerekend;
 - redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.
- 12.2 De aansprakelijkheid van Norwin per gebeurtenis is beperkt tot het hoogste van (a) het totaal dat de Klant onder de Overeenkomst betaalde in de 12 maanden vóór die gebeurtenis, exclusief btw, en (b) € 10.000. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Voor alle gebeurtenissen samen in een periode van 12 maanden is de aansprakelijkheid van Norwin bovendien beperkt tot een vast bedrag van € 20.000 (het jaarmaximum), voor elke Klant gelijk. Het bedrag per gebeurtenis is dus nooit hoger dan het deel van het jaarmaximum dat nog niet is opgebruikt. Artikel 12.5 (opzet en bewuste roekeloosheid) geldt ook voor dit artikel.
- 12.3 Norwin is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder vallen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en reputatieschade. Norwin is ook niet aansprakelijk voor verlies van data, voor zover de Klant die data met de exportfunctie van het Platform had kunnen veiligstellen.
- 12.4 Schade door een inbreuk in verband met persoonsgegevens (een datalek) valt onder dezelfde grenzen. Er is geen aparte limiet (Verwerkersovereenkomst, art. 11). De rechten van betrokkenen onder artikel 82 AVG blijven onverlet.
- 12.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Norwin of van haar bedrijfsleiding (art. 6:248 lid 2 BW en 3:40 BW). Ze gelden ook niet voor zover dwingend recht dat verbiedt.
- 12.6 Aansprakelijkheid voor een tekortkoming ontstaat pas nadat de Klant Norwin Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. Na die termijn moet Norwin nog steeds tekortschieten. Een ingebrekestelling is niet nodig als herstel niet meer mogelijk is.
- 12.7 Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als de Klant de schade niet binnen 12 maanden Schriftelijk bij Norwin meldt. De termijn begint op het moment dat de Klant de schade ontdekte of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
- 12.8 Dit artikel geldt ook voor de medewerkers van Norwin en voor de derden die Norwin inschakelt. Zij kunnen er zelf een beroep op doen (art. 6:253 BW).

Artikel 13

Vrijwaring

De Klant vrijwaart Norwin voor aanspraken van derden, en voor de redelijke kosten van verweer daartegen, die voortkomen uit:

- de Klantdata;
- gebruik van het Platform door de Klant of zijn Gebruikers in strijd met de Overeenkomst, de AUP of de wet.

Deze vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Norwin zelf. Een betrokkene kan Norwin ook rechtstreeks aanspreken op grond van art. 82 lid 2 AVG. Deze vrijwaring laat dat recht onverlet. De Klant vrijwaart Norwin wel voor het deel van zo'n aanspraak dat het gevolg is van de Klantdata of van gebruik in strijd met de Overeenkomst, de AUP of de wet.

Norwin meldt zo'n aanspraak direct aan de Klant en overlegt met hem over het verweer.

Artikel 14

Looptijd en opzegging

- 14.1 De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
- 14.2 De Klant kan de Overeenkomst op elk moment opzeggen: een Admin doet dat in het Platform, of de Klant stuurt een e-mail aan info@norwin.ai. De opzegging gaat in op de dag dat Norwin haar ontvangt, of op een latere datum die de Klant noemt, maar nooit later dan 2 maanden na de opzegging (art. 25 lid 2 onder d Data Act). Heeft de Klant een betaald abonnement, dan gaat de opzegging in aan het einde van de lopende betaalperiode, tenzij de Klant een latere datum noemt binnen diezelfde 2 maanden. Voor de lopende betaalperiode blijft de maandprijs verschuldigd; daarna niets. Norwin rekent geen vergoeding voor vroegtijdige beëindiging en geen overstapkosten (art. 29 Data Act).
- 14.3 Norwin kan de Overeenkomst opzeggen met een termijn van 3 maanden. Dat geldt ook als Norwin het Platform helemaal beëindigt.
- 14.4 Norwin en de Klant mogen de Overeenkomst allebei Schriftelijk en per direct geheel of gedeeltelijk ontbinden in vier gevallen:
- de ander wordt failliet verklaard of krijgt (voorlopige) surseance van betaling;
 - de ander schiet ernstig tekort, en herstelt dat niet binnen 30 dagen na een Schriftelijke ingebrekestelling;
 - herstel is niet mogelijk. Dan geldt de ontbinding zonder hersteltermijn;
 - (alleen Norwin) de verklaring uit artikel 2.1 blijkt onjuist en wordt niet hersteld binnen de termijn van artikel 2.8.2.
- 14.5 Bepalingen die naar hun aard doorlopen na het einde, blijven gelden. Dat zijn in elk geval de artikelen 2.9, 4.7.8, 6.12, 8.4, 11, 12, 13, 15 en 18.

Artikel 15

Einde, data-export en overstap

- 15.1 De Klant kan zijn Klantdata tijdens de looptijd exporteren. Voor het einde van de Overeenkomst en de overstap naar een andere aanbieder geldt dit artikel. Voor zover het Platform een gegevensverwerkingsdienst is in de zin van de Data Act, past Norwin hoofdstuk VI van de Data Act toe. Zie voor de jurisdictie van de infrastructuur en de maatregelen tegen overheidstoegang artikel 15.4.
- 15.2 **Overgangsperiode.** Wil de Klant bij het einde overstappen naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving, dan helpt Norwin daarbij: zij verleent redelijke bijstand aan de Klant en aan derden die de Klant machtigt, handelt met zorg om de continuïteit van de dienst te bewaren, informeert de Klant over bekende risico's voor die continuïteit en houdt het beveiligingsniveau hoog. Dat gebeurt in een overgangsperiode van maximaal 30 dagen na de ingangsdatum van de opzegging. In die periode blijft het Platform werken. De Overeenkomst eindigt pas als de overstap is afgerond of de periode voorbij is.

Is 30 dagen technisch niet haalbaar, dan meldt Norwin dat binnen 14 werkdagen na het verzoek, met een reden en een alternatieve termijn van ten hoogste 7 maanden (art. 25 lid 4 Data Act). De Klant kan de overgangsperiode één keer verlengen met een periode die hij voor zijn doel passend vindt (art. 25 lid 5 Data Act). Bij ontbinding door Norwin loopt deze periode vanaf de dag van de ontbinding.

- 15.3 **Ophaalperiode.** Na het einde van de Overeenkomst kan de Klant nog 30 dagen zijn Klantdata exporteren (Verwerkersovereenkomst art. 10.2). In die periode houden de bestaande Gebruikers hun toegang tot de Workspace, zodat de Klant kan exporteren. Er komen geen nieuwe Gebruikers bij. Na de ophaalperiode vervalt alle toegang tot de Workspace. Norwin verwijdt die accounts binnen 30 dagen na het einde van de ophaalperiode.
- 15.4 **Formaat en documentatie.** Norwin levert de export in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat. Welke gegevens exporteerbaar zijn en in welk formaat, staat in de handleiding, onderdeel "Gegevens exporteren", en in het Platform onder Instellingen > Export. Die lijst is uitputtend. Ze noemt alle categorieën Klantdata en digitale activa die de Klant kan exporteren, met het formaat per categorie, en de categorieën die niet exporteerbaar zijn met de reden. De jurisdictie van de infrastructuur en de maatregelen tegen ongeoorloofde toegang van een overheid buiten de EU tot niet-persoonsgegevens (art. 25 lid 2 en 3, art. 28 en 32 Data Act) staan op de pagina "Datalocatie en toegang door overheden" (/datalocatie in het Platform). Kort: Klantdata worden opgeslagen in de EU. Verwerking en toegang van buiten de EER vinden plaats voor ondersteunende functies, onder de waarborgen in Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst.
- 15.5 **Kosten.** Norwin rekent geen kosten voor de overstap of de export.
- 15.6 **Verwijdering.** Na de ophaalperiode verwijdt Norwin de Klantdata binnen 30 dagen, zoals art. 10.2 van de Verwerkersovereenkomst beschrijft. Voor de audit-trail geldt art. 10.3 van de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 16

Wijziging van de voorwaarden

- 16.1 Norwin mag deze voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en de AUP wijzigen. Een wijziging kondigt Norwin minstens 30 dagen vooraf aan, per e-mail aan de Admin(s) en in het Platform, met de nieuwe tekst en de ingangsdatum.
- 16.2 Is de Klant het niet eens met een wijziging, dan kan hij de Overeenkomst tot de ingangsdatum kosteloos opzeggen. Gaat een wijziging volgens artikel 16.4 eerder in, dan kan hij dat tot 30 dagen na de aankondiging. Artikel 15 geldt dan gewoon.
- 16.3 Bij een wezenlijke wijziging vraagt Norwin een Admin vanaf de aankondiging in het Platform om de nieuwe versie te accepteren. Reageert geen Admin binnen 30 dagen na de ingangsdatum, dan geldt de nieuwe versie als aanvaard. Het kosteloze opzegrecht van artikel 16.2 heeft dan al gelopen.
- 16.4 Een wijziging die alleen nodig is door de wet, of die niet in het nadeel van de Klant is, mag eerder ingaan.
- 16.5 Een wijziging van subverwerkers volgt de procedure uit art. 5.2 van de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 17

Overdracht

- 17.1 Norwin mag de Overeenkomst overdragen aan een onderneming uit hetzelfde concern, of aan een partij die het Platform of de onderneming van Norwin overneemt. De Klant verleent daaraan nu al zijn medewerking (art. 6:159 BW).
- 17.2 Norwin meldt zo'n overdracht vooraf aan de Klant. Daarna mag de Klant de Overeenkomst binnen 30 dagen kosteloos opzeggen.
- 17.3 De Klant draagt de Overeenkomst niet over zonder Schriftelijke toestemming van Norwin. Norwin weigert die toestemming niet zonder redelijke grond.

Artikel 18

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
- 18.2 Geschillen gaan naar de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam. Dat laat de bevoegdheid van de kantonrechter onverlet.

Artikel 19

Slotbepalingen

- 19.1 Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.
- 19.2 Norwin stuurt mededelingen aan de Klant per e-mail aan de Admin(s). Mededelingen aan Norwin gaan naar info@norwin.ai. De Klant zorgt dat het e-mailadres van ten minste één Admin actueel is.
- 19.3 Wat in de logboeken en administratie van Norwin staat, geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs. Voorbeelden zijn de acceptatie van documenten en de audit-trail.

Bijlage

Acceptable Use Policy (AUP)

Deze regels gelden voor iedereen die het Platform via de Klant gebruikt. De Klant maakt zijn Gebruikers met deze regels bekend en stuurt op naleving (artikel 3.3).

A Geen bijzondere persoonsgegevens

- A.1 Voer geen bijzondere persoonsgegevens in, ook niet in vrije tekst of in de chat. Bijzondere persoonsgegevens zijn onder meer gegevens over gezondheid, godsdienst, etnische afkomst, politieke opvattingen, vakbondslidmaatschap, seksuele gerichtheid, en genetische of biometrische gegevens (art. 9 AVG).
- A.2 Voer ook geen strafrechtelijke gegevens (art. 10 AVG) en geen burgerservicenummers (art. 46 UAVG) in.
- A.3 Voer niet meer persoonsgegevens in dan je voor je werk in het Platform nodig hebt.

B Geen onrechtmatige inhoud en geen onrechtmatig gebruik

- B.1 Gebruik het Platform niet voor inhoud of handelingen die in strijd zijn met de wet of met rechten van anderen. Voorbeelden:
- inbreuk op auteursrecht of op bedrijfsgeheimen;
 - discriminatie, bedreiging of intimidatie;
 - misleiding of fraude;
 - schadelijke software.
- B.2 Gebruik het Platform niet voor, of ter voorbereiding van, een AI-praktijk die op grond van artikel 5 van de AI Act verboden is. Voorbeelden:
- manipulatie of misleiding die mensen schade toebrengt;
 - uitbuiting van kwetsbare groepen;
 - social scoring;
 - het voorspellen van strafbare feiten alleen op basis van profilering;
 - het ongericht verzamelen van gezichtsbeelden;
 - emotieherkenning op de werkplek of in het onderwijs, behalve om medische of veiligheidsredenen;
 - biometrische indeling naar gevoelige kenmerken.
- B.3 Voer geen gegevens in waarvoor je geen toestemming hebt. Dat zijn bijvoorbeeld vertrouwelijke gegevens van derden die je niet mag delen.

C Beveiliging

- C.1 Probeer niet de beveiliging te omzeilen, te testen of te verstoren. Probeer geen toegang te krijgen tot gegevens of Workspaces die niet voor jou bedoeld zijn. Wil de Klant een eigen beveiligingstest doen, dan kan dat alleen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Norwin.
- C.2 Deel je account niet en geef je inloggegevens aan niemand. Deel ook Persoonlijke links niet verder dan bedoeld.

- C.3 Meld een beveiligingsprobleem of vermoeden van misbruik direct aan info@norwin.ai.
- C.4 Pas geen reverse engineering, decompilatie of demontage toe op het Platform, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.

D Eerlijk gebruik

- D.1 Gebruik het Platform zoals het bedoeld is, en belast het niet onredelijk.
- D.2 Automatisch uitlezen van het Platform (scraping, crawlers, bots) is niet toegestaan, behalve via interfaces die Norwin daarvoor aanbiedt, en binnen de grenzen daarvan.
- D.3 Norwin mag technische grenzen stellen aan het aantal verzoeken (rate limits), en verzoeken daarboven weigeren of vertragen.

E Omgaan met AI-output

- E.1 AI-output kan fout zijn. Controleer die voordat je hem gebruikt, en zeker voordat je er een beslissing over mensen op baseert.
- E.2 Presenteer AI-output niet als door een mens gemaakt als de wet transparantie vraagt.
- E.3 Voer in de chat geen gegevens in die niet in het Platform thuishoren (zie A).
- E.4 Gebruik AI-output niet voor de hoogrisicotoepassingen uit Bijlage III van de AI Act, zoals werving en selectie, beoordeling van werknemers, taaktoewijzing op basis van gedrag, of monitoring van werknemers, tenzij je dat vooraf Schriftelijk met Norwin hebt afgestemd. Het beoogde gebruik van AI-output bepaalt de risicoklasse. Leg dat gebruik vooraf vast.
- E.5 Voer geen bijzondere persoonsgegevens (artikel 9 AVG) of strafrechtelijke gegevens in de chat met AI in.
- E.6 Chat met AI
 - E.6.1 Claude (Anthropic via AWS): gebruik de chat niet in strijd met het gebruiksbeleid van AWS (Acceptable Use Policy en Responsible AI Policy) en van Anthropic (<https://www.anthropic.com/legal/aup>), zoals dat beleid van tijd tot tijd luidt. Verboden is bijvoorbeeld gebruik voor illegale activiteiten, seksuele content met minderjarigen, geweld of intimidatie, schadelijke software of het aanvallen van systemen, het ontwikkelen van wapens, fraude of misleiding, of het heimelijk volgen van personen. Bij strijd tussen deze opsomming en het beleid van AWS of Anthropic gaat dat beleid voor. Gebruik de chat niet vanuit landen die de modelaanbieder niet ondersteunt, en werk mee aan redelijke informatieverzoeken van de modelaanbieder.
 - E.6.2 Eigen AI-koppeling: het gebruiksbeleid van de aanbieder die de Klant koos geldt tussen de Klant en die aanbieder. De Klant houdt zich eraan.
- E.7 Zet geen persoonsgegevens van anderen, geen bijzondere persoonsgegevens, geen strafrechtelijke gegevens en geen vertrouwelijke gegevens van derden in het organisatieprofiel of in je persoonlijke instructies. Die teksten gaan bij elk gesprek mee naar de AI-dienst. Houd ook de titel en beschrijving van kansen en projecten vrij van persoonsgegevens die de AI niet nodig heeft, als je die als context laat meegaan. Het Platform filtert niet op namen.

F Handhaving

- F.1 Bij een overtreding kan Norwin maatregelen nemen volgens artikel 7 van de voorwaarden. Voorbeelden zijn inhoud verwijderen of ontoegankelijk maken, en toegang opschorten. Bij een ernstige overtreding die blijft bestaan, kan Norwin de Overeenkomst ontbinden (artikel 14.4).

Historie

Wijzigingshistorie

1.6 · huidig	30 sep 2026	Gewijzigd: het AI-model staat op de pagina Datalocatie (4.3.2); btw over AI-tegoed volgt de wet, de factuur vermeldt het moment (6.7); verlengen van partnertoegang is geen nieuwe opdracht en geeft geen tweede fee, met een waarschuwing vóór het verval (6.13.2, 6.13.5); voortzetten buiten het platform na intrekken is omzeiling (6.13.5). Niet akkoord? Mail info@norwin.ai ; je kunt dan kosteloos opzeggen.
Versie 1.5	30 sep 2026	Nieuw: prijsmodel met proefperiode en maandbetaling (artikel 6), een vaste platformfee per afgeronde opdracht op de marktplaats met een omzeilingsverbod (4.7 en 6.13), melden van illegale inhoud (7.4), AI-geletterdheid en sjablonen (4.8 en 4.9), btw-id en VIES (2.8 en 2.9) en een jaarmaximum in de aansprakelijkheid (12.2). Lees de wijzigingen via de link bij deze melding. Wil je niet akkoord gaan, mail info@norwin.ai ; je kunt de overeenkomst dan kosteloos opzeggen.
Versie 1.3	30 sep 2026	Nieuw: een verklaring bij het aanmaken van een account (gevestigd in de EU, zakelijk), bedrijfsgegevens die je later opgeeft en nodig zijn voor handelingen op de marktplaats met gevolgen voor anderen (artikel 2.7 en 2.8), een juist btw-id (2.9), wettelijke verplichtingen en sancties (2.10) en eigen AI-koppelingen (4.3, 9.1, AUP). Lees de wijzigingen via de link bij deze melding. Wil je niet akkoord gaan, mail info@norwin.ai ; je kunt de overeenkomst dan kosteloos opzeggen.
Versie 1.2	30 sep 2026	Nieuwe optionele functie: chat met AI (standaard uit; alleen na acceptatie van de Module AI-verwerking door de Admin). Aanpassingen in artikel 1, 4.3, 7.2, 9.1, 10.3 en 10.4 en in de AUP (E.5 en E.6). Lees de wijzigingen via de link bij deze melding. Wil je niet akkoord gaan, mail info@norwin.ai ; je kunt de overeenkomst dan kosteloos opzeggen.
Versie 1.1	30 sep 2026	Redactionele wijziging zonder inhoudelijke gevolgen.
Versie 1.0	30 sep 2026	Eerste definitieve versie: einde van de Overeenkomst (15.3), verwijzing naar de exporthandleiding (15.4), AI Act-verwijzingen gecontroleerd.

Vragen over dit document? Mail info@norwin.ai.