

AUTOPILOTS

Algemene servicevoorwaarden

Autopilots AI Agency LLC

B2B-servicevoorwaarden voor AI-medewerkers, software, implementatie en support.

Versie 1.7 | Laatst bijgewerkt: 1 september 2026

De Nederlandse versie is juridisch leidend. Deze voorwaarden vormen samen met de bestelling, het voorstel of de Statement of Work de overeenkomst.

Autopilots AI Agency LLC
131 Continental Dr, Suite 305
Newark, Delaware 19713, Verenigde Staten
info@auto-pilots.io

1. Definities en B2B-toepasselijkheid

Autopilots betekent Autopilots AI Agency LLC, gevestigd te 131 Continental Dr, Suite 305, Newark, Delaware 19713, Verenigde Staten. Opdrachtgever is uitsluitend een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor consumenten.

Diensten omvatten AI-medewerkers, voice agents, software, configuratie, implementatie, integraties, onderhoud en support. Een Order Form, Stripe-bestelling, voorstel of Statement of Work ('Order') legt onder meer product, scope, prijs, looptijd en eventuele bijzondere afspraken vast.

2. Overeenkomst, acceptatie en rangorde

De overeenkomst ontstaat door ondertekening, elektronische acceptatie in Stripe of een andere betaalomgeving, of doordat Autopilots op verzoek met de uitvoering begint. Opdrachtgever bevestigt vóór betaling dat deze voorwaarden via een directe link beschikbaar zijn gesteld en digitaal kunnen worden opgeslagen.

Bij tegenstrijdigheid geldt: (1) de verwerkersovereenkomst voor privacyonderwerpen, (2) de Order, (3) een uitdrukkelijk overeengekomen SLA, (4) deze voorwaarden en (5) overige documentatie. Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever worden afgewezen. Mondelinge afspraken wijzigen de overeenkomst alleen na schriftelijke bevestiging door beide partijen.

3. Scope, onboarding en minimumcommitment

Autopilots levert uitsluitend de functionaliteit, kanalen, integraties en ondersteuning die in de Order zijn opgenomen. Meerwerk, gewijzigde wensen, extra databronnen, uitzonderingen en nieuwe integraties kunnen gevolgen hebben voor prijs en planning en worden pas uitgevoerd na akkoord.

De Order kan een minimumbesteding, minimumlooptijd of niet-restitueerbare implementatievergoeding bevatten om gereserveerde capaciteit, onboarding en implementatie terug te verdienen. Deze bedragen blijven verschuldigd wanneer Opdrachtgever de overeenkomst voortijdig beëindigt of onvoldoende gebruikmaakt van de Diensten, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt.

Planning begint zodra betaling, benodigde informatie, toegangen, testdata, contactpersonen en - waar nodig - een verwerkersovereenkomst beschikbaar zijn. Vertraging door Opdrachtgever of derden verschuift termijnen. Autopilots mag aantoonbaar extra werk en stand-bykosten in rekening brengen.

4. AI-diensten, prognoses en menselijke controle

AI-output is probabilistisch en kan onjuist, onvolledig of onverwacht zijn. Autopilots garandeert geen foutloze output, ononderbroken beschikbaarheid, omzetresultaat, kostenbesparing of geschiktheid voor een niet uitdrukkelijk overeengekomen doel.

Offertes, demo's, businesscases, calculators, prognoses, voorbeelden en uitspraken over omzet, conversie, besparing of rendement zijn indicatief en vormen geen garantie of resultaatsverbintenis. Werkelijke resultaten hangen onder meer af van aanbod, markt, data, opvolging, systemen en uitvoering door Opdrachtgever.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beslissingen, communicatie en bedrijfsprocessen die op AI-output zijn gebaseerd en richt passende menselijke controle, escalatie en fallback in. De Diensten mogen niet worden gebruikt voor noodoproepen, zelfstandig juridisch of medisch advies, verboden AI-toepassingen of andere hoog-risicotoepassingen zonder voorafgaande schriftelijke overeenkomst.

5. Verplichtingen van Opdrachtgever

Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste informatie, bevoegdheden en toegangen, beveiligt eigen accounts en controleert scripts, prompts, databronnen en resultaten. Opdrachtgever staat ervoor in dat aangeleverde content en instructies rechtmatig zijn en geen rechten van derden schenden.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor toepasselijke privacy-, marketing-, telecom-, consumenten- en sectorspecifieke regels, waaronder geldige opt-ins, opt-outs, bel-me-nietregistraties, afzenderregistraties, AI-disclosure en meldingen over gespreksopnames. Misleiding, discriminatie, fraude, spoofing, spam en het omzeilen van beveiliging of providerbeleid zijn verboden.

6. Derde diensten

De Diensten kunnen afhankelijk zijn van modelproviders, telecomproviders, hosting, CRM-, agenda-, berichten- en betaalproviders. Hun voorwaarden, limieten, prijswijzigingen, storingen en beleidswijzigingen kunnen de Diensten beïnvloeden.

Autopilots is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die uitsluitend door een derde dienst wordt veroorzaakt en zal zich redelijkerwijs inspannen om de gevolgen te beperken. Autopilots mag een derde dienst vervangen wanneer dit nodig is voor veiligheid, continuïteit, compliance of doelmatige uitvoering, mits de kern van de overeengekomen Dienst niet wezenlijk wordt verminderd.

7. Prijzen, fair use en betaling

Alle bedragen zijn exclusief btw en heffingen, tenzij anders vermeld. Setup-, abonnements- en vooruitbetaalde bedragen zijn niet restitueerbaar, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt. Variabele gebruiks- en derde-partijkosten worden volgens de Order of de geldende tarieven doorbelast.

Abonnementen zijn onderworpen aan redelijke fair-use-limieten voor onder meer minuten, gesprekken, berichten, API-calls, modeltokens, opslag, integratieverkeer en support. De Order of Service Catalogus kan concrete limieten en overage-tarieven vermelden. Bij uitzonderlijk, oneigenlijk of kostbaar gebruik mag Autopilots na kennisgeving extra kosten rekenen, capaciteit beperken, het plan aanpassen of voorafbetaling verlangen.

Autopilots mag abonnementsprijzen jaarlijks indexeren op basis van de Nederlandse consumentenprijsindex met een maximum van vijf procent per kalenderjaar. Aantoonbare prijsstijgingen, nieuwe heffingen of valutakosten van telecom-, AI-, cloud-, berichten- en andere noodzakelijke providers mogen daarnaast vanaf hun ingangsdatum evenredig worden doorbelast.

Bij snel oplopende usage, betalingsrisico of overschrijding van limieten mag Autopilots voorschotten, automatische top-ups, gebruikslimieten, een betaalmandaat of andere redelijke zekerheid verlangen. Facturen zijn betaalbaar binnen de vermelde termijn. Bij te late betaling mag Autopilots wettelijke handelsrente, redelijke incasso- en reactivatiekosten rekenen en na waarschuwing Diensten opschorten. Opdrachtgever mag niet verrekenen en meldt een betwisting binnen zeven dagen; het onbetwiste deel blijft betaalbaar.

8. Duur, opzegging, accounts en exit

De looptijd en verlenging staan in de Order. Een maandabonnement kan via de beschikbare Stripe-klantomgeving worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. Een overeenkomst met vaste looptijd kan via Stripe of schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de lopende termijn; opzegging moet uiterlijk dertig dagen vóór verlenging zijn ontvangen.

Een opzegging beëindigt toekomstige verlenging en geeft geen recht op terugbetaling van reeds betaalde of verschuldigde bedragen. Standaard data-export die uitdrukkelijk in de Order is opgenomen blijft beschikbaar volgens de overeengekomen exportperiode. Migratie, overdracht, maatwerkexport, documentatie, training of andere exitondersteuning valt buiten het abonnement en wordt tegen de dan geldende tarieven uitgevoerd na betaling van openstaande bedragen.

Telefoonnummers, WhatsApp Business-accounts, domeinen, e-mailaccounts, provideraccounts en andere externe middelen blijven eigendom van de partij op wier naam zij aantoonbaar zijn geregistreerd. Middelen die Autopilots uit eigen voorraad, contract of provideraccount beschikbaar stelt blijven van Autopilots, tenzij de Order uitdrukkelijk overdracht bepaalt. Overdracht is afhankelijk van technische/provider-mogelijkheden, volledige betaling en vergoeding van migratiekosten.

9. Intellectueel eigendom en klantdata

Alle rechten op software, prompts, playbooks, workflows, templates, configuraties, integratiemethoden, documentatie en bestaande of generiek ontwikkelde onderdelen van Autopilots blijven bij Autopilots. Opdrachtgever krijgt voor de contractduur een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de eigen organisatie.

Opdrachtgever mag onderdelen van Autopilots niet kopiëren, reconstrueren, reverse-engineeren, buiten de Diensten exploiteren, aan derden verstrekken of gebruiken om zelf of via een concurrent een gelijksoortige oplossing te bouwen, behoudens voor zover dwingend recht dit uitdrukkelijk toestaat. Deze beperking geldt niet voor eigen Klantdata en aantoonbaar vooraf bestaande materialen van Opdrachtgever.

Klantdata en door Opdrachtgever aangeleverde content blijven van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent Autopilots de rechten die nodig zijn om de Diensten te leveren. Autopilots gebruikt Klantdata niet om algemeen beschikbare modellen te trainen, tenzij dit afzonderlijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Geanonimiseerde, niet-herleidbare statistieken mogen worden gebruikt voor beveiliging, verbetering en rapportage.

10. Privacy, beveiliging en opnames

Wanneer Autopilots als verwerker optreedt, sluiten partijen vóór verwerking van productiegegevens een verwerkersovereenkomst. Beveiliging, subverwerkers, doorgifte, incidenten, bewaartermijnen en verwijdering worden daarin nader geregeld. Autopilots neemt passende maatregelen, maar garandeert geen absolute beveiliging.

Een vergadering of gesprek wordt alleen opgenomen nadat dit aan deelnemers kenbaar is gemaakt en voor zover een geldige rechtsgrond bestaat. Opnames worden niet automatisch als doorslaggevend bewijs beschouwd. Opdrachtgever verleent redelijke medewerking aan privacy- en beveiligingsonderzoeken die samenhangen met zijn gebruik.

11. Geheimhouding, referenties en anti-werving

Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze alleen voor de overeenkomst. Deze verplichting geldt vijf jaar na beëindiging en voor bedrijfsgeheimen zolang zij als bedrijfsgeheim kwalificeren.

Autopilots mag naam en logo van Opdrachtgever als zakelijke referentie gebruiken, tenzij Opdrachtgever dit schriftelijk uitsluit. Casestudies, testimonials en niet-openbare resultaten worden alleen na voorafgaande goedkeuring gepubliceerd. Een intrekking werkt voor toekomstig materiaal; voor bestaand materiaal geldt een redelijke afbouwtermijn.

Tijdens de overeenkomst en gedurende twaalf maanden daarna werft Opdrachtgever geen medewerkers of vaste contractors van Autopilots die wezenlijk bij de dienstverlening betrokken waren actief om buiten Autopilots werkzaamheden te verrichten. Algemene, niet-gerichte vacatures en contacten die aantoonbaar al vóór de samenwerking bestonden vallen hier niet onder. Bij overtreding is Opdrachtgever een redelijke vergoeding verschuldigd gelijk aan zes maanden van de laatst bekende bruto beloning of contractorvergoeding, onverminderd het recht van Autopilots om hogere aantoonbare schade te vorderen, voor zover wettelijk toegestaan.

12. Garanties, SLA, aansprakelijkheid en claimtermijn

Autopilots levert de Diensten als inspanningsverbintenis met redelijke vakbekwaamheid en zorg. Voor zover wettelijk toegestaan is Autopilots alleen aansprakelijk voor aantoonbare directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, winst- of omzetverlies, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en verlies of beschadiging van data is uitgesloten.

Wanneer een afzonderlijke SLA uitdrukkelijk service credits toekent bij het niet behalen van een serviceniveau, vormen die credits het enige en exclusieve rechtsmiddel voor die SLA-afwijking. Credits zijn niet inwisselbaar voor geld, vervallen wanneer zij niet binnen dertig dagen worden aangevraagd en kunnen per maand niet hoger zijn dan het voor de getroffen Dienst verschuldigde maandbedrag, tenzij de SLA anders bepaalt.

De totale aansprakelijkheid van Autopilots per kalenderjaar is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de zes maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betrokken Dienst heeft betaald, met een absoluut maximum van EUR 25.000. Deze beperkingen gelden niet voor zover beperking wettelijk verboden is of bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Autopilots. Opdrachtgever meldt een mogelijke claim binnen dertig dagen na ontdekking en stelt Autopilots in staat de schade te beperken. Iedere claim vervalt twaalf maanden nadat Opdrachtgever deze ontdekte of redelijkerwijs had moeten ontdekken, voor zover wettelijk toegestaan.

13. Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart Autopilots tegen aanspraken, boetes en redelijke kosten van derden die voortvloeien uit onrechtmatig gebruik, klantcontent, klantinstructies, ontbrekende toestemmingen, telecom- of marketingovertredingen, niet-goedgekeurde use-cases of koppelingen en wijzigingen buiten Autopilots om.

De vrijwaring geldt niet voor zover een aanspraak rechtstreeks is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Autopilots. Autopilots informeert Opdrachtgever tijdig en geeft hem redelijke invloed op het verweer, zonder dat Opdrachtgever zonder toestemming een verplichting voor Autopilots mag erkennen.

14. Opschorting, beëindiging en overmacht

Autopilots mag de Diensten onmiddellijk beperken of opschorten bij veiligheidsrisico, vermoedelijk onrechtmatig gebruik, provider- of carrierrisico, dreigende schade, sanctierisico of betalingsachterstand. Bij een herstelbare wezenlijke tekortkoming krijgt de nalatige partij in beginsel dertig dagen om te herstellen. Betalingsachterstand van veertien dagen, faillissement, misbruik of een niet-herstelbaar risico kan onmiddellijke beëindiging rechtvaardigen.

Geen partij is aansprakelijk voor niet-nakoming door een gebeurtenis buiten haar redelijke controle, waaronder uitval van internet, stroom, carriers, cloud- of modelproviders, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen en natuurrampen. Duurt overmacht langer dan zestig dagen, dan mag iedere partij het getroffen deel beëindigen zonder schadevergoeding; reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

15. Wijzigingen en slotbepalingen

Autopilots mag deze voorwaarden wijzigen wegens wetgeving, veiligheid, providervereisten of verbetering van de dienstverlening. Niet-materiële wijzigingen kunnen direct ingaan. Materiële wijzigingen worden minimaal dertig dagen vooraf gemeld en gelden voor een lopende vaste termijn alleen wanneer wettelijk nodig, uitdrukkelijk geaccepteerd of vanaf de volgende verlenging. Bij een wezenlijk nadelige wijziging mag Opdrachtgever vóór de ingangsdatum opzeggen.

Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam, voor zover een forumkeuze wettelijk is toegestaan. Elektronische berichten aan de adressen in de Order gelden als schriftelijke kennisgeving. Nietigheid van één bepaling tast de rest niet aan. De Nederlandse tekst prevaleert boven vertalingen.

Einde algemene servicevoorwaarden - versie 1.7