Versie 1.1, 22 november 2026

Algemene voorwaarden Rutron B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn van Rutron B.V., gevestigd aan Overvliet 25, 3545 NG Utrecht, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 67866085, btw-nummer NL857204865B01. Je bereikt ons via info@rutron.nl en +31 (0)30 899 3767.

Rutron bouwt AI-agents, maatwerksoftware, applicaties en integraties, levert ontwikkelcapaciteit en biedt het Loom-platform aan als dienst. Deze voorwaarden regelen hoe we dat doen, wie wat bezit en wie waarvoor instaat.

Artikel 1. Begrippen

1.1 In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen, met een hoofdletter geschreven, deze betekenis.

- Rutron is Rutron B.V.
- Klant is de partij met wie Rutron een Overeenkomst sluit of onderhandelt. Een Partner is ook een Klant.
- Partner is een Klant die Resultaten van Rutron geheel of gedeeltelijk levert, doorlevert, integreert of beschikbaar stelt aan een Eindklant, of voor wie Rutron software ontwikkelt die bestemd is voor een Eindklant. Daaronder vallen integratiepartners, wederverkopers en hoofdaannemers die Rutron als onderaannemer inschakelen.
- Eindklant is een klant of afnemer van een Partner die Resultaten van Rutron gebruikt of ontvangt.
- Overeenkomst is iedere afspraak tussen Rutron en de Klant, zoals een getekende offerte, een opdrachtbevestiging, een abonnement of een raamovereenkomst, inclusief deze voorwaarden en de bijlagen.
- Diensten zijn alle werkzaamheden die Rutron voor de Klant verricht, zoals advies, ontwerp, ontwikkeling, integratie, het bouwen en beheren van AI-agents, het leveren van ontwikkelcapaciteit, hosting, onderhoud en support.
- Resultaten zijn alles wat Rutron in het kader van een Overeenkomst maakt, ontwikkelt of ter beschikking stelt. Daaronder vallen in ieder geval programmatuur in broncode en objectcode, architectuur, ontwerpen, interfaces, koppelingen, configuraties, workflows, agentdefinities, prompts, modellen, scripts, testmateriaal, documentatie, analyses en rapporten, en de knowhow die daarin is vastgelegd.
- Maatwerk is programmatuur en ander materiaal dat Rutron speciaal voor de Klant ontwikkelt.
- Platform is software die Rutron zelf ontwikkelt en als online dienst aanbiedt, waaronder Loom, met alle updates en nieuwe versies.
- Klantdata zijn gegevens die de Klant of zijn gebruikers invoeren, opslaan of laten verwerken met behulp van de Diensten of het Platform.
- Schriftelijk betekent op papier of per e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en Overeenkomsten waarbij Rutron Diensten verricht of Resultaten levert, ook voor vervolgopdrachten en aanvullende opdrachten.

2.2 Rutron werkt alleen voor bedrijven, organisaties en zelfstandig ondernemers die handelen in de uitoefening van hun beroep of bedrijf. Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor overeenkomsten met consumenten.

2.3 Rutron wijst de toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden, leveringsvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van de Klant uitdrukkelijk van de hand. Dat geldt ook als de Klant daar later naar verwijst, bijvoorbeeld in een inkooporder, een opdrachtbevestiging, een leverancierscode of een aanbesteding. Voorwaarden van de Klant gelden alleen als Rutron ze uitdrukkelijk en Schriftelijk aanvaardt, en dan alleen voor de opdracht waarvoor dat is gebeurd.

2.4 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn overeengekomen en uitdrukkelijk verwijzen naar de bepaling waarvan wordt afgeweken.

2.5 Als documenten elkaar tegenspreken, geldt deze volgorde.

- De Overeenkomst, maar alleen voor zover die uitdrukkelijk afwijkt van een bepaling in deze voorwaarden.
- Een verwerkersovereenkomst, alleen voor de verwerking van persoonsgegevens.
- Deze algemene voorwaarden.
- Overige bijlagen, zoals een service level agreement, specificaties en documentatie.

2.6 Is een bepaling in deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen de nietige bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.

2.7 Deze voorwaarden staan op rutron.nl/nl/algemene-voorwaarden, waar je ze kunt lezen, downloaden en opslaan. Rutron stuurt ze mee met iedere offerte en stuurt ze op verzoek kosteloos toe. Op een Overeenkomst is de versie van toepassing die gold op het moment dat de Overeenkomst werd gesloten, behalve als artikel 25 anders bepaalt.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

3.1 Offertes van Rutron zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte iets anders staat. Rutron kan een vrijblijvende offerte nog direct na aanvaarding herroepen.

3.2 Rutron baseert een offerte op de informatie die de Klant geeft. De Klant staat ervoor in dat die informatie juist en volledig is. Blijkt de informatie onjuist of onvolledig, dan mag Rutron de prijs en de planning aanpassen.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Klant de offerte Schriftelijk aanvaardt, of eerder wanneer Rutron op verzoek van de Klant met de werkzaamheden begint.

3.4 Begrotingen en schattingen in uren of dagen zijn een inschatting en geen vaste prijs, tenzij Rutron Schriftelijk een vaste prijs heeft afgesproken. Kennelijke vergissingen of schrijffouten in een offerte binden Rutron niet.

Artikel 4. Uitvoering

4.1 Rutron voert de Diensten uit naar beste kunnen en met de zorg die van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht. Rutron heeft een inspanningsverplichting, tenzij Rutron Schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat nauwkeurig is omschreven.

4.2 Rutron bepaalt hoe en door welke medewerkers de Diensten worden uitgevoerd. Rutron mag derden inschakelen en blijft dan verantwoordelijk voor hun werk. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

4.3 Rutron werkt iteratief. Wanneer de Overeenkomst een vaste hoeveelheid tijd noemt, zoals een agent-dag, een aantal bouwdagen of een sprint, dan staat de tijd vast en bepalen partijen samen wat daarin wordt gebouwd. Rutron levert dan het resultaat van die tijd, niet een vooraf vastgelegde lijst functies.

4.4 Rutron volgt redelijke aanwijzingen van de Klant. Rutron mag aanwijzingen weigeren die in strijd zijn met de wet, met de beveiliging van systemen of met deze voorwaarden.

4.5 Huisregels en beveiligingsvoorschriften van de Klant gelden alleen als de Klant ze tijdig vóór de start Schriftelijk heeft gedeeld en ze redelijk zijn. Extra kosten die daaruit volgen, zijn meerwerk.

Artikel 5. Medewerking van de Klant

5.1 De Klant geeft Rutron tijdig alles wat nodig is om de Diensten uit te voeren, zoals informatie, beslissingen, toegang tot systemen en omgevingen, accounts, API-documentatie en testdata. De Klant wijst een contactpersoon aan die beslissingen mag nemen.

5.2 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van zijn informatie, voor zijn eigen systemen en de beveiliging daarvan, voor de licenties op software van derden die hij aan Rutron ter beschikking stelt en voor back-ups van zijn eigen systemen en gegevens.

5.3 De Klant geeft Rutron alleen toegang tot zijn systemen met de rechten die voor de opdracht nodig zijn. Rutron gebruikt toegangsgegevens alleen voor de opdracht.

5.4 De Klant staat ervoor in dat materiaal en gegevens die hij aan Rutron geeft geen rechten van derden schenden en rechtmatig mogen worden gebruikt. De Klant vrijwaart Rutron tegen aanspraken van derden die daarop zijn gebaseerd.

5.5 Werkt de Klant niet of niet op tijd mee, dan mag Rutron de uitvoering opschorten en de extra uren en kosten in rekening brengen. Afgesproken termijnen schuiven dan op.

Artikel 6. Wijzigingen en meerwerk

6.1 Meerwerk is werk dat buiten de afgesproken opdracht valt. Daaronder valt werk door wijzigingen of aanvullingen waar de Klant om vraagt, door onjuiste of onvolledige informatie van de Klant en door wijzigingen in systemen of API's van de Klant of van derden.

6.2 Meerwerk wordt vergoed tegen de afgesproken tarieven of, als die ontbreken, tegen de gebruikelijke tarieven van Rutron.

6.3 Heeft meerwerk gevolgen voor een vaste prijs of een afgesproken budget, dan meldt Rutron dat vooraf met een inschatting, en voert Rutron het werk pas uit na akkoord van de Klant.

6.4 Meerwerk kan de planning verschuiven. Dat geeft de Klant geen recht om de Overeenkomst te ontbinden of op te zeggen.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Termijnen en opleverdata zijn streefdata, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk een fatale termijn is afgesproken.

7.2 Dreigt Rutron een termijn te overschrijden, dan overleggen partijen. Rutron is pas in verzuim nadat de Klant Rutron Schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen, en Rutron ook binnen die termijn niet nakomt.

7.3 Is de opdracht in fasen verdeeld, dan mag Rutron met een volgende fase wachten tot de Klant de vorige fase heeft goedgekeurd.

Artikel 8. Oplevering en acceptatie

8.1 Een fout is een wezenlijke en reproduceerbare afwijking van de functionele of technische specificaties die partijen Schriftelijk uitdrukkelijk hebben afgesproken. De Klant moet een fout kunnen aantonen.

8.2 Is een acceptatietest afgesproken, dan test de Klant binnen 14 dagen na oplevering of het Resultaat aan de afgesproken specificaties voldoet. De Klant meldt fouten in die periode Schriftelijk en zo concreet mogelijk.

8.3 Het Resultaat geldt als geaccepteerd op het eerste van deze momenten.

- De Klant keurt het Resultaat goed.
- De testperiode verstrijkt zonder dat de Klant Schriftelijk fouten heeft gemeld die gebruik in productie verhinderen.
- De Klant gebruikt het Resultaat in productie of voor zijn bedrijfsvoering, anders dan om te testen.

8.4 Is geen acceptatietest afgesproken, dan geldt het Resultaat als geaccepteerd bij oplevering. De garantie van artikel 17 blijft dan gelden.

8.5 De Klant mag acceptatie niet weigeren om kleine fouten die productief gebruik niet in de weg staan. Rutron herstelt zulke fouten onder de garantie van artikel 17.

8.6 Meldt de Klant tijdig fouten, dan herstelt Rutron die binnen een redelijke termijn en levert het Resultaat opnieuw op. De nieuwe test gaat alleen over de herstelde punten.

8.7 Wordt in fasen opgeleverd, dan wordt elke fase afzonderlijk geaccepteerd. Bij een latere fase kan de Klant geen bezwaar meer maken tegen onderdelen van een geaccepteerde fase.

Artikel 9. Prijzen en betaling

9.1 Prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen. Kosten van derden, zoals hosting, licenties, API-gebruik en het gebruik van AI-modellen, en reiskosten worden apart doorberekend, tenzij ze uitdrukkelijk in de

prijs zijn inbegrepen.

9.2 Is geen vaste prijs afgesproken, dan rekent Rutron af op basis van de bestede tijd tegen de afgesproken tarieven. De urenadministratie van Rutron geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs.

9.3 Rutron factureert bestede uren maandelijks achteraf. Een vaste prijs wordt gefactureerd volgens het afgesproken schema, en als dat ontbreekt voor 50% bij opdracht en 50% bij oplevering. Abonnementen en andere periodieke vergoedingen worden per maand vooraf gefactureerd.

9.4 De Klant betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting, verrekening of opschorting. Bezwaar tegen een factuur maakt de Klant binnen de betalingstermijn Schriftelijk en gemotiveerd. Bezwaar schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.

9.5 Betaalt de Klant niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd. De Klant betaalt dan ook de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel.

9.6 Blijft een factuur na een Schriftelijke herinnering nog 14 dagen onbetaald, dan mag Rutron de Diensten en de toegang tot het Platform opschorten tot alles is betaald. Rutron is niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

9.7 Rutron mag haar tarieven en periodieke vergoedingen eenmaal per jaar per 1 januari aanpassen volgens de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. Een andere prijsverhoging kondigt Rutron ten minste 2 maanden vooraf Schriftelijk aan. Bij een lopende duurovereenkomst mag de Klant die overeenkomst dan opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

9.8 Een Partner betaalt Rutron ongeacht of en wanneer de Eindklant de Partner betaalt.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de Resultaten en op het Platform berusten bij Rutron of haar licentiegevers, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Dat geldt ook als de Resultaten speciaal voor de Klant zijn ontwikkeld, als de Klant ideeën of specificaties heeft aangeleverd en als de Klant voor de ontwikkeling heeft betaald. Onder rechten van intellectuele eigendom vallen in ieder geval auteursrechten, databankrechten, octrooirechten, merkrechten, modelrechten, rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen.

10.2 De levering of beschikbaarstelling van Resultaten houdt nooit een overdracht van rechten in. De Klant krijgt alleen het gebruiksrecht van artikel 11.

10.3 Ontstaan er toch rechten bij de Klant op (een deel van) de Resultaten, bijvoorbeeld omdat medewerkers van de Klant eraan hebben meegewerkt, dan draagt de Klant die rechten op eerste verzoek aan Rutron over en werkt hij mee aan de akte die daarvoor nodig is. Tot die overdracht verleent de Klant Rutron een exclusief, kosteloos en onbeperkt recht om die rechten uit te oefenen.

10.4 Rutron draagt rechten alleen over als dat uitdrukkelijk is afgesproken in een aparte akte die Rutron heeft ondertekend, en pas nadat de Klant alles heeft betaald wat hij voor de betreffende Resultaten verschuldigd is.

10.5 Ook na een overdracht blijft Rutron vrij om haar algemene kennis, ervaring, werkwijzen, ideeën, generieke componenten, bibliotheken en bouwstenen te gebruiken, voor zichzelf en voor anderen. Rutron gebruikt daarbij geen vertrouwelijke informatie van de Klant.

10.6 Klantdata en materiaal dat de Klant aanlevert blijven van de Klant. De Klant geeft Rutron het recht om die te gebruiken voor zover dat nodig is om de Overeenkomst uit te voeren.

10.7 De Klant verwijdert of wijzigt geen aanduidingen over auteursrechten, merken of vertrouwelijkheid in de Resultaten, en registreert geen rechten op de Resultaten op eigen naam.

10.8 Rutron vrijwaart de Klant tegen een aanspraak van een derde dat Resultaten die Rutron zelf heeft ontwikkeld in Nederland inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde. Voorwaarde is dat de Klant Rutron direct Schriftelijk informeert, de verdediging en een eventuele schikking aan Rutron overlaat en daaraan meewerkt. Deze vrijwaring geldt niet voor materiaal van de Klant, wijzigingen door de Klant of derden, en componenten en diensten van derden. Rutron mag het Resultaat aanpassen of vervangen, of het gebruiksrecht beëindigen tegen terugbetaling van de vergoeding voor dat Resultaat, minus een redelijke vergoeding voor het gebruik. Artikel 20 is van toepassing.

10.9 Handelt de Klant in strijd met artikel 10 of 11, dan is hij Rutron een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000 per overtreding, naast het recht van Rutron op volledige schadevergoeding.

Artikel 11. Gebruiksrecht

11.1 Rutron geeft de Klant een recht om de Resultaten te gebruiken. Dat gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Voor Partners geldt daarnaast artikel 12.

11.2 Het gebruiksrecht geldt alleen voor het doel en de omvang die in de Overeenkomst zijn beschreven, zoals de toepassing, de organisatie, het aantal gebruikers en de omgevingen. Beschrijft de Overeenkomst dat niet, dan geldt het gebruiksrecht alleen voor gebruik binnen de eigen bedrijfsvoering van de Klant, voor het doel waarvoor de Resultaten zijn gemaakt.

11.3 Het gebruiksrecht gaat pas in nadat de Klant alles heeft betaald wat hij voor de betreffende Resultaten verschuldigd is. Voor die tijd mag Rutron de Klant de Resultaten laten gebruiken om te testen of te accepteren. Dat tijdelijke gebruik kan Rutron intrekken als de Klant niet op tijd betaalt.

11.4 Het gebruiksrecht op Maatwerk geldt na volledige betaling voor onbepaalde tijd. Het eindigt alleen als de Overeenkomst wordt ontbonden wegens een tekortkoming van de Klant. Het gebruiksrecht op het Platform geldt alleen zolang het abonnement loopt.

11.5 De Klant krijgt de Resultaten in objectcode of als online dienst. De broncode krijgt de Klant alleen als dat Schriftelijk is afgesproken. Krijgt de Klant de broncode, dan mag hij die alleen wijzigen en gebruiken binnen het doel en de omvang van het gebruiksrecht. De rechten van Rutron op de onderliggende Resultaten blijven dan onverminderd bestaan.

11.6 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, mag de Klant de Resultaten niet

- verkopen, verhuren, sublicentiëren of op een andere manier aan derden ter beschikking stellen, ook niet als online dienst;
- verveelvoudigen, behalve voor zover dat nodig is voor het afgesproken gebruik en voor een reservekopie;
- decompileren of terugvertalen naar broncode, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat;
- gebruiken om een product of dienst te ontwikkelen die concurreert met de Resultaten of het Platform.

11.7 De Klant mag een derde, zoals een hostingpartij of een externe beheerder, de Resultaten namens hem laten gebruiken of beheren voor het afgesproken doel. De Klant zorgt dat die derde zich aan dezelfde beperkingen houdt en is verantwoordelijk voor diens handelen.

11.8 Deze beperkingen gelden als contractuele afspraak, ook voor delen van de Resultaten waarop geen recht van intellectuele eigendom rust, zoals bepaalde uitvoer van AI-systemen.

11.9 Rutron mag eenmaal per jaar, na aankondiging, laten controleren of de Klant zich aan dit artikel houdt. De Klant werkt daaraan mee.

Artikel 12. Werk voor of via Partners

12.1 Deze voorwaarden gelden voor al het werk dat Rutron verricht voor of via een Partner. Dat geldt ook als Rutron rechtstreeks met de Eindklant samenwerkt of aanwijzingen van de Eindklant krijgt, en ook als de Resultaten onder de naam van de Partner worden geleverd.

12.2 Deze voorwaarden gaan voor op de algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden en leverancierscodes van de Partner en op de afspraken die de Partner met de Eindklant maakt. Rutron wijst die uitdrukkelijk van de hand. Afspraken waarmee de Partner verplichtingen uit zijn overeenkomst met de Eindklant aan Rutron doorgeeft, binden Rutron alleen als Rutron die Schriftelijk aanvaardt.

12.3 De Partner mag de Eindklant alleen een sublicentie op de Resultaten geven binnen het doel en de omvang van artikel 11 en de Overeenkomst. De Partner geeft de Eindklant geen ruimere rechten dan Rutron de Partner geeft, draagt geen rechten van intellectuele eigendom over, belooft geen overdracht en geeft de Eindklant geen broncode zonder Schriftelijke toestemming van Rutron. Rechten die de Partner toch ruimer verleent, binden Rutron niet.

12.4 De Partner neemt in zijn overeenkomst met iedere Eindklant, voordat de Eindklant toegang krijgt tot de Resultaten, ten minste deze afspraken op.

- De rechten van intellectuele eigendom op de Resultaten blijven bij Rutron.
- Het gebruiksrecht van de Eindklant heeft geen ruimer doel en geen grotere omvang dan artikel 11, met dezelfde beperkingen.
- Een beding ten behoeve van Rutron als derde, waarmee Rutron de twee afspraken hierboven rechtstreeks tegenover de Eindklant kan afdwingen en zich tegenover de Eindklant kan beroepen op de beperkingen van aansprakelijkheid in artikel 20. Rutron aanvaardt dat beding hierbij, zodra het is gemaakt.

12.5 De Partner zorgt ervoor dat de Eindklant die afspraken uitdrukkelijk aanvaardt. Op verzoek laat de Partner Rutron zien dat dit is gebeurd. Commercieel gevoelige gegevens mag de Partner daarbij onleesbaar maken.

12.6 Is de overeenkomst tussen de Partner en de Eindklant in strijd met deze voorwaarden, of belooft de Partner de Eindklant meer dan Rutron de Partner belooft, dan gaan in de verhouding tussen Rutron en de Partner deze voorwaarden voor. Dat geldt bijvoorbeeld voor ruimere rechten, overdracht van rechten, broncode of escrow, garanties, servicelevels, termijnen, boetes en aansprakelijkheid. Die extra toezeggingen zijn voor rekening en risico van de Partner.

12.7 De Partner vrijwaart Rutron tegen alle aanspraken van de Eindklant en van andere derden die voortvloeien uit een strijdigheid zoals bedoeld in 12.6, uit het niet nakomen van 12.3 tot en met 12.5 of uit

toezeggingen van de Partner. De Partner vergoedt Rutron de schade en de redelijke kosten van rechtsbijstand die daaruit volgen.

12.8 Gebruikt een Eindklant de Resultaten buiten het gebruiksrecht, dan maakt hij inbreuk op de rechten van Rutron. Rutron mag daar rechtstreeks tegen optreden. De Partner meldt zo'n inbreuk direct aan Rutron zodra hij ervan weet en werkt mee aan het beëindigen ervan.

12.9 Rutron is geen partij bij de overeenkomst tussen de Partner en de Eindklant. Rutron mag met de Eindklant een rechtstreekse licentie of gebruiksovereenkomst sluiten en de Partner werkt daaraan mee. Eindigt de Overeenkomst met de Partner, of kan de Partner zijn verplichtingen niet meer nakomen, dan mag Rutron de Eindklant rechtstreeks een gebruiksrecht en ondersteuning aanbieden.

12.10 Artikel 20 geldt onverkort tegenover de Partner. Schade van de Partner door aanspraken van Eindklanten valt onder de uitsluiting van artikel 20.4.

Artikel 13. Componenten van derden en open source

13.1 Rutron mag in de Resultaten software, diensten en componenten van derden gebruiken, zoals open-sourcebibliotheken, clouddiensten, API's en AI-modellen. Voor die onderdelen gelden de licentie- en gebruiksvoorwaarden van die derden. Rutron laat de Klant op verzoek weten welke dat zijn. De Klant houdt zich aan die voorwaarden.

13.2 Rutron gebruikt geen open source onder een licentie die de Klant verplicht om zijn eigen broncode openbaar te maken bij het afgesproken gebruik, zonder dat vooraf aan de Klant te melden.

13.3 Rutron is niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen of beëindiging van diensten van derden waar Rutron geen invloed op heeft, zoals een gewijzigde API of een AI-model dat niet meer wordt aangeboden. Aanpassingen die daardoor nodig zijn, vallen onder onderhoud als dat is afgesproken en zijn anders meerwerk.

Artikel 14. Gebruik van AI

14.1 Rutron gebruikt AI-hulpmiddelen bij het ontwikkelen van software en het uitvoeren van Diensten. Resultaten die met AI zijn gemaakt, vallen op dezelfde manier onder de artikelen 10 en 11 als andere Resultaten.

14.2 Uitvoer van AI-systemen kan fouten bevatten. Rutron controleert de Resultaten binnen de afgesproken opdracht. De Klant blijft verantwoordelijk voor beslissingen die hij op basis van AI-uitvoer neemt en voor de keuze welke handelingen een AI-agent zonder menselijke goedkeuring mag uitvoeren.

14.3 Rutron gebruikt Klantdata niet om algemene AI-modellen te trainen zonder Schriftelijke toestemming van de Klant.

14.4 De Klant is verantwoordelijk voor het naleven van de regels die voor zijn eigen gebruik van AI-systemen gelden, zoals informatieplichten tegenover zijn medewerkers en klanten. Rutron werkt daaraan mee voor zover de Overeenkomst dat bepaalt.

Artikel 15. Platform, SaaS en hosting

15.1 Rutron stelt het Platform beschikbaar voor de duur en de omvang die in de Overeenkomst staan, zoals het aantal gebruikers. Het gebruiksrecht op het Platform volgt artikel 11.

15.2 Rutron spant zich in voor een goede beschikbaarheid van het Platform, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, tenzij een service level agreement iets anders bepaalt. Gepland onderhoud kondigt Rutron zo mogelijk vooraf aan. Dringend onderhoud mag Rutron zonder aankondiging uitvoeren.

15.3 Rutron mag het Platform verbeteren en wijzigen. Vervalt daardoor een wezenlijke functie die de Klant gebruikt, dan kondigt Rutron dat ten minste 30 dagen vooraf aan en mag de Klant het abonnement opzeggen tegen de datum van de wijziging.

15.4 Rutron maakt back-ups van Klantdata op het Platform volgens de Overeenkomst of het service level agreement, en als daar niets over staat, dagelijks met een bewaartermijn van 30 dagen. Bij verlies van Klantdata zet Rutron de meest recente beschikbare back-up terug.

15.5 Rutron host het Platform en Klantdata binnen de Europese Economische Ruimte. Voor AI-modellen en andere diensten van derden geldt artikel 13, en voor persoonsgegevens de verwerkersovereenkomst.

15.6 De Klant is verantwoordelijk voor zijn gebruikersaccounts en toegangsgegevens, voor het gebruik door zijn gebruikers en voor de inrichting van flows en agents, waaronder de keuze welke stappen menselijke goedkeuring vragen. Ontdekt de Klant misbruik, dan meldt hij dat direct aan Rutron.

15.7 De Klant gebruikt het Platform niet in strijd met de wet of met rechten van derden, probeert de beveiliging niet te omzeilen en belast het Platform niet buiten redelijk gebruik.

15.8 Rutron mag de toegang tot het Platform tijdelijk geheel of gedeeltelijk blokkeren als de Klant deze voorwaarden schendt, als facturen onbetaald blijven zoals bedoeld in artikel 9.6, of als er een acuut risico is voor de beveiliging of de werking van het Platform. Rutron informeert de Klant daar direct over. Bij een blokkade wegens schending of niet-betaling blijft de Klant de vergoedingen verschuldigd.

15.9 Beheert Rutron agents en integraties voor de Klant, dan bepaalt de Klant de processen en de goedkeuringsmomenten, en voert Rutron die uit volgens de afgesproken inrichting.

15.10 De Klant kan zijn Klantdata tijdens de looptijd en tot 30 dagen na het einde van het abonnement exporteren in een gangbaar formaat. Daarna verwijdert Rutron de Klantdata, behalve voor zover Rutron die wettelijk moet bewaren. Hulp bij export of migratie buiten de standaardexport is meerwerk.

Artikel 16. Onderhoud en support

16.1 Rutron verleent onderhoud en support alleen als dat is afgesproken. Onderhoud omvat dan het herstellen van fouten en het bijwerken voor beveiliging en compatibiliteit. Support is beschikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Reactie- en hersteltijden staan in het service level agreement. Ontbreekt dat, dan spant Rutron zich in om meldingen binnen een redelijke termijn af te handelen.

16.2 Niet inbegrepen zijn, tenzij anders afgesproken, nieuwe functionaliteit, aanpassingen aan wijzigingen in systemen van de Klant of van derden die niet onder 16.1 vallen, herstel van gegevens na een oorzaak bij de Klant en werk aan software die door anderen dan Rutron is gewijzigd. Dat werk is meerwerk.

16.3 De Klant installeert updates die Rutron beschikbaar stelt of laat die door Rutron installeren. Rutron mag na een redelijke termijn stoppen met ondersteuning van oudere versies.

Artikel 17. Garantie

17.1 Rutron herstelt kosteloos fouten in Maatwerk dat Rutron heeft ontwikkeld, als de Klant die binnen 3 maanden na acceptatie Schriftelijk meldt en ze reproduceerbaar zijn. Rutron mag een fout ook verhelpen met een tijdelijke oplossing of omweg.

17.2 Rutron garandeert niet dat Resultaten foutloos zijn of zonder onderbreking werken, of dat ze geschikt zijn voor ander gebruik dan in de afgesproken specificaties staat.

17.3 De garantie geldt niet voor fouten die het gevolg zijn van gebruik in strijd met de documentatie, wijzigingen door de Klant of derden, materiaal van de Klant, componenten en diensten van derden, de infrastructuur van de Klant of wijzigingen in externe systemen na oplevering.

17.4 Na de garantieperiode herstelt Rutron fouten onder een onderhoudsovereenkomst of tegen de gebruikelijke tarieven.

Artikel 18. Geheimhouding

18.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen om de Overeenkomst uit te voeren. Vertrouwelijk is informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan het vertrouwelijke karakter duidelijk is, zoals broncode, bedrijfsgegevens en Klantdata.

18.2 Partijen delen vertrouwelijke informatie alleen met medewerkers, adviseurs en ingeschakelde derden die de informatie nodig hebben en die tot geheimhouding verplicht zijn.

18.3 De geheimhouding geldt niet voor informatie die openbaar is, die een partij al rechtmatig had, die zij zelf onafhankelijk heeft ontwikkeld of die zij rechtmatig van een derde kreeg. Moet een partij informatie verstrekken op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, dan informeert zij de ander daar vooraf over, als dat mag.

18.4 De geheimhouding blijft gelden na het einde van de Overeenkomst, zolang de informatie vertrouwelijk is.

18.5 Rutron noemt de Klant alleen als referentie of klantcase met voorafgaande toestemming van de Klant.

Artikel 19. Persoonsgegevens

19.1 Verwerkt Rutron persoonsgegevens in opdracht van de Klant, dan is Rutron verwerker en de Klant verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. Partijen sluiten daarvoor een verwerkersovereenkomst voordat de verwerking begint.

19.2 De Klant staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt en aan Rutron mag laten verwerken. De Klant vrijwaart Rutron tegen aanspraken die voortvloeien uit een schending daarvan.

19.3 Rutron neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. De verwerkersovereenkomst beschrijft die maatregelen en de subverwerkers die Rutron inschakelt.

19.4 Artikel 20 geldt ook voor aansprakelijkheid in verband met persoonsgegevens, voor zover de wet dat toestaat.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

20.1 De totale aansprakelijkheid van Rutron wegens een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of op welke andere grond ook, inclusief het niet nakomen van een garantie of vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Die vergoeding is per Overeenkomst ten hoogste gelijk aan de prijs die voor die Overeenkomst is afgesproken, exclusief btw. Bij een duurovereenkomst is dat ten hoogste het bedrag van de vergoedingen, exclusief btw, over de 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die de schade veroorzaakte. De totale aansprakelijkheid bedraagt nooit meer dan € 50.000. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

20.2 Directe schade is uitsluitend

- de redelijke kosten om de prestatie van Rutron aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de Klant de Overeenkomst heeft ontbonden;
- de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover die betrekking hebben op directe schade;
- de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Klant aantoont dat die kosten tot beperking van directe schade hebben geleid;
- schade aan zaken.

20.3 De beperkingen van dit artikel gelden niet voor schade door dood of lichamelijk letsel, en niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Rutron.

20.4 Rutron is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van afnemers van de Klant, waaronder Eindklanten, boetes die aan de Klant worden opgelegd, schade door het gebruik van materiaal, software of diensten van derden die de Klant heeft voorgeschreven, en schade door beschadiging of verlies van gegevens. De plicht van Rutron om volgens artikel 15.4 een back-up terug te zetten blijft bestaan.

20.5 Rutron is alleen aansprakelijk als de Klant Rutron direct en zo concreet mogelijk Schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en Rutron ook daarna tekortschiet. Dat is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is.

20.6 De Klant meldt schade zo snel mogelijk Schriftelijk. Een vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat de Klant de schade kende of redelijkerwijs kon kennen, tenzij de Klant voor die tijd een rechtsvordering heeft ingesteld.

20.7 De beperkingen van dit artikel gelden ook voor de medewerkers van Rutron en de derden die Rutron inschakelt. Zij kunnen zich er rechtstreeks op beroepen.

Artikel 21. Overmacht

21.1 Rutron hoeft een verplichting niet na te komen als zij daardoor wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht valt ook een tekortkoming van een toeleverancier, een storing bij een cloud-, API- of AI-dienst van een derde, uitval van internet, elektriciteit of telecommunicatie, een cyberaanval ondanks redelijke beveiligingsmaatregelen, overheidsmaatregelen, een epidemie, oorlog en staking, en het niet of gebrekkig functioneren van materiaal of software die de Klant heeft voorgeschreven. Een tekortkoming van een

subverwerker van Rutron bij de bescherming van persoonsgegevens is voor Rutron geen overmacht, zoals volgt uit artikel 28 lid 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

21.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Rutron opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding. Wat Rutron al heeft gedaan, wordt naar verhouding afgerekend.

Artikel 22. Duur, opzegging en ontbinding

22.1 Een projectovereenkomst eindigt wanneer het project is opgeleverd en betaald.

22.2 Een duurovereenkomst, zoals een abonnement, onderhoud, beheer of het leveren van ontwikkelcapaciteit, geldt voor 12 maanden en wordt daarna steeds stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij een partij Schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van 2 maanden vóór het einde van de lopende periode. De Overeenkomst kan andere termijnen afspreken.

22.3 Zegt de Klant een projectovereenkomst tussentijds op, dan betaalt hij het werk dat al is verricht, de kosten die Rutron al heeft gemaakt of is aangegaan, en de redelijke kosten van gereserveerde capaciteit die Rutron niet anders kan inzetten.

22.4 Een partij mag de Overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij in een wezenlijke verplichting tekortschiet, nadat zij Schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen en ook binnen die termijn tekortschiet.

22.5 Een partij mag de Overeenkomst met directe ingang Schriftelijk opzeggen als de andere partij surseance van betaling aanvraagt of krijgt, failliet wordt verklaard of haar onderneming beëindigt. Zij is dan niet tot schadevergoeding verplicht.

22.6 Bij ontbinding worden prestaties die Rutron al heeft geleverd niet ongedaan gemaakt. Bedragen die Rutron vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor wat al is geleverd, blijft de Klant verschuldigd en worden direct opeisbaar.

22.7 Bepalingen die naar hun aard na het einde van de Overeenkomst blijven gelden, blijven gelden. Dat zijn in ieder geval de artikelen over intellectueel eigendom, het gebruiksrecht na volledige betaling, Partners, geheimhouding, aansprakelijkheid en geschillen.

Artikel 23. Medewerkers

23.1 Tijdens de Overeenkomst en tot 12 maanden na het einde ervan neemt geen van beide partijen medewerkers van de andere partij die bij de uitvoering betrokken waren in dienst, of laat zij die direct of indirect voor zich werken, zonder Schriftelijke toestemming van de andere partij. Dit geldt niet voor een medewerker die uit eigen beweging reageert op een openbare vacature.

23.2 Een partij die artikel 23.1 schendt, betaalt de andere partij een direct opeisbare boete van € 25.000 per medewerker.

Artikel 24. Overdracht

24.1 De Klant mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen met Schriftelijke toestemming van Rutron aan een ander overdragen.

24.2 Rutron mag de Overeenkomst overdragen aan een met haar verbonden onderneming of aan een partij die haar onderneming of het betreffende deel daarvan overneemt. De Klant geeft daar bij voorbaat toestemming voor en werkt eraan mee.

Artikel 25. Wijziging van deze voorwaarden

25.1 Rutron mag deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie wordt met versienummer en datum op rutron.nl gepubliceerd.

25.2 Bij een lopende duurovereenkomst gaat een nieuwe versie 30 dagen nadat Rutron de Klant Schriftelijk heeft geïnformeerd in. Benadeelt de wijziging de Klant wezenlijk, dan mag hij de duurovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe versie ingaat. Wijzigingen die de wet voorschrijft, gaan in op het moment dat de wet dat bepaalt.

25.3 Op een projectovereenkomst blijft de versie van toepassing die gold toen de Overeenkomst werd gesloten.

Artikel 26. Toepasselijk recht en geschillen

26.1 Op deze voorwaarden en alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

26.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.

26.3 Bij verschil tussen deze Nederlandse tekst en een vertaling gaat de Nederlandse tekst voor.

Versie 1.1, 22 november 2026