

ALGEMENE VOORWAARDEN MERKPODIUM

Versie 6, oktober 2026

MERKPODIUM, eigendom van Linda Vervloet. Koepelweg 14, 5263 AS Vught. KvK 99389584. Btw NL005383069B72. E-mail linda@merkpodium.nl.

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- “MERKPODIUM” is de eenmanszaak MERKPODIUM ingeschreven in het Nederlands handelsregister onder nummer 99389584;
- “Klant” betekent iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een Overeenkomst met MERKPODIUM aangaat;
- “Betalende partij” betekent de partij die de facturen voldoet, indien dat een ander is dan de Klant, zoals een franchisegever of een serviceprovider;
- “Gebruiker” betekent de persoon die feitelijk gebruikmaakt van een Dienst of Product, zoals een medewerker van de Klant of een eindgebruiker van een applicatie;
- “Deelnemer” betekent de persoon die namens de Klant deelneemt aan een workshop of training;
- “Overeenkomst” betekent de opdrachtbevestiging of overeenkomst tussen MERKPODIUM en Klant, inclusief wijzigingen en vervolgoopdrachten;
- “Diensten” betekent alle werkzaamheden, adviezen, trajecten, programma’s, workshops, trainingen, AI-toepassingen, applicaties, marketingactiviteiten en overige diensten die MERKPODIUM voor of ten behoeve van Klant verricht;
- “Producten” betekent alle fysieke of digitale producten, materialen, documenten, tools, templates, applicaties en overige resultaten die MERKPODIUM in het kader van de Overeenkomst levert of beschikbaar stelt;
- “Schriftelijk” omvat mede communicatie per e-mail en andere gangbare elektronische berichten, mits de afzender van het bericht redelijkerwijs kan worden vastgesteld;
- “Kinderspaarprogramma” betekent het door MERKPODIUM aangeboden programma voor kinderen en/of ouders/verzorgers, zoals nader omschreven in Bijlage A bij deze Algemene Voorwaarden;
- “Intellectuele Eigendomsrechten” betekent alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, merken, modellen, octrooien, domeinnamen, handelsnamen, ontwerpen, bedrijfsgeheimen en knowhow.

2. Toepasselijkheid

- 2.1** De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, Overeenkomsten, Diensten en/of Producten van MERKPODIUM, alsmede op de uitvoering daarvan.
- 2.2** De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van de door Klant gehanteerde algemene of inkoopvoorwaarden. Afwijkende voorwaarden of bepalingen zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze voor iedere afzonderlijke Overeenkomst uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen MERKPODIUM en Klant zijn overeengekomen.
- 2.3** De Klant met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, gaat akkoord met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op alle aanvullende opdrachten, vervolgoopdrachten en wijzigingen van de Overeenkomst, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.4** MERKPODIUM is bevoegd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. MERKPODIUM zal gewijzigde Algemene Voorwaarden ten minste dertig dagen vóór de beoogde ingangsdatum Schriftelijk aan Klant bekendmaken. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met de gewijzigde Algemene Voorwaarden, dient Klant dit vóór de beoogde ingangsdatum Schriftelijk aan MERKPODIUM kenbaar te maken. Bij gebreke daarvan wordt Klant geacht de gewijzigde Algemene Voorwaarden te hebben aanvaard en zijn deze vanaf de beoogde ingangsdatum van toepassing op de bestaande en toekomstige rechtsverhouding tussen partijen.
- 2.5** Indien Klant de gewijzigde Algemene Voorwaarden tijdig afwijst, blijven de op dat moment geldende Algemene Voorwaarden van toepassing op de lopende Overeenkomst, tenzij Klant en MERKPODIUM Schriftelijk anders overeenkomen. MERKPODIUM kan in dat geval bepalen dat zij geen nieuwe of aanvullende opdrachten onder de bestaande voorwaarden aanvaardt.
- 2.6** Voor het Kinderspaarprogramma gelden, naast deze Algemene Voorwaarden, de aanvullende bepalingen van Bijlage A. Bijlage A wordt bij de offerte of opdrachtbevestiging voor het Kinderspaarprogramma verstrekt. Bij strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en Bijlage A gaat Bijlage A voor.

3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1** Offertes hebben een geldigheid van 30 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.2** Alle aanbiedingen en offertes van MERKPODIUM zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. MERKPODIUM is pas gebonden nadat zij de opdracht Schriftelijk heeft bevestigd of met de uitvoering daarvan is begonnen.
- 3.3** Een Overeenkomst komt tot stand op één van de volgende manieren:
- Op het moment dat de Klant het online intakeformulier invult en verzendt, waarbij de Klant expliciet akkoord gaat met deze Algemene Voorwaarden.
 - Op het moment dat de Klant Schriftelijk akkoord geeft op een voorstel of offerte van MERKPODIUM.
 - Voor workshops, programma's en abonnementen die via een betaalpagina zoals Plug en Pay worden geboekt, op het moment dat de betaling wordt afgerond.
 - Doordat MERKPODIUM geheel of gedeeltelijk uitvoering geeft aan een offerte, aanbieding of bestelling van de Klant.
- 3.4** MERKPODIUM mag een opdracht of bestelling weigeren of annuleren indien sprake is van onjuistheden, twijfel over de identiteit of hoedanigheid van Klant, of indien de opdracht naar het oordeel van MERKPODIUM niet passend of uitvoerbaar is.
- 3.5** Onjuistheden in een opdrachtbevestiging of bevestigingsmail van MERKPODIUM dienen binnen twee werkdagen na ontvangst Schriftelijk door Klant te worden gemeld. Bij gebreke daarvan wordt de bevestiging geacht de gemaakte afspraken juist en volledig weer te geven.
- 3.6** Aanvullende afspraken of wijzigingen binden MERKPODIUM alleen indien deze Schriftelijk door MERKPODIUM zijn bevestigd.
- 3.7** MERKPODIUM heeft te allen tijde het recht om werkzaamheden te weigeren en/of aan de uitvoering van een Dienst nadere voorwaarden te verbinden, waaronder het verlangen van zekerheid met betrekking tot de betalingsverplichtingen van Klant.
- 3.8** Klant kan aan eerdere aanbiedingen, offertes of prijsopgaven van MERKPODIUM geen rechten ontlenen.
- 3.9** De Overeenkomst kan worden aangegaan met de Gebruiker van de dienstverlening, terwijl betaling en facturatie plaatsvinden via een andere partij, zoals een franchisegever. In dat geval

wordt de factuur verzonden aan de overeengekomen Betalende partij. Waar van toepassing ontvangt de Klant en/of de Betalende partij een bevestiging per mail.

4. Diensten en werkwijze

- 4.1** MERKPODIUM ondersteunt ondernemers en organisaties met merkstrategie, marketing, creatie, applicaties, AI-assistenten en workshops. Afgesproken werkzaamheden worden zorgvuldig en professioneel uitgevoerd.
- 4.2** Alle door MERKPODIUM te leveren Diensten betreffen inspanningsverplichtingen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen. MERKPODIUM garandeert geen specifieke bereiken, resultaten of conversies.
- 4.3** De Klant zorgt voor tijdige en volledige informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle door of namens hem verstrekte gegevens en informatie. MERKPODIUM is niet gehouden deze gegevens en informatie te controleren. Zolang Klant de benodigde informatie niet verstrekt, mag MERKPODIUM de uitvoering van de Overeenkomst opschorten en eventuele daardoor ontstane kosten in rekening brengen.
- 4.4** De Klant staat ervoor in dat alle aangeleverde materialen, teksten en gegevens juist, volledig en vrij van rechten van derden zijn. De Klant vrijwaart MERKPODIUM voor aanspraken van derden die verband houden met door de Klant aangeleverd materiaal, inclusief de redelijke kosten van juridische bijstand.
- 4.5** De Klant staat er tevens voor in dat aangeleverde materialen, voorbeelden en bestanden geen persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie bevatten van eigen klanten, relaties of andere derden, tenzij hierover vooraf Schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt. Worden onverhoopt toch persoonsgegevens meegeleverd, dan is de Klant daarvoor verantwoordelijk.
- 4.6** Deze bepaling geldt niet voor programma's waarbij het verwerken van persoonsgegevens onderdeel is van de Dienst zelf.

5. Meerwerk, wijzigingen en revisies

- 5.1** Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk zijn opgenomen in de Overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging, worden aangemerkt als meerwerk. Daaronder vallen onder meer aanvullende werkzaamheden, extra revisierondes, wijzigingen in de briefing of scope en werkzaamheden die nodig zijn doordat Klant onjuiste, onvolledige of gewijzigde informatie heeft verstrekt.
- 5.2** MERKPODIUM stemt meerwerk zoveel mogelijk vooraf met Klant af en factureert dit afzonderlijk tegen de overeengekomen tarieven of, bij gebreke daarvan, tegen de op dat moment geldende tarieven van MERKPODIUM.
- 5.3** Wijzigingen of aanvullingen kunnen gevolgen hebben voor de planning, oplevertermijnen en kosten. MERKPODIUM is niet gehouden aanvullend werk uit te voeren voordat daarover overeenstemming is bereikt.
- 5.4** Trajecten bevatten een vast aantal feedbackrondes. Extra revisies worden apart gefactureerd tegen de op dat moment geldende tarieven van MERKPODIUM. Wanneer de Klant niet tijdig feedback geeft, mag MERKPODIUM deadlines aanpassen.

6. Tarieven en prijswijzigingen

- 6.1** MERKPODIUM behoudt zich het recht voor om haar tarieven te wijzigen. Prijswijzigingen worden minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum Schriftelijk aan de Klant gecommuniceerd.
- 6.2** Indien de Klant niet akkoord gaat met een aangekondigde prijswijziging, heeft de Klant het recht de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen uiterlijk één maand vóór de ingangsdatum van de nieuwe tarieven. In dat geval eindigt de Overeenkomst op de datum waarop de prijswijziging zou ingaan. Dit opzegrecht gaat voor op de opzegtermijn en op de looptijd van een contractjaar zoals genoemd in het artikel Duur en beëindiging.
- 6.3** Het opzegrecht in het vorige lid geldt niet bij een jaarlijkse indexering van ten hoogste het door het CBS gepubliceerde prijsindexcijfer voor de dienstverlening.
- 6.4** Voor abonnementsdiensten geldt dat het overeengekomen tarief gedurende het eerste jaar na aanvang van de Overeenkomst niet wordt verhoogd, tenzij sprake is van aantoonbare wijzigingen in wetgeving of externe platformkosten die buiten invloed van MERKPODIUM vallen. Na afloop van het eerste jaar kan MERKPODIUM de tarieven aanpassen met inachtneming van de hierboven genoemde opzegtermijn.
- 6.5** Eenmalige ontwikkelkosten zijn gebaseerd op reeds verrichte werkzaamheden en worden bij opzegging niet gerestitueerd.

7. Betaling, rente en incassokosten

- 7.1** Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling plaats te vinden binnen veertien dagen na factuurdatum, zonder korting, opschorting of verrekening.
- 7.2** Bij te late betaling mag MERKPODIUM werkzaamheden opschorten.
- 7.3** Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is Klant de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede buitengerechtelijke incassokosten, berekend conform de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 7.4** MERKPODIUM mag vooruitbetaling of zekerheid verlangen. Het volledige openstaande bedrag is onmiddellijk opeisbaar indien Klant faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, wordt ontbonden of geliquideerd, of indien beslag wordt gelegd ten laste van Klant.
- 7.5** Betalingen van Klant strekken steeds eerst in mindering op verschuldigde kosten, daarna op rente en vervolgens op de oudste openstaande facturen, ook indien Klant een andere volgorde vermeldt.

8. Eigendomsvoorbehoud

- 8.1** Alle door MERKPODIUM geleverde zaken in het kader van de werkzaamheden blijven eigendom van MERKPODIUM tot aan het moment van algehele voldoening van hetgeen MERKPODIUM uit hoofde van de Overeenkomst en/of op grond van enige andere rechtsbetrekking van Klant te vorderen heeft.
- 8.2** Bij beslaglegging, (voorlopige) surseance van betaling of faillissement is de Klant verplicht om onmiddellijk de beslagleggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator te informeren over de (eigendoms)rechten van MERKPODIUM.

9. Gebruik van AI en digitale middelen

- 9.1** MERKPODIUM werkt met AI-tools bij de uitvoering van haar diensten. Wanneer een Klant een AI-toepassing afneemt, zoals een AI-assistent, een AI-applicatie of ander AI-gestuurd programma, gelden de volgende voorwaarden:

- De Klant gebruikt de AI-toepassing via een link of toegangsmethode die door MERKPODIUM wordt verstrekt.
 - De Klant krijgt geen toegang tot de achterliggende instellingen, prompts, templates, methodes of instructies.
 - Alle AI-inhoud, structuur, workflow en instructies blijven eigendom van MERKPODIUM.
 - De Klant krijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor eigen gebruik binnen de samenwerking zolang deze loopt.
 - Het is niet toegestaan om AI-materiaal te kopiëren, delen of door te verkopen.
 - De Klant voert in een AI-toepassing geen persoonsgegevens van eigen klanten, relaties of andere derden in, tenzij het verwerken van persoonsgegevens onderdeel is van de Dienst zelf en daarvoor een verwerkersovereenkomst is gesloten.
- 9.2** Indien MERKPODIUM stopt met het aanbieden van de AI-toepassing of haar dienstverlening beëindigt, vervalt het gebruiksrecht en wordt de toegang beëindigd. In dat geval stopt ook de betalingsverplichting van de Klant in geval van een abonnement. Wanneer de Klant al heeft betaald voor een periode waarin MERKPODIUM de AI-toepassing niet meer levert, wordt het resterende deel van die periode pro rata terugbetaald. MERKPODIUM is niet verplicht een vervangend systeem te leveren.
- 9.3** MERKPODIUM kondigt een beëindiging als bedoeld in het vorige lid ten minste dertig dagen van tevoren Schriftelijk aan. Gedurende die termijn kan de Klant een kopie opvragen van de door de Klant opgebouwde gegevens en uitkomsten. MERKPODIUM levert die kopie in een gangbaar bestandsformaat, zoals CSV of PDF. Na afloop van die termijn is MERKPODIUM niet meer gehouden deze gegevens te bewaren of beschikbaar te stellen.
- 9.4** Wanneer de Klant géén AI-toepassing afneemt, gebruikt MERKPODIUM AI uitsluitend intern ter ondersteuning van haar eigen werkprocessen. Hierbij worden geen identificeerbare persoonsgegevens ingevoerd of verwerkt.
- 9.5** Bij toepassingen waarin uitkomsten automatisch worden gegenereerd op basis van invoer, heeft MERKPODIUM geen invloed op de precieze uitkomst en beoordeelt zij niet elke uitkomst vooraf. MERKPODIUM treft maatregelen om ongepaste invoer en ongepaste uitkomsten tegen te gaan, maar geeft daarop geen garantie. Er geldt geen resultaatsverplichting ten aanzien van de vorm, de gelijkheid of de kwaliteit van een gegenereerde uitkomst. De Klant kan een uitkomst melden bij MERKPODIUM. MERKPODIUM verwijdert een gemelde uitkomst zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen.
- 9.6** Voor gebruik van de invoer of de gegenereerde uitkomst in eigen promotie van MERKPODIUM treedt MERKPODIUM, voor zover persoonsgegevens worden verwerkt, op als verwerkingsverantwoordelijke en vraagt daarvoor zelf toestemming. Indien de Gebruiker jonger is dan zestien jaar, vraagt MERKPODIUM deze toestemming aan de houder van het ouderlijk gezag en onderneemt zij redelijke inspanningen om te verifiëren dat de toestemming daadwerkelijk door of namens deze persoon is verleend, onder meer door bevestiging via het bij MERKPODIUM bekende e-mailadres van de ouder of verzorger.

10. Beschikbaarheid van externe systemen

- 10.1** Het staat MERKPODIUM vrij om voor haar dienstverlening gebruik te maken van externe systemen en derden, waaronder AI-aanbieders zoals OpenAI en Anthropic, hostingpartijen, technische dienstverleners, leveranciers, freelancers en andere hulppersonen. MERKPODIUM zal bij de keuze daarvan de nodige zorgvuldigheid betrachten, maar heeft geen invloed op updates, beschikbaarheid, prestaties, storingen, wijzigingen of beperkingen van deze externe systemen en derden. Voor zover deze omstandigheden buiten de invloedssfeer van MERKPODIUM liggen, niet aan MERKPODIUM kunnen worden toegerekend en niet het gevolg zijn van een onzorgvuldige

leveranciers- of systeemkeuze door MERKPODIUM, vallen zij buiten haar verantwoordelijkheid en is MERKPODIUM niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. In dergelijke gevallen zal MERKPODIUM zich inspannen om waar redelijkerwijs mogelijk een passende oplossing of alternatief te bieden.

11. Programma's voor franchiseorganisaties

11.1 Wanneer MERKPODIUM werkt voor meerdere kantoren binnen een franchiseorganisatie gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

- De toegang wordt verstrekt aan de partijen die in de Overeenkomst zijn genoemd.
- Materiaal, toegang of content mag niet worden gedeeld met kantoren of derden die niet in de Overeenkomst zijn genoemd.
- MERKPODIUM is niet verantwoordelijk voor interne toepassing of communicatie binnen de organisatie.
- Bij misbruik, overtreding of wanbetaling mag MERKPODIUM toegang tot de AI-toepassing of materialen intrekken.

12. Workshops en trainingen

12.1 Materiaal dat tijdens workshops en trainingen wordt verstrekt, is alleen bestemd voor eigen gebruik door Deelnemers. Het is niet toegestaan om dit materiaal te delen, commercieel te gebruiken, op te nemen of anderszins openbaar te maken of te verveelvoudigen. Screenshots, video-opnames en kopieën van AI-instructies en tools zijn eveneens niet toegestaan.

13. Intellectueel eigendom

13.1 Alle door MERKPODIUM ontwikkelde AI-instructies, prompts, workflows, templates, methodes en interne werkwijzen blijven eigendom van MERKPODIUM.

13.2 Indien de Klant een AI-toepassing afneemt, krijgt de Klant uitsluitend een gebruiksrecht om de AI-toepassing te gebruiken binnen de eigen organisatie. De inhoud die met behulp van de AI-toepassing wordt gecreëerd, mag door de Klant vrij worden ingezet voor eigen communicatie. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen (bijvoorbeeld in het contract met een specifiek kantoor), geldt voor de door de AI-toepassing gegenereerde inhoud een gebruiksrecht zoals hierboven omschreven. Dit gebruiksrecht omvat niet het delen, kopiëren, doorverkopen, inzetten voor derden of anderszins openbaar maken en verveelvoudigen voor derden.

13.3 Voor op maat gebouwde applicaties, tools en websites die geen AI-toepassing bevatten, zoals bestelpagina's, een quiz of landingspagina, blijft de onderliggende broncode en techniek eigendom van MERKPODIUM, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De Klant krijgt een gebruiksrecht op de werkende applicatie zoals opgeleverd, voor gebruik binnen de eigen organisatie.

13.4 Content, teksten en ontwerpen die MERKPODIUM specifiek voor de Klant maakt, mogen na volledige betaling vrij door de Klant worden gebruikt voor eigen marketing en communicatie. Deze materialen mogen niet worden doorverkocht of gebruikt voor commerciële dienstverlening aan derden.

13.5 Strategische documenten die MERKPODIUM voor de Klant ontwikkelt, zijn op maat gemaakte uitwerkingen die de Klant onbeperkt binnen de eigen organisatie mag gebruiken. De onderliggende methodiek, vragenlijsten en werkwijze waarmee MERKPODIUM deze documenten ontwikkelt, blijven volledig eigendom van MERKPODIUM. De Klant ontvangt per mail alleen de eigen ingevulde antwoorden uit het intakeformulier. Het intakeformulier, de opbouw en werkwijze van het intakeproces en de onderliggende promptstructuur blijven volledig eigendom van MERKPODIUM. Het is niet toegestaan het intakeproces, de opbouw, de vragenlijst, de promptstructuur of

onderdelen daarvan te kopiëren, te reproduceren, te delen of te gebruiken voor het ontwikkelen van AI-toepassingen of vergelijkbare toepassingen door derden.

- 13.6** MERKPODIUM blijft gerechtigd de kennis, methodes en algemene werkwijzen die zij bij de uitvoering van een Overeenkomst opdoet of ontwikkelt, te gebruiken voor andere opdrachten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie of herkenbare gegevens van de Klant worden gebruikt.
- 13.7** Alle programma's, applicaties en concepten van MERKPODIUM blijven eigendom van MERKPODIUM. De Klant krijgt een gebruiksrecht voor de eigen organisatie binnen de Nederlandse markt. MERKPODIUM blijft vrij om dezelfde programma's en concepten aan te bieden aan andere partijen, ook buiten Nederland.
- 13.8** Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel verbeurt de Klant een direct opeisbare boete van EUR 5.000 per overtreding, met een maximum van EUR 25.000 per kalenderjaar, onverminderd het recht van MERKPODIUM om in plaats daarvan of daarnaast volledige schadevergoeding te vorderen.

14. Oplevering en klachten

- 14.1** Klant dient opgeleverde werkzaamheden, Producten en resultaten direct na oplevering te controleren. Eventuele tekortkomingen dienen Schriftelijk en gemotiveerd aan MERKPODIUM te worden gemeld binnen dertig dagen nadat de Klant deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.

Bij gebreke daarvan wordt het geleverde geacht te zijn aanvaard. Iedere vordering van Klant die verband houdt met opgeleverde werkzaamheden, Producten en/of resultaten vervalt in ieder geval twaalf maanden na oplevering, met uitzondering van vorderingen die verband houden met opzet of bewuste roekeloosheid van MERKPODIUM.

- 14.2** Klachten schorten de betalingsverplichtingen van Klant niet op. MERKPODIUM krijgt steeds de gelegenheid om een eventuele tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.

15. Annulering bij workshops en trainingen

- 15.1** Bij annulering vóór de start worden gemaakte kosten of voorbereidingen in rekening gebracht. Bij annulering tijdens een traject wordt het uitgevoerde deel gefactureerd.
- 15.2** Deze annuleringsvoorwaarden gelden voor workshops en trainingen. Voor marketingapplicaties en campagneprogramma's geldt het artikel Duur en beëindiging.
 - Annulering tot vier weken voor de start: 100% restitutie
 - Annulering tussen vier en twee weken voor de start: 50% restitutie
 - Annulering tussen twee weken en één week voor de start: 25% restitutie
 - Annulering binnen één week voor de start: geen restitutie
 - No show: geen restitutie
- 15.3** Annulering moet altijd Schriftelijk worden doorgegeven.
- 15.4** Wanneer MERKPODIUM een workshop of training onverhoopt moet verzetten of annuleren, ontvangt de Klant zo snel mogelijk bericht en wordt een nieuwe datum aangeboden of vindt volledige restitutie plaats.

16. Verzetten

- 16.1** Verzetten tot vier weken vooraf is kosteloos.
- 16.2** Verzetten tot twee weken vooraf is mogelijk tegen een vaste vergoeding van €250 exclusief btw.

- 16.3** Verzetten binnen één week vooraf wordt beschouwd als annulering en valt onder de annuleringsvoorwaarden hierboven.
- 16.4** Verzetten moet altijd Schriftelijk worden doorgegeven.

17. Aansprakelijkheid

- 17.1** Indien MERKPODIUM aansprakelijk is, is haar totale aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht. Deze beperkingen en uitsluitingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van
- 17.2** MERKPODIUM is niet aansprakelijk voor:
- indirecte schade, winstderving of gevolgschade
 - onjuiste of onvolledige informatie aangeleverd door de Klant
 - fouten, storingen of beperkingen in externe systemen zoals hosting, mailsoftware, AI-tools of automatiseringstools, voor zover deze niet aan MERKPODIUM kunnen worden toegerekend en niet het gevolg zijn van een onzorgvuldige leveranciers- of systeemkeuze door MERKPODIUM
 - schade ontstaan door onjuiste toepassing van advies door de Klant
 - reputatieschade en imagoschade van de Klant of van derden
 - schade door het tijdelijk niet beschikbaar zijn of niet naar behoren functioneren van een applicatie of AI-toepassing
 - schade die voortvloeit uit de inhoud van een automatisch gegenereerde uitkomst, behoudens de meld- en verwijderprocedure van artikel 9.5
- 17.3** De Klant is verplicht alle door MERKPODIUM geleverde of met een AI-toepassing gegenereerde uitkomsten vóór publicatie, verspreiding of ingebruikname zorgvuldig te controleren en goed te keuren. Indien de Klant deze controle niet, niet tijdig of onvoldoende uitvoert, komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening en risico van de Klant en is MERKPODIUM niet aansprakelijk voor schade die daardoor ontstaat. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel blijven onverminderd van toepassing, ook voor fouten die de Klant bij een zorgvuldige controle redelijkerwijs niet had kunnen ontdekken. Toont een applicatie een uitkomst rechtstreeks aan de klanten van de Klant, zodat controle van iedere afzonderlijke uitkomst vooraf niet mogelijk is, dan geldt dat de Klant de applicatie als geheel, waaronder de teksten, aannames, rekenwijze en voorbeelden van gegenereerde uitkomsten, vóór ingebruikname heeft gecontroleerd en goedgekeurd.
- 17.4** MERKPODIUM geeft geen garantie op resultaten die voortkomen uit advies, strategie, content of het gebruik van AI-tools. De Klant blijft altijd zelf verantwoordelijk voor beslissingen en acties die op basis hiervan worden genomen.
- 17.5** De uitkomsten van applicaties van MERKPODIUM, waaronder berekeningen, overzichten, scores en teksten, zijn indicatief en bedoeld ter ondersteuning van de dienstverlening van de Klant. Zij zijn geen advies.
- 17.6** De Klant bepaalt of en hoe hij een applicatie aan zijn eigen klanten aanbiedt en blijft tegenover hen verantwoordelijk voor zijn eigen dienstverlening.
- 17.7** De Klant controleert een applicatie, waaronder de teksten, de aannames, de rekenwijze en voorbeelden van gegenereerde uitkomsten, voordat hij haar aan zijn klanten aanbiedt. Bij applicaties met berekeningen bepaalt de Klant de uitgangspunten, zoals rentes, looptijden, normen en rekenregels, of keurt hij de door MERKPODIUM voorgestelde uitgangspunten goed. Een

onjuiste uitkomst die voortvloeit uit deze uitgangspunten, of die bij de controle vóór ingebruikname redelijkerwijs had kunnen worden opgemerkt, komt voor rekening van de Klant. Door de applicatie in gebruik te nemen aanvaardt de Klant de inrichting zoals opgeleverd.

- 17.8** MERKPODIUM is niet aansprakelijk voor beslissingen die de Klant of zijn klanten nemen op basis van uitkomsten van een applicatie. Is MERKPODIUM toch aansprakelijk, bijvoorbeeld bij een aantoonbare fout in de applicatie, dan geldt de beperking van het eerste lid van dit artikel.
- 17.9** MERKPODIUM is niet verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid of gevolgen van communicatie die door de Klant zelf wordt opgesteld of verstuurd, ook niet wanneer deze is gebaseerd op advies of op output van een AI-toepassing die door MERKPODIUM is ontwikkeld.
- 17.10** MERKPODIUM beoordeelt communicatie niet op juridische juistheid, compliance of sectorale regelgeving. De Klant blijft volledig verantwoordelijk voor naleving van toepasselijke wet- en regelgeving. Is de Klant actief in de financiële dienstverlening, dan is hij er zelf voor verantwoordelijk dat alle uitingen voldoen aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht en de daarop gebaseerde regelgeving aan informatieverstrekking en reclame-uitingen stellen, waaronder de eis dat informatie correct, duidelijk en niet misleidend is. Dit geldt ook wanneer die uitingen zijn gebaseerd op of gegenereerd door Diensten of AI-toepassingen van MERKPODIUM.
- 17.11** MERKPODIUM is niet verantwoordelijk voor informatie die de Klant invoert in AI-systemen zoals ChatGPT van OpenAI of Claude van Anthropic. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke of gevoelige gegevens en voor het voorkomen van het delen van persoonsgegevens of andere privacygevoelige informatie binnen deze systemen.

18. Vrijwaring

- 18.1** Klant vrijwaart MERKPODIUM tegen alle aanspraken van derden die verband houden met door Klant aangeleverde informatie, materialen of gegevens, het gebruik van door MERKPODIUM geleverde Diensten of Producten, het gebruik van AI-output, de naleving van sectorale regelgeving door Klant, of de verwerking van persoonsgegevens waarvoor Klant verantwoordelijk is. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van MERKPODIUM. Deze vrijwaring omvat mede de redelijke kosten van juridische bijstand.

19. Vertrouwelijkheid

- 19.1** Klant en MERKPODIUM behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen vertrouwelijk. Dit geldt ook na beëindiging van de Overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie vallen in ieder geval door MERKPODIUM verstrekte adviezen, strategieën, prijzen, documenten, prompts, templates, workflows, methodes, AI-instructies en interne werkwijzen.
- 19.2** Bij overtreding van deze geheimhoudingsverplichting verbeurt de Klant een direct opeisbare boete van EUR 5.000 per overtreding met een maximum van EUR 25.000 per kalenderjaar, onverminderd het recht van MERKPODIUM om volledige schadevergoeding te vorderen.

20. Persoonsgegevens

- 20.1** MERKPODIUM verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming. Op verwerkingen waarvoor MERKPODIUM zelf verwerkingsverantwoordelijke is, zijn haar privacyverklaringen van toepassing. Deze zijn te raadplegen via www.merkpodium.nl.
- 20.2** Verwerkt MERKPODIUM bij de uitvoering van een Dienst persoonsgegevens namens de Klant, dan is de Klant verwerkingsverantwoordelijke en MERKPODIUM verwerker. MERKPODIUM en Klant sluiten daarvoor een verwerkersovereenkomst, die tot stand komt voordat er

persoonsgegevens worden verwerkt. Wijkt die overeenkomst af van deze Algemene Voorwaarden, dan gaat de verwerkersovereenkomst voor als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.

- 20.3** De Klant is verantwoordelijk voor een geldige grondslag. Verzoeken van betrokkenen over inzage, correctie of verwijdering worden door de Klant afgehandeld. Ontvangt MERKPODIUM zo'n verzoek rechtstreeks, dan stuurt zij het door aan de Klant.
- 20.4** Bij een datalek dat gevolgen kan hebben voor de gegevens van Klant, informeert MERKPODIUM Klant zonder onnodige vertraging.

21. Duur en beëindiging

- 21.1** Voor Diensten die maandelijks doorlopen geldt een opzegtermijn van twee maanden. Opzegging dient Schriftelijk te gebeuren.
- 21.2** Voor marketingapplicaties, campagneprogramma's en jaarabonnementen geldt een minimale looptijd van een contractjaar. Tussentijdse opzegging door de Klant is gedurende dat eerste contractjaar uitgesloten. MERKPODIUM en Klant onderkennen dat de Klant handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en wijken in die hoedanigheid uitdrukkelijk af van de hoofdregel van artikel 7:408 lid 1 BW. Na afloop van het eerste contractjaar loopt de Overeenkomst door voor onbepaalde tijd en kan de Klant Schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
- 21.3** Voor AI-assistenten geldt de maandelijks doorlopende vorm van het eerste lid, tenzij de Klant kiest voor een jaarabbonnement. In dat geval geldt het tweede lid.
- 21.4** Indien Klant namens een of meer anderen een Overeenkomst sluit, staat Klant ervoor in dat hij daartoe bevoegd is. Indien meerdere partijen als Klant optreden, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen uit de Overeenkomst. Klant mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van MERKPODIUM.
- 21.5** Bij iedere beëindiging van een Overeenkomst voor een AI-toepassing of applicatie, ongeacht de wijze of de reden van beëindiging, geldt het volgende:
- MERKPODIUM blijft de Dienst gedurende de opzegtermijn verlenen. Op verzoek van de Klant blijft de Dienst daarna nog ten hoogste dertig dagen beschikbaar als overgangsperiode, tegen de geldende tarieven, om de overstap naar een andere aanbieder of eigen systemen mogelijk te maken;
 - de Klant kan tot ten minste dertig dagen na afloop van de Overeenkomst of, indien van toepassing, van de overgangsperiode, een kopie opvragen van de door de Klant ingevoerde en opgebouwde gegevens en uitkomsten. MERKPODIUM levert die kopie binnen redelijke termijn in een gangbaar bestandsformaat, zoals CSV of PDF;
 - MERKPODIUM verleent de Klant redelijke bijstand bij het overstappen;
 - buiten de kopie vallen de prompts, instructies, workflows en overige onderdelen die volgens artikel 13 eigendom van MERKPODIUM blijven;
 - na afloop van de termijn onder b. verwijdert MERKPODIUM de gegevens van de Klant, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt. Voor persoonsgegevens die MERKPODIUM als verwerker verwerkt, gaat de verwerkersovereenkomst voor.

22. Opschorting en ontbinding

- 22.1** MERKPODIUM is gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, hetzij geheel of ten dele te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd de verder aan haar toekomende

rechten. MERKPODIUM kan onder meer van deze bevoegdheid gebruikmaken in de hiernavolgende gevallen:

- indien de Klant niet voldoet aan enige verplichting die voortvloeit uit de Overeenkomst of een daarmee samenhangende overeenkomst;
- indien er gegronde vrees bestaat dat de Klant niet in staat is of zal zijn om aan zijn verplichtingen te voldoen;
- in geval van (de aanvraag van het) faillissement, surseance van betaling en/of ondercuratelestelling van de Klant, dan wel stillegging, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van het bedrijf van de Klant.

22.2 In elk van de hiervoor genoemde gevallen zijn de vorderingen van MERKPODIUM direct en in hun geheel opeisbaar. De schade die MERKPODIUM dientengevolge lijdt, komt eveneens voor rekening van de Klant.

22.3 De Klant is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden indien MERKPODIUM toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting en dit tekortschieten niet binnen een redelijke termijn is hersteld nadat de Klant MERKPODIUM Schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

23. Overmacht

23.1 Wanneer de uitvoering van werkzaamheden tijdelijk onmogelijk of bezwaarlijk is als gevolg van een overmachtssituatie, waaronder wordt verstaan een omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van MERKPODIUM ligt, wordt de uitvoering opgeschort zonder dat MERKPODIUM schadeplichtig is. Onder overmacht kunnen onder meer worden verstaan: storingen of beperkingen bij externe systemen, ziekte, overheidsmaatregelen, cyberaanvallen en cyberincidenten, uitval van internet of hosting en tekortkomingen van leveranciers, voor zover deze omstandigheden niet aan MERKPODIUM kunnen worden toegerekend en niet het gevolg zijn van een onzorgvuldige leveranciers- of systeemkeuze door MERKPODIUM.

23.2 Indien de overmachtssituatie langer dan dertig dagen duurt, mogen MERKPODIUM en Klant de Overeenkomst voor het niet-uitvoerbare deel beëindigen.

24. Overige bepalingen

24.1 De nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of van de Overeenkomst, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. MERKPODIUM en de Klant zijn gehouden bepalingen die nietig zijn of vernietigd zijn te vervangen door wel geldige bepalingen met zoveel mogelijk dezelfde strekking als de nietige of vernietigde bepaling.

24.2 Op deze Algemene Voorwaarden en de samenwerking is Nederlands recht van toepassing.

24.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of in verband houden met de Overeenkomst(en) en/of deze Algemene Voorwaarden en/of Bijlage A, worden exclusief voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement waar MERKPODIUM gevestigd is.