

Algemene voorwaarden Snappiebot

In deze algemene voorwaarden lees je welke afspraken gelden wanneer je als zakelijke klant een dienst afneemt van Snappiebot. We leggen onder meer uit hoe een opdracht tot stand komt, hoe betaling en oplevering werken en wat je van ons mag verwachten. De specifieke inhoud van jouw opdracht staat in de offerte of opdrachtbevestiging.

Snappiebot — versie 1.0, 8 september 2026

1. Over Snappiebot en deze voorwaarden

Snappiebot is een handelsnaam van de eenmanszaak die bij de Kamer van Koophandel is ingeschreven onder nummer 92130186.

Contactgegevens

Snappiebot
Eemplein 21
3812 EA Amersfoort
KVK-nummer: 92130186
E-mail: info@snappiebot.nl

Deze voorwaarden gelden voor aanbiedingen en overeenkomsten van Snappiebot voor het bouwen, inrichten, aanpassen en onderhouden van AI-assistenten en het geven van bijbehorend advies.

Wij leveren uitsluitend aan klanten die handelen voor hun bedrijf, beroep of organisatie. In deze voorwaarden noemen we hen 'de klant'. Met 'schriftelijk' bedoelen we ook per e-mail.

Afwijkende afspraken zijn geldig wanneer wij deze schriftelijk overeenkomen. Bij tegenstrijdigheid gaan de afspraken in de geaccepteerde offerte of opdrachtbevestiging voor op deze voorwaarden. Inkoopvoorwaarden van de klant wijzen wij uitdrukkelijk af.

2. Aanvraag en overeenkomst

Het insturen van het intakeformulier is een aanvraag. De automatische ontvangstbevestiging betekent nog niet dat Snappiebot de opdracht aanneemt.

Wij beoordelen eerst of de aanvraag voldoende duidelijk en uitvoerbaar is. Daarna ontvangt de klant een offerte of opdrachtbevestiging met de afgesproken werkzaamheden, prijs, oplevering en eventuele aanvullende afspraken.

De overeenkomst ontstaat wanneer de klant dit aanbod schriftelijk accepteert of de bijbehorende factuur betaalt. De klant krijgt deze voorwaarden vóór aanvaarding ter beschikking.

Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij daarin een andere termijn staat. Wijzigingen of aanvullingen op het aanbod moeten eerst schriftelijk worden overeengekomen. Kennelijke vergissingen, zoals een duidelijke type- of rekenfout, mogen wij herstellen.

3. Wat wij leveren

Snappiebot bouwt en configureert AI-assistenten op basis van de afgesproken toepassing, intake en aangeleverde informatie. Dit kan bijvoorbeeld een Custom GPT, project, skill of vergelijkbare inrichting binnen een AI-platform zijn.

Het gekozen pakket en de opdrachtbevestiging bepalen wat inbegrepen is, waaronder het aantal assistenten, de omvang van de kennisbank, gesprekken, instructies en eventuele updates of revisies.

Snappiebot voert de werkzaamheden zorgvuldig en deskundig uit. Wij leveren een inrichting die aansluit op de overeengekomen toepassing. Wij garanderen geen specifieke omzet, tijdsbesparing, foutloze antwoorden of andere bedrijfsresultaten.

Nieuwe toepassingen, extra assistenten, aanvullende documenten en werkzaamheden buiten de afgesproken opdracht zijn meerwerk. Wij voeren betaald meerwerk pas uit nadat de klant akkoord is gegaan met de werkzaamheden en de bijbehorende prijs of berekeningswijze.

4. Informatie en medewerking van de klant

De klant levert tijdig de informatie, documenten, contactgegevens en eventuele toegang aan die nodig zijn voor de opdracht. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit daarvan en voor het recht om deze informatie te laten gebruiken.

De klant informeert ons over belangrijke beperkingen, vertrouwelijkheidseisen en regels die voor de toepassing gelden. Wij mogen uitgaan van de aangeleverde informatie, maar vragen om verduidelijking wanneer wij duidelijke onjuistheden of tegenstrijdigheden zien.

De klant levert alleen noodzakelijke persoonsgegevens aan. Bijzondere persoonsgegevens, burgerservicenummers, identiteitsbewijzen en andere gevoelige gegevens mogen alleen worden aangeleverd nadat wij afzonderlijk hebben vastgesteld of en onder welke voorwaarden de verwerking mogelijk is.

Voor inrichting in de omgeving van de klant gebruiken we waar mogelijk een uitnodiging of passende toegangsrechten. De klant hoeft geen persoonlijk wachtwoord met ons te delen.

Als informatie of medewerking ontbreekt, mogen wij de werkzaamheden uitstellen. Wij melden dit aan de klant en stemmen een aangepaste planning af. Eventuele extra kosten worden vooraf besproken.

5. Prijzen en betaling

Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Kosten voor abonnementen en diensten van externe aanbieders zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

Voor eenmalige opdrachten geldt volledige betaling vooraf, tenzij in de offerte of opdrachtbevestiging een andere betalingsregeling is afgesproken. Voor doorlopende diensten gelden de overeengekomen facturatieperioden.

Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk een andere termijn is afgesproken.

Wij starten de bouw nadat de afgesproken vooruitbetaling is ontvangen en de noodzakelijke informatie compleet is.

Bij te late betaling sturen wij eerst een betalingsherinnering met een aanvullende termijn van 7 dagen. Blijft betaling daarna uit, dan mogen wij de werkzaamheden na schriftelijke aankondiging opschorten. Wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten kunnen volgens de wettelijke regels in rekening worden gebracht.

Een prijswijziging op de website verandert niets aan een al overeengekomen opdracht.

6. Planning, oplevering en herstel

Wij spreken een verwachte oplevertermijn af. Deze begint nadat de benodigde informatie en afgesproken vooruitbetaling zijn ontvangen. Een verwachte termijn is geen gegarandeerde deadline, tenzij wij dat uitdrukkelijk schriftelijk afspreken.

Bij vertraging informeren wij de klant en geven wij een aangepaste planning. Bij een onredelijke vertraging kan de klant ons schriftelijk een redelijke laatste termijn geven om alsnog te leveren. De wettelijke rechten van de klant bij het niet nakomen van de overeenkomst blijven bestaan.

Oplevering kan plaatsvinden via een link of toegang tot een assistent, door inrichting in de omgeving van de klant, of door levering van bestanden en instructies voor eigen inrichting. Wij leggen vooraf vast welke vorm van oplevering is afgesproken.

De klant controleert de oplevering bij voorkeur binnen 14 dagen en meldt concrete afwijkingen van de gemaakte afspraken. Het verstrijken van deze termijn betekent niet automatisch dat alle rechten op herstel vervallen.

Afwijkingen die aan Snappiebot zijn toe te rekenen, herstellen wij binnen een redelijke termijn zonder extra kosten. Dit herstel staat los van betaalde revisies of pakketupdates. Nieuwe wensen of wijzigingen in eerder aangeleverde informatie kunnen wel meerwerk zijn.

7. Externe AI-platforms en gebruik van antwoorden

Een Snappiebot kan afhankelijk zijn van externe diensten, waaronder ChatGPT van OpenAI en Claude van Anthropic. De klant zorgt voor een geschikt account en, waar nodig, een betaald abonnement en houdt zich aan de voorwaarden van het betreffende platform.

Externe aanbieders kunnen hun prijzen, functies, gebruikslimieten en technische mogelijkheden wijzigen. Snappiebot heeft daar geen zeggenschap over en kan ononderbroken beschikbaarheid of blijvend ongewijzigde werking niet garanderen.

Als een wijziging invloed heeft op de afgesproken dienstverlening, bespreken wij een passende oplossing. Aanpassingen of herbouw zijn niet automatisch inbegrepen. Eventuele kosten spreken wij vooraf af. Dit laat onze verantwoordelijkheid voor de eigen werkzaamheden en overeengekomen prestaties onverlet.

AI kan onjuiste, onvolledige of verouderde antwoorden geven. De klant controleert antwoorden vóór gebruik, publicatie of het nemen van besluiten. Bij toepassingen met belangrijke gevolgen voor personen of organisaties is passende menselijke beoordeling nodig.

Een Snappiebot vervangt geen deskundig juridisch, medisch, financieel of ander professioneel oordeel. De klant is verantwoordelijk voor de toepassing binnen de eigen organisatie.

8. Toegang via Snappiebot en overdracht

Wanneer een assistent in de omgeving van de klant wordt ingericht, beheert de klant zelf het account, de toegang en de abonnementen.

Wanneer de assistent beschikbaar wordt gesteld vanuit een account van Snappiebot, spreken wij vooraf af hoe de toegang wordt geregeld en of daarvoor een vaste looptijd geldt.

Als geen vaste looptijd is afgesproken, bieden wij de toegang voor onbepaalde tijd aan. Dit is geen toezegging van levenslange hosting of beschikbaarheid.

Wanneer Snappiebot deze toegang zelf wil beëindigen, kondigen wij dat minimaal drie maanden vooraf schriftelijk aan. Voor een afgesproken vaste looptijd respecteren wij die looptijd, behalve wanneer een wettelijke of contractuele beëindigingsgrond geldt.

Vóór beëindiging bieden wij de klant zonder aanvullende overdrachtsvergoeding de voor hem gemaakte inrichting, beschikbare kennisbankbestanden en bijbehorende instructies aan, voor zover wij die mogen verstrekken. Ook geven wij redelijke uitleg om voortzetting in een geschikte klantomgeving mogelijk te maken. Een volledige nieuwe inrichting of migratie kan afzonderlijk worden afgesproken.

Bij een plotselinge blokkade of wijziging door een externe aanbieder kan voorafgaande aankondiging onmogelijk zijn. In dat geval informeren wij de klant zo snel mogelijk en helpen wij redelijkerwijs bij het veiligstellen en voortzetten van de inrichting. Een identieke werking op een ander platform kunnen wij niet garanderen.

Het opzeggen van een onderhoudsplan beëindigt op zichzelf niet het gebruiksrecht op een betaalde Snappiebot.

9. Revisies, updates en onderhoud

Enmalige revisies, updates en onderhoudsbeurten worden uitgevoerd volgens de omschrijving van het gekozen pakket of de afzonderlijke opdracht.

Of revisies of updates zijn inbegrepen, hoeveel dit er zijn en binnen welke termijn de klant deze kan aanvragen, staat in de offerte of opdrachtbevestiging. Herstel van een aan Snappiebot toe te rekenen afwijking van de gemaakte afspraken telt niet als een inbegrepen revisie of update.

Een onderhoudsplan omvat één gebundelde updaterronde per abonnementsmaand voor de bestaande toepassing, bijvoorbeeld voor kennisbank, toon of achtergrondinformatie. Nieuwe doelen, een wezenlijk andere toepassing, extra assistenten en volledige herbouw vallen hier buiten.

De klant levert wijzigingsverzoeken gebundeld aan. Ongebruikte updaterrondes vervallen aan het einde van de abonnementsmaand. Een tijdig aangevraagde ronde vervalt niet wanneer de uitvoering door Snappiebot naar een volgende maand verschuift.

Het onderhoudsplan wordt maandelijks vooraf gefactureerd en heeft geen minimale looptijd. Het wordt telkens met één maand verlengd. De startdatum en maandprijs staan in de opdrachtbevestiging.

De klant kan op ieder moment per e-mail opzeggen. Het plan stopt dan aan het einde van de lopende abonnementsmaand. Voor die maand blijft de dienst beschikbaar en volgt bij gewone opzegging geen gedeeltelijke terugbetaling.

Snappiebot kan het plan schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

Prijswijzigingen kondigen wij minimaal één maand vooraf aan. De klant kan vóór de ingangsdatum opzeggen.

10. Annulering en beëindiging

De klant kan een opdracht schriftelijk annuleren. Vóór aanvang van de werkzaamheden is annuleren kosteloos, behalve voor vooraf goedgekeurde, niet terug te draaien externe kosten.

Na aanvang betaalt de klant een redelijk bedrag voor het aantoonbaar uitgevoerde werk en dergelijke externe kosten. Wij lichten de berekening toe en houden rekening met bespaarde kosten. Zonder goedgekeurd meerwerk is het bedrag niet hoger dan de overeengekomen opdrachtprijs.

Een vooruitbetaling verrekenen wij met dit bedrag. Een eventueel restant betalen wij binnen 14 dagen na de eindafrekening terug.

Wanneer een partij wezenlijk tekortschiet, krijgt die partij eerst schriftelijk een redelijke termijn om dit te herstellen. Blijft herstel uit, dan kan de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt. Een hersteltermijn is niet nodig wanneer nakoming blijvend onmogelijk is of de wet dit niet vereist.

Bij beëindiging rekenen wij verrichte en nog verschuldigde prestaties naar behoren af. Voor niet-geleverde prestaties waarop geen recht op betaling bestaat, ontvangt de klant een eventueel vooruitbetaald bedrag terug.

11. Rechten op documenten en inrichting

De klant behoudt zijn rechten op aangeleverde documenten, teksten, merken en andere materialen. De klant geeft Snappiebot toestemming deze te gebruiken voor zover nodig voor de afgesproken werkzaamheden.

Voor zover daarop rechten rusten, behoudt Snappiebot de rechten op eigen algemene werkwijzen, templates, hulpmiddelen en herbruikbare instructiestructuren. Wij mogen algemene kennis en ervaring opnieuw gebruiken, zonder vertrouwelijke klantinformatie te delen of te hergebruiken.

Na volledige betaling krijgt de klant een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht op de geleverde inrichting voor de eigen bedrijfsvoering. De klant mag deze zelf aanpassen of namens zich laten aanpassen. Dit gebruiksrecht staat los van de beschikbaarheid van een extern platform of een account van Snappiebot.

De klant mag gegenereerde antwoorden voor de eigen zakelijke activiteiten gebruiken, waaronder klantcommunicatie en publicaties. Daarbij blijven eventuele rechten van derden en de platformvoorwaarden gelden. Wij garanderen geen auteursrecht of exclusiviteit op AI-uitvoer.

Het doorverkopen, in licentie geven of als zelfstandig product aanbieden van de geleverde inrichting of onze templates aan derden is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming.

12. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Beide partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij tijdens de opdracht ontvangen vertrouwelijk. Zij gebruiken deze alleen voor de uitvoering van de overeenkomst en delen deze uitsluitend wanneer dat daarvoor noodzakelijk of wettelijk verplicht is.

Deze verplichting blijft na beëindiging van de opdracht bestaan. Zij geldt niet voor informatie die al rechtmatig openbaar was of onafhankelijk is verkregen.

Snappiebot gebruikt externe dienstverleners zoals beschreven in de privacyverklaring. Wij gebruiken klantdocumenten niet voor andere klantopdrachten of openbare voorbeelden zonder afzonderlijke toestemming.

Voor persoonsgegevens die Snappiebot uitsluitend namens de klant verwerkt, leggen partijen vóór die verwerking de vereiste afspraken vast in een verwerkersovereenkomst. Daarin regelen zij ook de inzet van eventuele subverwerkers, waaronder AI-aanbieders. Deze algemene voorwaarden vervangen die overeenkomst niet.

Voor de verwerking voor onze eigen website, klantcontact en administratie geldt de privacyverklaring op snappiebot.nl/privacyverklaring/.

13. Aansprakelijkheid

Snappiebot is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Als herstel mogelijk is, stelt de klant ons eerst schriftelijk in de gelegenheid om binnen een redelijke termijn te herstellen.

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag exclusief btw dat voor de betreffende opdracht is overeengekomen. Bij een doorlopend onderhoudsplan geldt als maximum het bedrag exclusief btw over de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, of de kortere periode waarin het plan liep. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gemiste winst, gemiste besparingen of bedrijfsonderbreking.

Schade door onjuiste klantinformatie, wijzigingen door de klant of derden, ongecontroleerd gebruik van AI-antwoorden of problemen bij externe platforms komt niet voor onze rekening voor zover deze niet mede door een tekortkoming van Snappiebot is veroorzaakt.

Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de eigenaar van Snappiebot, of voor zover aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet mag worden beperkt. Zij beperken geen wettelijke rechten van betrokkenen op grond van privacywetgeving.

14. Overmacht

Bij omstandigheden buiten onze redelijke invloed die uitvoering onmogelijk maken en die niet aan ons zijn toe te rekenen, kan sprake zijn van overmacht. Denk aan ernstige algemene internetuitval of een langdurige onvoorziene storing bij een noodzakelijk extern platform, wanneer geen redelijk alternatief beschikbaar is.

Wij informeren de klant zo snel mogelijk, beperken de gevolgen waar mogelijk en bespreken de voortzetting.

Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst schriftelijk beëindigen. Voor dat deel betalen wij ontvangen vooruitbetalingen terug. Reeds bruikbaar geleverde prestaties worden redelijk afgerekend.

15. Klachten, wijzigingen en geschillen

Klachten kunnen worden gemeld via info@snappiebot.nl. Beschrijf het probleem en voeg waar mogelijk voorbeelden toe. Wij reageren binnen 14 dagen inhoudelijk of geven aan wanneer een inhoudelijke reactie volgt.

Voor een opdracht geldt de versie van de voorwaarden die vóór het sluiten van de overeenkomst ter beschikking is gesteld. Nieuwe voorwaarden gelden niet automatisch voor bestaande opdrachten. Afwijkende afspraken of wijzigingen leggen wij schriftelijk vast.

Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk gelden. Partijen zoeken dan een geldige vervangende afspraak die aansluit op de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.