Gebruiksvoorwaarden

Versie 2.1, 2 november 2026. installatie.ai

1. Waar deze voorwaarden voor gelden

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Dit zijn de afspraken tussen jouw bedrijf en ons. Ze gelden alleen voor bedrijven, en je kunt ze altijd als pdf opslaan.

Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod van installatie.ai en voor elke overeenkomst over het gebruik van installatie.ai. In deze voorwaarden betekent:

- installatie.ai, wij of we: [[statutaire naam van de contractpartij: installatie.ai B.V. na oprichting, of de bestaande BV die tijdelijk contracteert (P9)]], gevestigd aan [[vestigingsadres]], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [[KvK-nummer]], btw-nummer [[btw-identificatienummer]];
- de klant of je: het bedrijf dat installatie.ai afneemt;
- gebruikers: de mensen die de klant toegang geeft;
- de dienst: de software installatie.ai, zoals we die via internet leveren;
- de overeenkomst: de offerte, het orderformulier of de inrichting in de app die de klant heeft aanvaard, met deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst (https://installatie.ai/juridisch/verwerkersovereenkomst);
- klantdata: alles wat de klant en zijn gebruikers aanleveren of in de dienst maken, zoals stukken, notities, correcties en exports.

installatie.ai is bedoeld voor bedrijven, niet voor consumenten. Inkoop- of andere voorwaarden van de klant gelden niet. Spreken de stukken elkaar tegen, dan gaat de offerte voor, dan de verwerkersovereenkomst (voor persoonsgegevens) en dan deze voorwaarden. De korte samenvatting boven een onderdeel is uitleg: bij verschil geldt de tekst eronder.

We stellen deze voorwaarden beschikbaar vóór of bij het sluiten van de overeenkomst: ze staan op deze pagina, je slaat ze op als pdf met de link bovenaan, en op verzoek sturen we ze kosteloos toe.

De klant aanvaardt deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst door de offerte te aanvaarden, of in de app bij het inrichten van de organisatie. In de app leggen we vast wie aanvaardde, wanneer en welke versie. Wie aanvaardt, verklaart dat hij de klant daarin mag vertegenwoordigen.

2. De dienst

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): installatie.ai leest een aanvraagdossier en maakt een uitgangspuntennotitie met een bron bij elke waarde. Een gebruiker beslist, niet de software.

installatie.ai leest een aanvraagdossier, zoals een bestek, tekeningen en nota's van inlichtingen, en maakt er een uitgangspuntennotitie van. Elke waarde die de dienst voorstelt, heeft een stuk, een pagina en een citaat. Staat het citaat niet letterlijk op die pagina, dan vervalt de waarde en blijft het veld leeg, met de reden.

De dienst rekent geen prijs uit, kiest niet stil tussen tegenstrijdige stukken en vult niets aan wat niet in de stukken staat. Op de beslismomenten (Controle, Beoordelen, Wijzigingen en Overdracht) beslist een gebruiker, niet de software.

We ontwikkelen de dienst door. Een functie die in de offerte staat, halen we tijdens de looptijd niet weg zonder dat de klant daarmee instemt. Een taalmodel of leverancier vervangen mag, mits het niveau van de dienst gelijk blijft en we de regels voor subverwerkers in de verwerkersovereenkomst volgen.

Bij een proef zonder vergoeding leveren we de dienst zoals hij is. Beide partijen kunnen een proef op elk moment stoppen.

3. Uitkomsten en je eigen oordeel

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): De uitkomst is een voorstel van een taalmodel. Je leest en controleert hem zelf, voordat je er een calculatie of offerte op baseert.

De voorstellen in een notitie komen van een taalmodel. Dat de bron klopt, toetst de software: het citaat staat letterlijk op de genoemde pagina. Of een waarde goed is gelezen en volledig is, kan de software niet garanderen. Daarom beslist een gebruiker bij Controle, Beoordelen, Wijzigingen en Overdracht.

De klant blijft verantwoordelijk voor zijn calculatie, zijn inschrijving of offerte en de uitvoering van het werk, en controleert een uitkomst voordat hij die daarvoor gebruikt. De dienst vervangt het lezen van de stukken niet en is geen juridisch of technisch advies. Een leeg veld betekent dat de dienst er geen bron voor vond, niet dat het onderwerp in de stukken ontbreekt.

We garanderen niet dat een uitkomst foutloos of volledig is, of dat de dienst hetzelfde dossier elke keer precies gelijk leest. Hoe we AI inzetten, staat in de AI-verklaring (https://installatie.ai/juridisch/ai-verklaring).

4. Wat je aanlevert

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Lever alleen stukken aan die je voor dit doel mag gebruiken. Geen gerubriceerde stukken en geen bijzondere persoonsgegevens. Je stukken blijven van jou.

De klant levert alleen stukken aan die hij voor dit doel mag gebruiken en laten verwerken, ook door de subverwerkers in de verwerkersovereenkomst en dus ook door het taalmodel buiten de EU. Geldt voor een aanbesteding een geheimhoudingsverklaring of een andere beperking, dan gaat de klant na of die dit toelaat.

De klant levert niet aan: stukken met burgerservicenummers, medische of andere bijzondere persoonsgegevens of strafrechtelijke gegevens, en gerubriceerde of om veiligheidsredenen beperkt gedeelde stukken, zoals bij sommige defensieopdrachten. Staan die er toch in, dan verwijdert de klant het stuk direct en meldt hij het aan ons.

De dienst toetst elk bestand op formaat en grootte en controleert het op virussen. Een bestand dat niet door die controle komt, wordt geweigerd, met de reden erbij.

Klantdata blijft van de klant. We gebruiken haar alleen om de dienst aan deze klant te leveren, zoals de verwerkersovereenkomst beschrijft. We trainen er geen model mee, en de voorwaarden van ons taalmodel staan dat ook de leverancier niet toe.

Spreekt een derde ons aan omdat de klant stukken aanleverde die hij niet mocht aanleveren, dan vrijwaart de klant ons voor die aanspraak en de redelijke kosten daarvan.

5. Accounts en gebruik

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Je beheerder bepaalt wie erin mag. Houd inloggegevens geheim, en gebruik de dienst alleen voor je eigen bedrijf.

Een account krijg je alleen op uitnodiging van een beheerder van de klant. De klant bepaalt wie toegang heeft en met welke rol, en is verantwoordelijk voor wat zijn gebruikers doen. Gebruikers houden hun inloggegevens geheim; beheerders loggen in met tweestapsverificatie. Vermoedt de klant misbruik van een account, dan meldt hij dat direct aan info@installatie.ai.

Het is niet toegestaan om:

- de beveiliging, de grenzen of de kostenplafonds van de dienst te omzeilen of te testen zonder onze schriftelijke toestemming;
- de software, de disciplinepakketten of de instructies te kopiëren, na te bouwen, te ontleden of te onderzoeken om ze te achterhalen, voor zover de wet dat niet dwingend toestaat;
- uitkomsten van de dienst te gebruiken om een concurrerende dienst of een taalmodel te ontwikkelen;
- de dienst door te verkopen of aan derden buiten de klant ter beschikking te stellen;
- de dienst te gebruiken voor iets wat in strijd is met de wet of met de gebruiksregels van de leverancier van het taalmodel.

Elk abonnement heeft een plafond voor de kosten van het taalmodel per maand. Bereikt een analyse het plafond, dan stopt zij; wat er al is, blijft zichtbaar. De beheerder ziet het verbruik en krijgt een melding als het plafond nadert (standaard bij 80 procent) en als het bereikt is.

Bij misbruik of een direct gevaar voor de beveiliging mogen we een account of de toegang meteen blokkeren. We laten dat zo snel mogelijk weten, met de reden.

6. Beschikbaarheid en ondersteuning

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): We doen ons best om de dienst beschikbaar te houden, maar garanderen geen percentage. Vragen beantwoorden we op werkdagen, in principe binnen één werkdag.

We doen ons best om de dienst steeds beschikbaar te hebben en storingen snel te verhelpen. We geven geen gegarandeerd percentage beschikbaarheid, tenzij dat in de offerte staat. De dienst hangt ook af van leveranciers, zoals de hosting en het taalmodel; is het taalmodel even niet bereikbaar, dan probeert de dienst het later opnieuw.

Gepland onderhoud doen we zo veel mogelijk buiten kantoortijd, en we melden het minstens 2 werkdagen vooraf aan de beheerders. Spoedonderhoud, bijvoorbeeld voor de beveiliging, melden we zo snel als het kan.

Ondersteuning vraag je aan via info@installatie.ai, op Nederlandse werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. We streven ernaar binnen één werkdag inhoudelijk te reageren. Dit is een streeftijd, geen garantie op een oplossing binnen die tijd.

7. Prijzen en betaling

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): De prijs staat in de offerte. Betalen binnen 14 dagen. Een prijswijziging melden we minstens 90 dagen voor de verlenging, zodat je kunt opzeggen.

De prijs, wat erbij hoort en hoe vaak we factureren, staan in de offerte. We factureren vooraf, tenzij de offerte iets anders zegt. Alle prijzen zijn exclusief btw. Facturen betaal je binnen 14 dagen na de factuurdatum. Bezwaar tegen een factuur maak je binnen die 14 dagen; het onbetwiste deel betaal je op tijd. Verrekenen mag alleen met een vordering die we hebben erkend of die de rechter heeft toegewezen.

Betaalt de klant niet op tijd, dan is hij zonder aanmaning in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd, plus de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wet. Staat een factuur 14 dagen na een schriftelijke herinnering nog open, dan mogen we de dienst opschorten. We kondigen dat in die herinnering aan. Klantdata blijft in die tijd bewaard.

We mogen de prijs wijzigen per de datum waarop de overeenkomst wordt verlengd. We melden dat minstens 90 dagen vooraf aan de beheerders. Wil de klant dat niet, dan zegt hij op tegen die datum volgens het onderdeel Looptijd, einde en je gegevens (https://installatie.ai/juridisch/voorwaarden#einde). Tijdens een lopende termijn wijzigt de prijs niet, behalve als de btw wijzigt.

8. Eigendom

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): De software is van ons. Je stukken, je notities en wat je met de dienst maakt zijn van jou.

De rechten op de dienst, de software, de disciplinepakketten en de instructies blijven van installatie.ai. De klant krijgt voor de looptijd een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de dienst te gebruiken voor zijn eigen bedrijf.

Klantdata en de notities, exports en bedrijfsregels die de klant met de dienst maakt, zijn van de klant. Voor zover er op een uitkomst rechten rusten die bij ons liggen, dragen we die hierbij aan de klant over, op voorwaarde dat hij de overeenkomst nakomt. Bedrijfsregels gelden alleen voor de organisatie van de klant. Een dossier van de klant gebruiken we alleen om de kwaliteit te meten als de klant daar per dossier schriftelijk mee instemt.

Op tekst uit een aanvraagdossier kunnen rechten van anderen rusten, zoals de opsteller van een bestek. Citaten in een notitie blijven daaronder vallen. Een taalmodel kan voor een andere klant een gelijke uitkomst geven; daar kan geen uitsluitend recht aan worden ontleend.

Stuurt de klant ons ideeën of verbeteringen voor de dienst, dan mogen we die gebruiken, zonder klantdata en zonder de naam van de klant.

9. Geheimhouding en persoonsgegevens

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): We houden elkaars vertrouwelijke informatie geheim, ook na het einde. Voor persoonsgegevens in je dossiers geldt de verwerkersovereenkomst.

We houden geheim wat we van elkaar te weten komen en wat als vertrouwelijk is aangeduid of als vertrouwelijk te begrijpen is, en nemen redelijke maatregelen om dat zo te houden. Klantdata is altijd vertrouwelijk. Onze software, disciplinepakketten en instructies zijn dat ook; ze zijn bedrijfsgeheimen, en het onderzoeksverbod onder Accounts en gebruik is een beperking in de zin van artikel 3 lid 1 onder b van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen. Dit geldt ook na het einde van de overeenkomst.

De plicht geldt niet voor wat al openbaar was zonder dat iemand zijn geheimhouding schond, of voor wat de wet of een bevoegde instantie ons verplicht te verstrekken. In dat laatste geval melden we dat vooraf, tenzij dat verboden is. We delen vertrouwelijke informatie alleen met medewerkers en leveranciers die haar nodig hebben en die aan geheimhouding zijn gebonden.

Voor persoonsgegevens in klantdata is de klant verwerkingsverantwoordelijke en installatie.ai verwerker. Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst (https://installatie.ai/juridisch/verwerkersovereenkomst). Voor de gegevens die we zelf verwerken, zoals accounts, geldt de privacyverklaring (https://installatie.ai/juridisch/privacy).

10. Aansprakelijkheid

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): We zijn aansprakelijk voor directe schade tot een maximum. Niet voor gevolgschade, en niet voor een calculatie of offerte die op een uitkomst is gebaseerd. Bij opzet of bewuste roekeloosheid gelden de grenzen niet.

installatie.ai is alleen aansprakelijk voor directe schade door een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Per gebeurtenis, en voor alle gebeurtenissen in een contractjaar samen, is die aansprakelijkheid beperkt tot het hoogste van: de vergoeding zonder btw die de klant betaalde over de 12 maanden vóór de gebeurtenis, of € 2.500. Een reeks samenhangende gebeurtenissen telt als één gebeurtenis.

Directe schade is alleen: de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, de redelijke kosten om een fout van ons te herstellen, en de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, als ze aantoonbaar tot minder schade leidden.

We zijn niet aansprakelijk voor andere schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, een verloren aanbesteding of opdracht, boetes en kortingen in een project, en schade door een calculatie, inschrijving, offerte of uitvoering op basis van een uitkomst van de dienst. Ook niet voor schade doordat de klant stukken aanleverde die hij niet mocht aanleveren.

Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van installatie.ai of haar leidinggevenden, en niet bij dood of lichamelijk letsel. Ze beperken ook niet wat een betrokkene op grond van artikel 82 van de AVG van ons kan vorderen. Ze gelden ook voor de medewerkers en leveranciers die we inzetten; die kunnen er zelf een beroep op doen.

De klant meldt schade schriftelijk binnen 60 dagen nadat hij haar ontdekte of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, met een redelijke omschrijving. Een vordering vervalt als de klant die termijn niet haalt, of als hij niet binnen 12 maanden na de melding een procedure begint. We zijn alleen aansprakelijk door een tekortkoming als de klant ons eerst schriftelijk een redelijke termijn gaf om haar te herstellen, tenzij herstel niet meer kan.

11. Overmacht

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Bij een storing die we niet konden voorkomen, hoeven we tijdelijk niet te leveren. Duurt dat langer dan 60 dagen, dan mag je stoppen.

We hoeven een verplichting niet na te komen zolang we dat niet kunnen door iets dat ons niet is toe te rekenen. Daaronder valt ook: een storing of het wegvallen van een leverancier die we zorgvuldig kozen, zoals de hosting of het taalmodel, een storing in elektriciteit of internet, een cyberaanval ondanks de afgesproken beveiligingsmaatregelen, en een maatregel van een overheid. Hetzelfde geldt voor de klant, behalve voor het betalen van facturen van wat al is geleverd.

Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elk van beide de overeenkomst schriftelijk beëindigen. Wat de klant vooruit betaalde voor de periode daarna, krijgt hij terug. Schadevergoeding is dan niet verschuldigd. Geen overmacht is een oorzaak die we met de afgesproken maatregelen hadden moeten voorkomen.

12. Looptijd, einde en je gegevens

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Zonder andere afspraak loopt het abonnement 12 maanden en verlengt het zich met 12 maanden. Opzeggen kan tot 2 maanden voor het einde. Na het einde heb je minstens 30 dagen om alles op te halen, en dan verwijderen we het.

De looptijd staat in de offerte; staat er niets, dan is die 12 maanden. De overeenkomst wordt daarna steeds stilzwijgend met 12 maanden verlengd, tenzij een van beide uiterlijk 2 maanden voor het einde van de lopende termijn schriftelijk opzegt. E-mail aan info@installatie.ai is schriftelijk genoeg.

Elk van beide mag de overeenkomst direct schriftelijk beëindigen als de ander na een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn een wezenlijke verplichting niet nakomt, of failliet gaat of surseance van betaling krijgt.

- Overstappen. De klant mag ook tijdens een lopende termijn overstappen naar een andere aanbieder of naar eigen systemen (de Dataverordening, Verordening (EU) 2023/2854), met een opzegtermijn van 2 maanden. De overstap is daarna klaar binnen 30 kalenderdagen. De klant mag die periode één keer verlengen. Is 30 dagen technisch niet haalbaar, dan melden we dat binnen 14 werkdagen en stellen we een andere periode voor van hooguit 7 maanden.
- We rekenen geen overstapkosten. Stapt de klant binnen een lopende termijn over, dan betaalt hij voor de rest van die termijn als vergoeding voor het vroegtijdig stoppen 50 procent van de vergoeding die hij anders nog zou betalen. Wat hij al vooruit betaalde boven dat bedrag, krijgt hij terug.

Na het einde, en na een overstap, heeft de klant minstens 30 kalenderdagen om zijn gegevens op te halen. In die tijd kan hij alleen nog lezen en exporteren, beheren wie er toegang heeft en eerder laten verwijderen; nieuwe stukken aanleveren, een analyse starten en corrigeren kan niet meer, en een analyse die al liep, maken we af. Ook de aangeleverde stukken blijven in die tijd staan. We kunnen dit terugdraaien zolang de termijn loopt, bijvoorbeeld als de klant toch blijft. Daarna verwijderen we alle klantdata binnen 7 dagen.

De export is een zip met de organisatie, de leden, per dossier de standen met hun waarden, de correcties, signalen, bronnen, overdrachten en de Word- en pdf-exports, de aangeleverde stukken en het auditlog. Wat niet in de zip past, staat in het manifest met de reden; die stukken leveren we op verzoek binnen 10 werkdagen, zonder kosten. De gegevens staan in JSON, de exports in hun eigen formaat, de stukken zoals ze zijn aangeleverd. De zip bevat een beschrijving van de bestanden.

Van de verwijdering blijft alleen het bewijs: wat er is verwijderd en hoeveel, zonder inhoud. Back-ups verdwijnen 7 dagen later vanzelf. Wat al naar het taalmodel ging, volgt de termijn bij Anthropic in de verwerkersovereenkomst (https://installatie.ai/juridisch/verwerkersovereenkomst#doorgifte). De accounts van gebruikers volgen de privacyverklaring (https://installatie.ai/juridisch/privacy#bewaren). Wat we wettelijk moeten bewaren, zoals facturen, bewaren we zolang dat moet.

Een beheerder kan de organisatie ook eerder zelf laten verwijderen: dat vraagt een tweede bevestiging, en

daarna is er 7 dagen tijd om het terug te draaien.

13. Wijzigingen, recht en geschillen

In het kort (uitleg, de tekst eronder geldt): Wijzigingen melden we 30 dagen vooraf. Raakt een wijziging je wezenlijk en wil je dat niet, dan mag je opzeggen. Nederlands recht is van toepassing.

We kunnen deze voorwaarden aanpassen. Een wijziging melden we minstens 30 dagen vooraf aan de beheerders, met de nieuwe tekst. Is de klant het niet eens met een wijziging die hem wezenlijk nadelig raakt, dan mag hij de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder vergoeding voor het vroegtijdig stoppen. Een wijziging die de wet eist of die alleen in het voordeel van de klant is, kan eerder ingaan. Boven de tekst staan de versie en de datum.

We mogen de overeenkomst overdragen aan een onderneming uit onze groep of aan wie ons bedrijf of de dienst overneemt; de klant stemt daar nu al mee in. We melden dat vooraf. De klant mag zijn rechten alleen overdragen met onze schriftelijke toestemming.

Is een bepaling niet geldig, dan blijven de andere gelden, en vervangen we die bepaling door een geldige die er zo dicht mogelijk bij komt. Schriftelijk omvat ook e-mail, tenzij een bepaling iets anders zegt. Onze administratie van wat er in de dienst gebeurde, zoals het auditlog, geldt als bewijs, behalve als de klant het tegendeel aantoont.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag geldt niet. Een geschil lossen we eerst samen op; lukt dat niet, dan is de rechtbank bevoegd in het arrondissement waar installatie.ai statutair is gevestigd, behalve als de wet dwingend een andere rechter aanwijst. Een spoedeisende voorziening kan altijd worden gevraagd.