

Hoofdvoorwaarden

Versie 2.3 · Melya Holding B.V., handelend onder de naam HyperW · bij een ondertekend Orderformulier

Deze Hoofdvoorwaarden regelen het gebruik door de Klant van de door HyperW geleverde Diensten. Zij maken samen met het Orderformulier en de Bijlagen deel uit van de Overeenkomst. Zij worden samen met het Orderformulier verstrekt en zijn door verwijzing van toepassing zodra het Orderformulier is ondertekend. Bij strijdigheid tussen deze Hoofdvoorwaarden en het Orderformulier prevaleert het Orderformulier.

1. Definities

De in deze Overeenkomst gebruikte begrippen met een hoofdletter hebben de hieronder vermelde betekenis of de betekenis die daaraan wordt gegeven waar zij voor het eerst worden gedefinieerd.

"Leverancier" of **"HyperW"** betekent Melya Holding B.V., gevestigd te Papendrecht, handelend onder de naam HyperW, dan wel, na de contractsoverneming op grond van artikel 15.4, HyperW B.V.

"Klant" betekent de in het Orderformulier vermelde wederpartij van Leverancier.

"Orderformulier" betekent het door de Klant en Leverancier ondertekende orderformulier dat naar deze Hoofdvoorwaarden verwijst.

"Overeenkomst" betekent deze SaaS-abonnementsovereenkomst, inclusief het Orderformulier, deze Hoofdvoorwaarden en alle Bijlagen.

"Geautoriseerde Klantdomein(en)" betekent de klantwebsite(s) vermeld in onderdeel A.2 van het Orderformulier, zijnde de door de Klant geëxploiteerde website(s) van waaruit Bezoekers naar de Dienst worden verwezen en op basis waarvan de Kennisbank wordt gegenereerd.

"Dienstadres" betekent de URL waarop de Dienst wordt gehost en aan Bezoekers beschikbaar wordt gesteld, zijnde ofwel (a) het standaard door HyperW gehoste subdomein [subdomein].hyperw.net, dat van toepassing is op de Launch-, Growth- en Scale-abonnementen, ofwel (b) indien het Abonnement het Enterprise-abonnement is en de Klant op grond van onderdeel A.5 een Eigen Domein heeft gekozen, het Eigen Dienstadres.

"Eigen Domein" betekent het eigen domein dat de Klant met het Enterprise-abonnement op grond van onderdeel A.5 van het Orderformulier heeft gekozen, en **"Eigen Dienstadres"** de URL op het Eigen Domein waarop de Dienst wordt gehost.

"Werkdag" betekent een dag anders dan een zaterdag, zondag of nationale feestdag in Nederland.

"Klantgegevens" betekent gegevens die door of namens de Klant via de Diensten worden ingediend, gegenereerd of beschikbaar gesteld, waaronder de Kennisbank, merkmiddelen en Persoonsgegevens van de Klant.

"Persoonsgegevens van de Klant" betekent Persoonsgegevens die door Leverancier namens de Klant worden verwerkt in het kader van de levering van de Diensten.

"DPA" betekent de als Bijlage 1 gehechte Verwerkersovereenkomst.

"Ingangsdatum" betekent de als zodanig op het Orderformulier vermelde datum, zijnde de datum van de laatste handtekening.

"AVG" betekent Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad.

"Intellectuele Eigendomsrechten" betekent octrooien, merken, auteursrechten, databankrechten, modelrechten, bedrijfsgeheimen, knowhow en alle overige intellectuele-eigendomsrechten, geregistreerd of niet, waar ook ter wereld.

"Kenniskbank" betekent de gestructureerde weergave van de producten, diensten, waardeproposities, klantreferenties en prijsformuleringen van de Klant, die door Leverancier tijdens de onboarding wordt gegenereerd en als invoer voor de Diensten wordt gebruikt.

"Persoonsgegevens" heeft de in de AVG gegeven betekenis.

"Live-gangdatum" betekent de datum waarop de Dienst wordt gepubliceerd en toegankelijk is op het Dienstadres.

"Diensten" (ook: de **"Dienst"**) betekent het HyperW-abonnementsplatform en aanverwante diensten zoals beschreven in Bijlage 3, met inachtneming van het in het Orderformulier vermelde Abonnement.

"Abonnementsvergoeding" betekent de in onderdeel A.2 van het Orderformulier vermelde periodieke vergoeding.

"Abonnement" betekent het in onderdeel A.2 van het Orderformulier vermelde abonnement.

"Initiële Looptijd" betekent de in onderdeel A.2 van het Orderformulier vermelde initiële looptijd, en **"Looptijd"** de duur van deze Overeenkomst, bestaande uit de Initiële Looptijd en elke verlenging op grond van artikel 6.1.

"Acceptatieperiode" betekent de periode van veertien (14) kalenderdagen vanaf de Live-gangdatum, bedoeld in artikel 6.2.

"Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling" betekent de in artikel 5.7 omschreven optie.

"Primair Contactpersoon Klant" betekent de als zodanig in het Orderformulier vermelde contactpersoon van de Klant.

"Overmacht" betekent de omstandigheden bedoeld in artikel 14.

"Bezoeker" betekent een eindgebruiker-bezoeker die vanaf de Geautoriseerde Klantdomein(en) naar het Dienstadres wordt verwezen, of die het Dienstadres anderszins via de marketingkanalen van de Klant bereikt.

2. Diensten

2.1 Verlening van het abonnement. Leverancier verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht om de Dienst gedurende de Looptijd te gebruiken, uitsluitend voor de interne bedrijfsdoeleinden van de Klant, op het Dienstadres en in verband met de Geautoriseerde Klantdomein(en).

2.2 Omvang van de Diensten. De Diensten omvatten de in onderdeel A.3 van het Orderformulier vermelde functionaliteiten, beschreven in Bijlage 3 en geleverd overeenkomstig het Abonnement.

2.3 Updates en wijzigingen. Leverancier mag de Dienst van tijd tot tijd updaten, verbeteren of wijzigen. Het volgende kennisgevingsregime is van toepassing:

(a) Standaardkennisgeving. Voor elke geplande update of wijziging die de functionaliteit, configuratie of werking van de Dienst kan beïnvloeden, geeft Leverancier de Klant ten minste achtenveertig (48) uur van tevoren schriftelijk kennis per e-mail aan het Primair Contactpersoon Klant of via een melding in het product, behoudens waar artikel 2.3(b) van toepassing is.

(b) Onmiddellijke regelgevingsupdates. Indien Leverancier redelijkerwijs vaststelt dat een onmiddellijke update of wijziging noodzakelijk is om te voldoen aan toepasselijk recht (waaronder de EU Data Act, de EU Cyber Resilience Act, de AVG, de EU AI Act, de Digital Services Act of enige andere verordening, richtlijn, richtsnoer van een toezichthouder of bevel die op Leverancier of de Dienst van toepassing is), mag Leverancier de update doorvoeren zonder de kennisgevingstermijn van achtenveertig (48) uur in acht te nemen. Leverancier stelt de Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk in kennis van een dergelijke update, met een korte beschrijving van de update en de regelgevende grondslag daarvoor. De kennisgeving kan vóór, tijdens of kort na de uitvoering worden gedaan, afhankelijk van de urgentie van het regelgevende vereiste.

(c) Geen wezenlijke verslechtering. Leverancier zal redelijke inspanningen leveren om de functionaliteit van een in het Abonnement inbegrepen Dienst niet wezenlijk te verslechteren, ook in het kader van regelgevingsupdates op grond van artikel 2.3(b). Indien een wezenlijke wijziging de functionaliteit zou verminderen anders dan vereist op grond van artikel 2.3(b), geeft Leverancier de Klant ten minste dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk kennis en kan de Klant naar zijn keuze het betreffende Abonnement zonder boete opzeggen voor het resterende deel van de op dat moment lopende termijn.

2.4 Beschikbaarheid van de Dienst. Leverancier streeft naar een maandelijkse beschikbaarheid van 99,5% voor de Diensten, gemeten per kalendermaand, met uitzondering van geplande onderhoudsvensters die ten minste 48 uur van tevoren worden aangekondigd en met uitzondering van gebeurtenissen veroorzaakt door de Klant, door derden buiten de macht van Leverancier, of door Overmacht.

3. Onboarding en acceptatie

3.1 Onboarding in twee stappen. De onboarding volgt het tweestapsmodel beschreven in onderdeel A.4 van het Orderformulier. Stap 1 (geautomatiseerde uitrol) wordt door Leverancier uitgevoerd binnen één (1) uur na de Ingangsdatum. Stap 2 (door de Klant geleide verfijning van de in Bijlage 2 vermelde onboardingonderwerpen) wordt door de Klant voltooid gedurende de Acceptatieperiode van veertien (14) kalenderdagen vanaf de Live-gangdatum, met ondersteuning van Leverancier.

3.2 Live-gangdatum. De Live-gangdatum is het tijdstip waarop de Dienst wordt gepubliceerd en toegankelijk is op [subdomein].hyperw.net (of, voor het Enterprise-abonnement, op het Eigen Domein). Leverancier bevestigt de live-gang per e-mail aan het Primair Contactpersoon Klant en de Dienst wordt op die bevestiging geacht live te zijn.

3.3 Acceptatie. Acceptatie vindt plaats door werking van artikel 6.2. Indien de Klant deze Overeenkomst niet opzegt tijdens de Acceptatieperiode overeenkomstig artikel 6.2, wordt de Dienst geacht te zijn geaccepteerd op de dag na het einde van de Acceptatieperiode.

3.4 Uitrolverplichting. Indien Leverancier de Dienst niet binnen achtenveertig (48) uur na de Ingangsdatum publiceert door aan Leverancier toe te rekenen oorzaken, kan de Klant deze Overeenkomst zonder aansprakelijkheid schriftelijk opzeggen en betaalt Leverancier eventueel betaalde bedragen terug voor de periode na opzegging.

3.5 Medewerking van de Klant tijdens de Acceptatieperiode. De voltooiing door de Klant van de onboardingonderwerpen in Bijlage 2 is flexibel gedurende de Acceptatieperiode. Leverancier is niet verplicht een onboardingonderwerp te voltooien waarvoor input van de Klant nodig is, totdat de Klant die

input heeft verstrekt. Het einde van de Acceptatieperiode wordt niet verlengd vanwege onvoltooide onboardingonderwerpen, behoudens voor zover Leverancier hier uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.

4. Verplichtingen van de Klant en aanvaardbaar gebruik

4.1 Geautoriseerd gebruik. De Klant gebruikt de Diensten uitsluitend zoals toegestaan op grond van deze Overeenkomst en toepasselijk recht. De Klant is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn personeel en van derden die namens de Klant toegang krijgen tot de Diensten.

4.2 Verboden gebruik. De Klant zal niet (a) de Diensten verkopen, doorverkopen, sublicentiëren of verhuren, behalve waar het Abonnement dit uitdrukkelijk toestaat; (b) de broncode van de Diensten trachten te reverse-engineeren, te decompileren of af te leiden, behalve voor zover dwingend recht dit uitdrukkelijk toestaat niettegenstaande deze beperking; (c) de Diensten gebruiken om een concurrerend product of dienst te ontwikkelen; (d) de Diensten gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de rechten van een derde of toepasselijk recht schendt; (e) de Diensten gebruiken om Persoonsgegevens te verwerken op een wijze die geen rechtsgrondslag heeft onder de AVG.

4.3 Medewerking. De Klant verleent redelijke medewerking bij de onboarding, doorlopende optimalisatie en eventuele probleemoplossing waarvoor input van de Klant nodig is. De Klant reageert binnen vijf (5) Werkdagen op redelijke verzoeken van Leverancier.

4.4 Juistheid van Klantgegevens. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, rechtmatigheid en kwaliteit van alle aan de Diensten verstrekte Klantgegevens. Leverancier is niet verplicht de juistheid van Klantgegevens te verifiëren.

5. Vergoedingen en betaling

5.1 Abonnementsvergoeding. De Klant betaalt de in onderdeel A.2 van het Orderformulier vermelde Abonnementsvergoeding, volgens de in het Orderformulier vermelde facturatiefrequentie. De facturatie is maandelijks vooraf, jaarlijks vooraf indien het Orderformulier dit bepaalt, of jaarlijks vooraf op grond van de Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling in artikel 5.7.

5.2 Facturatie. Bij maandelijks facturatie reikt Leverancier facturen uit op de eerste Werkdag van elke kalendermaand. Indien het Orderformulier jaarlijkse facturatie bepaalt, reikt Leverancier één factuur uit voor de volledige jaarlijkse Abonnementsvergoeding bij live-gang en bij elke jaarlijkse verlenging. Elke factuur is betaalbaar binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

5.3 Belastingen. Alle vergoedingen zijn exclusief btw en eventuele andere toepasselijke belastingen, die de Klant aanvullend betaalt waar verschuldigd.

5.4 Te late betaling. Indien de Klant een onbetwiste factuur niet op de vervaldatum betaalt, mag Leverancier, na een schriftelijke ingebrekestelling van zeven (7) dagen met betrekking tot het verzuim en het uitblijven van herstel, de Diensten opschorten totdat betaling heeft plaatsgevonden en de wettelijke handelsrente op grond van artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek over het achterstallige bedrag in rekening brengen.

5.5 Betwiste bedragen. De Klant moet Leverancier binnen tien (10) Werkdagen na factuurdatum schriftelijk in kennis stellen van een betwist bedrag, met redelijke onderbouwing. Onbetwiste bedragen blijven verschuldigd op de oorspronkelijke vervaldatum.

5.6 Prijswijzigingen. Leverancier mag de Abonnementsvergoeding verhogen met inachtneming van een schriftelijke kennisgeving van ten minste zestig (60) dagen vooraf, met ingang van niet eerder dan het einde van de op dat moment lopende termijn. Voor Klanten met de Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling geldt

een prijsverhoging pas vanaf de eerstvolgende jaarlijkse verlengingsdatum.

5.7 Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling. Indien de Klant in onderdeel A.2 van het Orderformulier de Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling kiest, geldt het volgende:

- (a) De Klant betaalt twaalf (12) maanden Abonnementsvergoeding vooraf, in één factuur die aan het begin van de vooruitbetalingsperiode wordt uitgereikt.
- (b) Leverancier past een korting van twintig procent (20%) toe op het vooruitbetaalde bedrag.
- (c) De Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling in dit artikel 5.7, met de korting van twintig procent (20%), is beschikbaar voor de Launch-, Growth- en Scale-abonnementen.
- (d) Vooruitbetaalde bedragen zijn niet-restitueerbaar, behoudens indien deze Overeenkomst wordt beëindigd (i) door de Klant tijdens de Acceptatieperiode op grond van artikel 6.2, in welk geval het volledige vooruitbetaalde bedrag wordt terugbetaald; (ii) door de Klant op grond van een tekortkoming op grond van artikel 8.2, in welk geval het ongebruikte pro-ratagedeelte wordt terugbetaald; of (iii) door Leverancier om een andere reden dan een wezenlijke tekortkoming van de Klant, in welk geval het ongebruikte pro-ratagedeelte wordt terugbetaald.
- (e) Aan het einde van de jaarlijkse vooruitbetalingsperiode kan de Klant ervoor kiezen de Optie Jaarlijkse Vooruitbetaling te verlengen of over te gaan op maandelijkse facturatie, met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) dagen vóór het einde van de periode.

6. Looptijd, verlenging en Acceptatieperiode

6.1 Looptijd. Deze Overeenkomst begint op de Ingangsdatum en duurt voort gedurende de in onderdeel A.2 van het Orderformulier vermelde Initiële Looptijd. Na de Initiële Looptijd verlengt deze Overeenkomst automatisch met opeenvolgende perioden gelijk aan de in het Orderformulier vermelde facturatiefrequentie (maandelijks bij maandelijkse facturatie; jaarlijks indien het Orderformulier jaarlijkse facturatie bepaalt), totdat zij wordt opgezegd overeenkomstig artikel 8.

6.2 Acceptatieperiode. Tenzij schriftelijk afstand gedaan in het Orderformulier, geniet de Klant een Acceptatieperiode van veertien (14) kalenderdagen, ingaand op de Live-gangdatum. Gedurende de Acceptatieperiode kan de Klant deze Overeenkomst schriftelijk opzeggen aan office@hyperw.net om welke reden dan ook en zonder verdere gebondenheid aan de Initiële Looptijd. Bij opzegging tijdens de Acceptatieperiode:

- (a) eindigt de verplichting van de Klant om enige verdere Abonnementsvergoeding te betalen na de door de eerste factuur gedekte periode, en lopen geen verdere Abonnementsvergoedingen op;
- (b) Een Abonnementsvergoeding die reeds is gefactureerd of betaald met betrekking tot de eerste maand van het abonnement is niet-restitueerbaar. Indien de Abonnementsvergoeding jaarlijks vooraf is betaald, betaalt Leverancier de vooruitbetaalde Abonnementsvergoeding voor de niet-verstreken periode terug, verminderd met die niet-restitueerbare eerste maand. Partijen erkennen uitdrukkelijk dat het niet-restitueerbare bedrag een redelijke vergoeding vormt voor de installatie-, onboarding-, Kennisbankgeneratie-, contentvooropwarmings- en uitrolkosten die Leverancier maakt bij het leveren van Stap 1 van het onboardingmodel op grond van onderdeel A.4. De Klant doet afstand van enig recht op terugbetaling van dat niet-restitueerbare bedrag, behoudens indien deze Overeenkomst door de Klant wordt beëindigd op grond van een tekortkoming op grond van artikel 8.2 of indien Leverancier de Dienst niet binnen achtenveertig (48) uur heeft gepubliceerd op grond van artikel 3.4, in welk geval het volledige vooruitbetaalde bedrag wordt terugbetaald;

(c) Leverancier exporteert op verzoek de Klantgegevens en verwijdert de Klantgegevens binnen negentig (90) dagen uit de actieve systemen, met inachtneming van de regeling voor back-ups in artikel 14.5 van de DPA. Voor de duidelijkheid: de teruggave- en verwijderingsverplichting op grond van dit artikel 6.2(c) geldt uitsluitend voor Klantgegevens zoals gedefinieerd in artikel 1 (zijnde klantidentificerende invoer, de Kennisbank, merkmiddelen en Persoonsgegevens van de Klant) en geldt uitdrukkelijk niet voor Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens of Afgeleide Intelligentie, die beide eigendom van Leverancier blijven op grond van artikel 7.5 en door Leverancier eeuwigdurend worden bewaard;

(d) heeft de Klant geen recht op enige vergoeding, betaling of terugbetaling voor bestede tijd aan onboarding of enige andere zaak.

De Acceptatieperiode geldt eenmaal per Klant per Overeenkomst en wordt niet vernieuwd bij volgende Orderformulieren.

6.3 Aanvang Initiële Looptijd na de Acceptatieperiode. Indien de Klant niet opzegt tijdens de Acceptatieperiode, loopt de Initiële Looptijd door vanaf de Live-gangdatum en is de Abonnementvergoeding volledig verschuldigd vanaf de Live-gangdatum, inclusief de Acceptatieperiode.

7. Intellectuele eigendom, bedrijfsgeheimen en gegevensrechten

7.1 IE van Leverancier. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op en in de Diensten, waaronder het platform, de broncode, de infrastructuurarchitectuur, machine learning-modellen, prompts, prompt-engineeringmethodologie, scoringrubrieken, scoringlogica, playbookvarianten, gegenereerde sjablonen, contentgeneratiepijplijnen, intentiecalibratiemodellen, branche-override-regels, de Kennisbank-extractiepijlijn, en alle door Leverancier aangebrachte verbeteringen, afleidingen, wijzigingen of uitbreidingen, blijven het exclusieve eigendom van Leverancier. Niets in deze Overeenkomst draagt enig Intellectueel Eigendomsrecht op de Diensten over aan de Klant.

7.2 IE van de Klant. De Klant behoudt alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Klantgegevens en op alle door de Klant aan Leverancier verstrekte content, branding of materiaal. De Klant verleent Leverancier een niet-exclusieve, royaltyvrije, wereldwijde licentie om de Klantgegevens uitsluitend te gebruiken om de Diensten te leveren en de verplichtingen van Leverancier onder deze Overeenkomst na te komen, behoudens de aanvullende rechten verleend op grond van artikel 7.5 met betrekking tot Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens.

7.3 Gegenereerde Output. AI-gegenereerde content (waaronder gepersonaliseerde koppen, bodytekst, playbookvarianten en vragensets voor de Compliance Scan) die door de Dienst wordt geproduceerd met gebruikmaking van Klantgegevens en wordt weergegeven op het Dienstadres of geïntegreerd in de Geautoriseerde Klantdomein(en), wordt aan de Klant in licentie gegeven op niet-exclusieve, eeuwigdurende, royaltyvrije basis voor gebruik op het Dienstadres en in verband met de Geautoriseerde Klantdomein(en). Leverancier behoudt de eigendom van de onderliggende generatielogica, prompts, scoringrubrieken, de geaggregeerde leerinzichten afgeleid uit de productie van dergelijke content, en alle herbruikbare patronen of sjabloonstructuren die in de output herkenbaar zijn.

7.4 Feedback. Indien de Klant feedback, suggesties, ideeën of voorgestelde verbeteringen over de Diensten verstrekt, mag Leverancier die feedback zonder beperking of verplichting jegens de Klant gebruiken, en berusten alle Intellectuele Eigendomsrechten die voortvloeien uit de implementatie van dergelijke feedback bij Leverancier.

7.5 Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens; intelligentie over klanten heen. De Klant erkent en stemt ermee in dat:

- (a) De Diensten genereren een aanzienlijke hoeveelheid operationele, gedrags- en contentprestatiegegevens over alle klanten van HyperW heen. Hieronder vallen geanonimiseerde bezoekersgedragssignalen, conversiepercentages over branches en verticals, contentengagementpatronen, verdelingen van intentiescores, playbookprestatimetrieën, voltooiingspercentages van de Compliance Scan, en de relatieve effectiviteit van varianten over branche-, rol- en intentiecohorten.
- (b) Leverancier heeft het recht om, gedurende en na de Looptijd, Klantgegevens en gegevens die worden waargenomen bij de werking van de Dienst in verband met de Geautoriseerde Klantdomein(en) en op het Dienstadres te aggregeren, te anonimiseren, statistisch te verwerken, te combineren met gegevens van andere klanten en daaruit anderszins inzichten af te leiden (de daaruit resulterende gegevens, "Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens").
- (c) Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens worden geanonimiseerd overeenkomstig de richtsnoeren van de EDPB inzake anonimisering, zodanig dat geen individuele betrokkene, geen individuele klant van Leverancier en geen individueel Geautoriseerd Klantdomein of Dienstadres identificeerbaar of redelijkerwijs heridentificeerbaar is met middelen die redelijkerwijs waarschijnlijk worden gebruikt.
- (d) Leverancier bezit alle rechten, aanspraken en belangen op en in Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens en in alle inzichten, statistische modellen, verfijningen van scoringrubrieken, verfijningen van prompts, calibraties van playbookvarianten, branche-overrideregels en getrainde modelgewichten die daaruit worden afgeleid (gezamenlijk de "Afgeleide Intelligentie"). De Klant draagt aan Leverancier, met ingang van het ontstaan ervan, alle Intellectuele Eigendomsrechten in Afgeleide Intelligentie over voor zover dergelijke rechten anders bij de Klant zouden berusten.
- (e) Leverancier mag Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens en Afgeleide Intelligentie gebruiken, verveelvoudigen, wijzigen, sublicentiëren en anderszins commercieel exploiteren voor elk doel, waaronder (maar niet beperkt tot) het exploiteren en verbeteren van de Diensten voor alle klanten, het trainen en verfijnen van modellen, benchmarking, het publiceren van geaggregeerde brancherapporten, productontwikkeling en marketing, telkens met inachtneming van de anonimiseringsnormen in artikel 7.5(c).
- (f) De Klant heeft geen recht om Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens of Afgeleide Intelligentie te ontvangen, in licentie te krijgen of in te zien, behoudens voor zover Leverancier van tijd tot tijd vrijwillig benchmarking- of geaggregeerde inzichten beschikbaar stelt via de interface van de Dienst.
- (g) De op grond van dit artikel 7.5 aan Leverancier verleende rechten zijn eeuwigdurend, onherroepelijk en blijven na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht.

7.6 Bedrijfsgeheimen. De prompts, scoringrubrieken, playbookvarianten, calibratiemodellen, branche-overrideregels, contentgeneratiepijplijnen en Afgeleide Intelligentie die door de Diensten worden gebruikt, vormen bedrijfsgeheimen van Leverancier in de zin van Richtlijn (EU) 2016/943 betreffende de bescherming van niet-openbaargemaakte knowhow en bedrijfsinformatie en de Wet bescherming bedrijfsgeheimen. De Klant behandelt alle dergelijke informatie waartoe in het kader van het gebruik van de Diensten toegang wordt verkregen als Vertrouwelijke Informatie op grond van artikel 9 en zal niet trachten enige daarvan te extraheren, te repliceren of te reverse-engineeren.

7.7 Sui-generis databankrecht. Voor zover enig sui-generis databankrecht in de zin van Richtlijn 96/9/EG en de Databankenwet bestaat of komt te bestaan in de dataset van Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens of Afgeleide Intelligentie die door de werking van de Diensten over alle klanten heen wordt opgebouwd, berust dat databankrecht uitsluitend bij Leverancier als producent van de databank. De Klant erkent dat de substantiële investering in het verkrijgen, controleren en presenteren van de inhoud van die databank door Leverancier wordt gedaan, niet door enige individuele klant.

7.8 Onderscheid tussen Klantoutputs en intelligentie over klanten heen. Voor de duidelijkheid: dit artikel 7 maakt onderscheid tussen (i) de gepersonaliseerde content die tijdens de Looptijd aan Bezoekers wordt weergegeven op het Dienstadres of via integratie in de Geautoriseerde Klantdomein(en), die aan de Klant in licentie wordt gegeven op grond van artikel 7.3, en (ii) de onderliggende intelligentie en leerinzichten die de Dienst over alle klanten heen verbeteren, die uitsluitend eigendom van Leverancier zijn op grond van de artikelen 7.5 tot en met 7.7. Geen enkel gebruik van de Dienst geeft de Klant recht op eigendom van het tweede.

8. Beëindiging

8.1 Beëindiging zonder grond. Na de Initiële Looptijd kan elke partij deze Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van dertig (30) dagen, met ingang van het einde van een kalendermaand.

8.2 Beëindiging op grond van een tekortkoming. Elke partij kan deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien de andere partij (a) wezenlijk tekortschiet in de nakoming van deze Overeenkomst en die tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen na schriftelijke ingebrekestelling herstelt; (b) insolvent wordt, surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard; of (c) haar onderneming staakt.

8.3 Gevolgen van beëindiging. Bij beëindiging van deze Overeenkomst: (a) eindigt het recht van de Klant om de Diensten te benaderen en te gebruiken onmiddellijk; (b) retourneert of vernietigt elke partij op verzoek van de andere partij de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij, behoudens waar bewaring wettelijk vereist is; (c) blijft de Klant aansprakelijk voor Abonnementsvergoedingen die zijn opgebouwd tot de datum waarop de beëindiging van kracht wordt; (d) stelt Leverancier, op schriftelijk verzoek van de Klant gedaan binnen dertig (30) dagen na beëindiging, de Klantgegevens beschikbaar voor export in een gangbaar formaat en verwijderd deze daarna binnen negentig (90) dagen uit de actieve systemen, met inachtneming van de regeling voor back-ups in artikel 14.5 van de DPA.

Voor de duidelijkheid: de teruggave- en verwijderingsverplichting in artikel 8.3(d) geldt uitsluitend voor Klantgegevens zoals gedefinieerd in artikel 1 (zijnde klantidentificerende invoer, de Kennisbank, merkmiddelen en Persoonsgegevens van de Klant). Zij geldt uitdrukkelijk niet voor Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens, Afgeleide Intelligentie of enige andere gegevens, modellen, rubrieken, prompts of leerinzichten die zijn afgeleid uit de werking van de Diensten en die eigendom van Leverancier zijn op grond van de artikelen 7.5 tot en met 7.7. Dergelijke aan Leverancier toebehorende gegevens en intelligentie worden door Leverancier eeuwigdurend bewaard, in geanonimiseerde vorm, en blijven de Diensten na beëindiging informeren en verbeteren.

8.4 Voortbestaan. Bepalingen die naar hun aard de beëindiging overleven, waaronder de artikelen 6.2 (gevolgen Acceptatieperiode), 7 (intellectuele eigendom, bedrijfsgeheimen en gegevensrechten), 9 (vertrouwelijkheid), 10 (gegevensbescherming), 11 (garanties), 12 (aansprakelijkheid), 13 (vrijwaring) en 15 (algemeen), blijven na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht. De eeuwigdurende en onherroepelijke rechten van Leverancier met betrekking tot Geaggregeerde en Geanonimiseerde Gegevens en Afgeleide Intelligentie op grond van artikel 7.5(g) blijven uitdrukkelijk van kracht.

9. Vertrouwelijkheid

9.1 Definitie. "Vertrouwelijke Informatie" betekent informatie die door de ene partij (de "Verstrekkende Partij") aan de andere partij (de "Ontvangende Partij") wordt verstrekt, mondeling, schriftelijk of in enige andere vorm, die als vertrouwelijk wordt aangemerkt of waarvan een redelijk persoon zou begrijpen dat

deze vertrouwelijk is gezien de aard van de informatie en de omstandigheden van de verstrekking. Vertrouwelijke Informatie omvat Klantgegevens, de voorwaarden van deze Overeenkomst, prijzen, technische en zakelijke plannen, en productroadmaps.

9.2 Verplichtingen. De Ontvangende Partij zal (a) Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken om haar verplichtingen na te komen of haar rechten uit te oefenen onder deze Overeenkomst; (b) Vertrouwelijke Informatie beschermen met dezelfde mate van zorg die zij voor haar eigen informatie van vergelijkbare gevoeligheid hanteert, en in geen geval met minder dan redelijke zorg; (c) Vertrouwelijke Informatie niet bekendmaken aan derden anders dan haar personeel, adviseurs of onderaannemers met een noodzaak tot kennisneming, die gebonden zijn aan vertrouwelijkheidsverplichtingen die niet minder beschermend zijn dan die in dit artikel.

9.3 Uitzonderingen. De verplichtingen in artikel 9.2 gelden niet voor informatie die (a) publiekelijk bekend is of wordt zonder schending van deze Overeenkomst; (b) bij de Ontvangende Partij bekend was vóór de verstrekking, vrij van enige vertrouwelijkheidsverplichting; (c) zelfstandig door de Ontvangende Partij is ontwikkeld zonder verwijzing naar de Vertrouwelijke Informatie; (d) rechtmatig is ontvangen van een derde die niet onder een vertrouwelijkheidsverplichting valt.

9.4 Gedwongen openbaarmaking. De Ontvangende Partij mag Vertrouwelijke Informatie openbaar maken voor zover vereist door de wet of door een bevel van een bevoegde rechter, mits de Ontvangende Partij (waar wettelijk toegestaan) de Verstreckende Partij tijdig vooraf schriftelijk in kennis stelt en redelijke medewerking verleent om een beschermende maatregel te verkrijgen.

9.5 Duur. De verplichtingen in dit artikel 9 gelden gedurende de Looptijd en voor een periode van vijf (5) jaar na beëindiging van deze Overeenkomst, behoudens voor bedrijfsgeheimen, die worden beschermd zolang zij als bedrijfsgeheim kwalificeren onder toepasselijk recht.

10. Gegevensbescherming

10.1 Rollen. In het kader van de levering van de Diensten treedt Leverancier op als verwerker van Persoonsgegevens van de Klant namens de Klant, die optreedt als verwerkingsverantwoordelijke. De voorwaarden die deze verwerking regelen zijn opgenomen in de als Bijlage 1 gehechte DPA.

10.2 Strijdigheid. Bij strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de DPA met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens prevaleert de DPA.

10.3 Medewerking. Elke partij verleent redelijke medewerking bij het nakomen van haar verplichtingen onder toepasselijk gegevensbeschermingsrecht, waaronder bij het reageren op verzoeken van betrokkenen, vragen van toezichthouders en beveiligingsincidenten.

10.4 Privacycontact. Vragen en verzoeken over gegevensbescherming aan Leverancier worden gericht aan privacy@hyperw.net.

11. Garanties en disclaimers

11.1 Wederzijdse garanties. Elke partij garandeert dat zij over de vennootschappelijke bevoegdheid beschikt om deze Overeenkomst aan te gaan en uit te voeren en dat het aangaan en uitvoeren ervan geen verplichting jegens een derde schendt.

11.2 Garantie van Leverancier. Leverancier garandeert dat de Diensten met redelijke vakkundigheid en zorg en overeenkomstig de beschrijving in Bijlage 3 worden uitgevoerd. Indien de Diensten niet aan deze garantie voldoen, zijn het exclusieve verhaalsrecht van de Klant en de volledige aansprakelijkheid van

Leverancier beperkt tot het opnieuw uitvoeren van de niet-conforme Diensten door Leverancier of, indien Leverancier daartoe niet binnen redelijke termijn in staat is, terugbetaling van het pro-ratagedeelte van de voor de niet-conforme Diensten betaalde Abonnementsvergoeding.

11.3 Disclaimer. Behoudens zoals uitdrukkelijk in deze Overeenkomst bepaald, worden de Diensten geleverd op "as is"-basis. Leverancier wijst alle overige garanties af, expliciet of impliciet, waaronder impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, juistheid van AI-gegenereerde content, of niet-inbreuk. Leverancier garandeert niet dat de Diensten ononderbroken of foutloos zullen zijn, of een specifiek commercieel resultaat zullen opleveren.

12. Beperking van aansprakelijkheid

12.1 Uitgesloten schade. Voor zover wettelijk toegestaan is geen van beide partijen jegens de andere aansprakelijk voor enige indirecte, gevolg-, bijzondere of incidentele schade, waaronder winstderving, omzetcerving, verlies van zaken, verlies van goodwill, verlies van verwachte besparingen, of verlies of beschadiging van gegevens, op welke wijze dan ook ontstaan, hetzij uit overeenkomst, onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid), of anderszins.

12.2 Maximum. Behoudens artikel 12.3 is de totale gezamenlijke aansprakelijkheid van elke partij onder of in verband met deze Overeenkomst, op welke wijze dan ook ontstaan, beperkt tot een bedrag gelijk aan de totale Abonnementsvergoedingen die door de Klant aan Leverancier zijn betaald of verschuldigd in de twaalf (12) maanden onmiddellijk voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.

12.3 Onbeperkte aansprakelijkheid. Niets in deze Overeenkomst beperkt of sluit de aansprakelijkheid van een partij uit voor (a) overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid; (b) fraude of bedrieglijke voorstelling van zaken; (c) opzettelijk wangedrag; (d) enige aansprakelijkheid die niet kan worden beperkt of uitgesloten op grond van toepasselijk recht.

12.4 Verdeling. Partijen erkennen dat de beperkingen en uitsluitingen in dit artikel 12 een redelijke risicoverdeling tussen hen vormen, rekening houdend met de voor de Diensten betaalde Abonnementsvergoeding.

13. Vrijwaring

13.1 Vrijwaring door Leverancier. Leverancier verdedigt de Klant tegen elke vordering van een derde die stelt dat het geautoriseerde gebruik door de Klant van de Diensten overeenkomstig deze Overeenkomst inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van die derde, en vrijwaart de Klant tegen schadevergoedingen en redelijke kosten die definitief worden toegewezen door een bevoegde rechter of overeengekomen in een schikking, mits de Klant (a) Leverancier onverwijld in kennis stelt van de vordering; (b) Leverancier de uitsluitende controle geeft over de verdediging en schikking; (c) redelijke medewerking verleent op kosten van Leverancier.

13.2 Verhaalsmiddelen van Leverancier. Indien de Diensten het onderwerp worden, of naar het redelijke oordeel van Leverancier waarschijnlijk worden, van een inbreukvordering, kan Leverancier naar zijn keuze (a) voor de Klant het recht verwerven om de Diensten te blijven gebruiken; (b) de Diensten zodanig wijzigen dat zij geen inbreuk maken, met substantieel behoud van functionaliteit; of (c) de betreffende Diensten beëindigen en vooruitbetaalde vergoedingen die toerekenbaar zijn aan de periode na beëindiging terugbetalen.

13.3 Uitzonderingen. Leverancier heeft geen verplichting op grond van artikel 13.1 voor een vordering die voortvloeit uit (a) Klantgegevens; (b) gebruik van de Diensten in combinatie met een product, dienst of content die niet door Leverancier is geleverd, indien de inbreuk niet zou zijn opgetreden zonder die

combinatie; (c) een wijziging van de Diensten die niet door Leverancier is aangebracht; (d) gebruik van de Diensten door de Klant nadat Leverancier de Klant heeft verzocht dat gebruik te staken om inbreuk te voorkomen.

13.4 Vrijwaring door de Klant. De Klant vrijwaart Leverancier tegen elke vordering van een derde en daaruit voortvloeiende schadevergoedingen en redelijke kosten voor zover voortvloeiend uit (a) Klantgegevens; (b) schending door de Klant van artikel 4 (verplichtingen van de Klant); (c) verwerking door de Klant van Persoonsgegevens buiten de rechtsgrondslag of reikwijdte zoals uiteengezet in de DPA.

13.5 Enig verhaalsmiddel. Dit artikel 13 vormt het enige en uitsluitende verhaalsmiddel van elke partij voor vorderingen van derden wegens inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten onder deze Overeenkomst.

14. Overmacht

Geen van beide partijen is aansprakelijk voor enig tekortschieten of vertraging in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst (anders dan betalingsverplichtingen) voor zover dat tekortschieten of die vertraging wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke macht, waaronder natuurrampen, oorlog, terrorisme, burgerlijke onrust, pandemie, overheidsmaatregelen, arbeidsconflicten, internet- of telecommunicatiestoringen, of storingen van toeleverende dienstverleners. De getroffen partij geeft onverwijld schriftelijk kennis en levert redelijke inspanningen om de gevolgen te beperken. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) opeenvolgende dagen voortduurt, kan elke partij deze Overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder aansprakelijkheid voor de overmachtsituatie.

15. Algemeen

15.1 Toepasselijk recht. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van de regels van internationaal privaatrecht. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

15.2 Bevoegde rechter. De bevoegde rechter te Rotterdam, Nederland, heeft exclusieve bevoegdheid over elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst. Elke partij behoudt het recht om in een bevoegde rechtbank een voorlopige voorziening te vorderen.

15.3 Kennisgevingen. Kennisgevingen onder deze Overeenkomst moeten schriftelijk zijn en worden verzonden naar de in het Orderformulier vermelde adressen, of per e-mail aan het Primair Contactpersoon Klant en aan office@hyperw.net voor Leverancier, met verzoek om ontvangstbevestiging. Kennisgevingen worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag na verzending per e-mail of drie (3) Werkdagen na verzending per aangetekende post.

15.4 Overdracht en contractsoverneming aan HyperW B.V. Geen van beide partijen mag deze Overeenkomst overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, behoudens zoals uiteengezet in dit artikel 15.4.

Leverancier mag deze Overeenkomst overdragen aan een gelieerde onderneming of aan een rechtsopvolger in verband met een fusie, overname, reorganisatie of verkoop van vrijwel al haar activa, met schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

De Klant erkent specifiek en verleent bij voorbaat toestemming voor de volgende voorgenomen transactie: Melya Holding B.V. is voornemens HyperW B.V. op te richten als een volledige dochteronderneming en de HyperW-onderneming, waaronder de Diensten en deze Overeenkomst, over te dragen aan HyperW B.V. door middel van contractsoverneming in de zin van artikel 6:159 van het Burgerlijk Wetboek. De Klant verleent bij voorbaat zijn medewerking aan een dergelijke

contractoverneming. Na schriftelijke kennisgeving door Leverancier aan de Klant van de datum waarop de contractoverneming van kracht wordt, gaat deze Overeenkomst over van Melya Holding B.V. naar HyperW B.V., die alle rechten en verplichtingen van Leverancier onder deze Overeenkomst overneemt, en wordt Melya Holding B.V. vanaf die datum van haar verplichtingen bevrijd. Verdere actie van de Klant is niet vereist. De kennisgeving vermeldt het vestigingsadres en KvK-nummer van HyperW B.V. en de bevestiging dat geen andere voorwaarden van deze Overeenkomst als gevolg van de overdracht wijzigen.

15.5 Onderaannemers. Leverancier mag onderaannemers inschakelen om delen van de Diensten uit te voeren. Leverancier blijft verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van zijn onderaannemers. De lijst van subverwerkers van Persoonsgegevens is opgenomen in de DPA.

15.6 Publiciteit. Geen van beide partijen mag een persbericht of openbare aankondiging over deze Overeenkomst doen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Leverancier mag de Klant bij naam en logo identificeren als klant van HyperW op zijn website en in verkoopmateriaal, tenzij de Klant Leverancier schriftelijk meedeelt hiermee niet in te stemmen. Gebruik van de Klant in investeerdersmaterialen of in een gepubliceerde casestudy wordt geregeld door de opt-inregeling in onderdeel A.6 van het Orderformulier.

15.7 Wijziging. Elke wijziging van deze Overeenkomst moet schriftelijk zijn en door beide partijen worden ondertekend om van kracht te zijn.

15.8 Splitsbaarheid. Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar wordt geacht, blijft de rest van deze Overeenkomst volledig van kracht, en zullen partijen te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die substantieel hetzelfde commerciële resultaat bereikt.

15.9 Volledige overeenkomst. Deze Overeenkomst vormt, samen met het Orderformulier, de Hoofdvoorwaarden en de Bijlagen, de volledige overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt alle eerdere overeenkomsten, verklaringen en afspraken, schriftelijk of mondeling.

15.10 Exemplaren en elektronische handtekening. Deze Overeenkomst kan in exemplaren worden ondertekend, die elk een origineel vormen en die samen één en hetzelfde instrument vormen. Elektronische handtekeningen (waaronder via diensten zoals DocuSign of PandaDoc) zijn geldig en bindend.

Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

De HyperW Verwerkersovereenkomst (DPA) wordt als afzonderlijk document samen met deze Overeenkomst aan de Klant verstrekt en is als Bijlage 1 in deze Overeenkomst opgenomen. De DPA vormt een integraal onderdeel van deze Overeenkomst. Beide partijen ondertekenen de DPA samen met het Orderformulier, of als afzonderlijk document dat naar deze Overeenkomst verwijst, met dezelfde Ingangsdatum. Waar de DPA en deze Hoofdvoorwaarden strijdig zijn met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens, prevaleert de DPA (artikel 10.2).

Bijlage 2. Input van de Klant tijdens de Acceptatieperiode

De Dienst wordt binnen één (1) uur na de Ingangsdatum automatisch uitgerold met verstandige standaardinstellingen die zijn afgeleid uit de openbare scan van de Geautoriseerde Klantdomein(en) en gepubliceerd op het Dienstadres. De veertien (14) kalenderdagen van de Acceptatieperiode zijn vervolgens beschikbaar voor de Klant om de Dienst naar zijn voorkeursconfiguratie te verfijnen.

De door de Klant geleide verfijning is flexibel: er zijn geen vaste tussentijdse deadlines binnen de Acceptatieperiode. Leverancier is gedurende deze periode beschikbaar om bij elk onderwerp te assisteren. De enige vaste grens is het einde van de Acceptatieperiode, waarop ofwel (i) de Klant opzegt op grond van artikel 6.2 zonder boete, ofwel (ii) de Klant wordt geacht de Dienst in de op dat moment geldende configuratie te hebben geaccepteerd en de Initiële Looptijd doorloopt met volledige facturatie op grond van A.2.

Indien de Klant ervoor kiest tijdens de Acceptatieperiode niet met een of meer onboardingonderwerpen aan de slag te gaan, loopt de Dienst door met de bij live-gang ingestelde standaardconfiguratie. De Klant kan elk onboardingonderwerp op elk moment na acceptatie opnieuw bezoeken via het beheerpaneel, met inachtneming van de grenzen van het Abonnement.

Leverancier is niet verplicht het einde van de Acceptatieperiode, de aanvang van de Initiële Looptijd of de aanvang van de facturatie uit te stellen vanwege onvoltooide configuratie aan de zijde van de Klant, behoudens voor zover Leverancier hier uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.

Bijlage 3. Dienstbeschrijving

De HyperW-Dienst is een realtime platform voor bezoekersintelligentie en contentpersonalisatie. De Dienst draait naast de klantwebsite op het Dienstadres (standaard: [subdomein].hyperw.net; voor het Enterprise-abonnement het Eigen Dienstadres op grond van A.5 waar van toepassing). De Klant verwijst verkeer naar het Dienstadres via marketingkanalen, links of campagnes; het Dienstadres host de gepersonaliseerde funnel-ervaring als een afzonderlijke URL naast de klantwebsite. Inbedding van de Dienst in de klantwebsite (geïntegreerde modus) is op dit moment niet beschikbaar. De Dienst bestaat uit de onderstaande componenten; welke functionaliteiten beschikbaar zijn, hangt af van het Abonnement (Launch, Growth, Scale of Enterprise).

S3.1 Bezoekersidentificatielaag. De Dienst bepaalt voor elke Bezoeker de organisatie, de stad, de branche en het netwerktype aan de hand van het IP-adres, reverse DNS (via Google Public DNS), netwerksignalen en IP-verrijking via IPInfo. Waar de Bezoeker zich aanmeldt via ondersteunde externe identiteitsproviders, worden de door die dienst verstrekte profielgegevens (naam en e-mailadres en, voor zover beschikbaar, functietitel en bedrijf) aan het bezoekersprofiel toegevoegd.

S3.2 Kennisbank. Tijdens de onboarding crawlt Leverancier de Geautoriseerde Klantdomein(en) en genereert een gestructureerde Kennisbank die de diensten, waardeproposities, klantreferenties, prijsformuleringen en toon van de Klant vastlegt. De Kennisbank wordt vóór de live-gang door de Klant beoordeeld en geaccordeerd en kan door de Klant tijdens de Looptijd via het beheerpaneel worden bijgewerkt.

S3.3 AI-contentpersonalisatie. De Dienst stemt realtime de content van de landingspagina af op elke Bezoeker op basis van branche, rol, intentie en taal, met de Kennisbank als invoer. Content wordt gegenereerd door Anthropic's Claude-AI en geleverd vanuit een vooraf opgewarmde cache. Het vooraf opwarmen van de cache omvat de combinaties van de branches en koperbehoeften uit de playbookconfiguratie van de Klant.

S3.4 Intentiescore. Gedragssignalen (scrolldiepte, tijd op pagina, terugkerende bezoeken, na toestemming herkend via FingerprintJS, LinkedIn-verwijzingsbron, contentengagement) worden gecombineerd tot een realtime koopintentiescore. Drempelwaarden van de score activeren meldingen in Microsoft Teams in de eigen omgeving van de Klant, of in het dashboard.

S3.5 Compliance Scan. Een diagnose van vier vragen die Bezoekers kwalificeert ten opzichte van kaders zoals NIS2, DORA, AVG of ISO 27001. De Bezoeker ontvangt een score van 0 tot 8, geïdentificeerde tekortkomingen en vervolgstappen. Resultaten worden gemeld in Microsoft Teams in de eigen omgeving

van de Klant, of in het dashboard.

S3.6 Leadregistratie en meldingen. Progressieve identiteitsregistratie: zakelijk e-mailadres, bedrijfsprofiel en aanmelding via ondersteunde externe identiteitsproviders. Inzendingen en intentiegebeurtenissen worden gemeld in Microsoft Teams in de eigen omgeving van de Klant, of in het dashboard. De Dienst synchroniseert niet met een CRM-systeem.

S3.7 Campagnes. De Klant kan in het beheerpaneel campagnes aanmaken en campagnelinks voor e-mail, LinkedIn en QR-codes genereren. Klikken en bezoeken via deze links worden per ontvanger toegerekend en gemeld, zoals beschreven in de DPA.

S3.8 Rapportage. De Klant heeft in het beheerpaneel doorlopend toegang tot rapportages over het verkeer, de geïdentificeerde organisaties, intentie en conversies. Wanneer een meldingskanaal is ingesteld, ontvangt de Klant daarnaast wekelijks een overzicht met onder meer campagneklikken, het toestemmingspercentage en het aantal paginaweergaven, de bedrijven met de hoogste intentie en het aantal geïdentificeerde bedrijven, de stand van de opvolging en een suggestie; de Klant kan dit overzicht uitzetten. Maandelijks evaluatiegesprekken behandelen prestaties en roadmapprioriteiten.

S3.9 Ondersteuning. Ondersteuning wordt geboden per e-mail aan dennis@hyperw.net. Leverancier streeft naar een eerste reactie binnen één (1) Werkdag voor niet-kritieke kwesties en binnen vier (4) uur tijdens Nederlandse kantooruren voor kritieke kwesties die de beschikbaarheid van de Dienst beïnvloeden.

Einde van de Hoofdvoorwaarden