

Richtlijnen en dienstbeschrijving: Chatassist (Ai Chatbot)

1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Chatassist (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en op de Richtlijnen en is van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant met betrekking tot de Dienst: Chatassist “**Chatassist**”).

Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Contractant dat hij kennis heeft genomen van deze Richtlijnen en de Algemene Voorwaarden en instemt met de inhoud daarvan. Youvia behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden via www.youvia.nl bekend worden gemaakt.

2. Definities

In deze Richtlijnen wordt gebruik gemaakt van de hieronder, en de in Artikel 1 van de Algemene Voorwaarden en de Richtlijnen Chatassist, opgenomen definities.

AI-Act: Strengere EU wetgeving op basis waarvan het gebruik van AI-Chatbots aan specifieke voorwaarden en regels zijn onderworpen sinds februari 2025 c.q. augustus 2026. Op basis van de AI-Act wordt Contractant verplicht om) zijn klanten c.q. bezoekers van diens website/Gouden Gids listing, duidelijk en specifiek (via de gebruiksvoorwaarden van de website) te informeren over het feit dat er generatieve AI wordt gebruikt voor content en/of klantinteractie.

Chatassist: De Chatassist-Dienst houdt in dat de AI-Chatbot een AI-gestuurde, generatieve analyse maakt van de website van Contractant om potentiële vragen van bezoekers van Contractant’s website/Gouden Gids listing te beantwoorden voor content en/of klantinteractie. Mocht het systeem geen direct antwoord vinden, wordt de bezoeker (hierna “**Gebruiker**”) uitgenodigd om diens contact-gegevens bij Contractant achter te laten waarvan Contractant een Whatsapp bericht ontvangt ter verdere afhandeling.

Gebruiker: klanten en/of bezoekers van de website en/of Gouden Gids listing van Contractant.

3. Dienstverlening en voorwaarden Chatassist

- 3.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal Youvia haar uiterste best doen om de Chatassist-Dienst in overeenstemming met de overeengekomen specificaties, te leveren.
- 3.2 Youvia geeft echter geen enkele garantie voor wat betreft de effectieve output van de Chatassist- Dienst. Deze is volledig afhankelijk van de inhoud van de website van Contractant.

4. Verplichtingen Contractant t.b.v. het gebruik van Chatassist

- 4.1 Contractant is verplicht om op basis van de AI Act , in de (gebruiks)voorwaarden van diens website /Gouden Gids listing, Gebruikers, **duidelijk en specifiek** te informeren over het feit dat er generatieve AI wordt gebruikt voor content en/of klantinteractie.
- a. Chatassist valt in de categorie minimaal risico AI.
 - b. De belangrijkste voorwaarden en regels voor het gebruik van Chatassist zijn de volgende:
 - i. Transparantieplicht: Gebruikers moeten voorafgaand c.q. bij aanvang van het bezoek geïnformeerd worden dat ze communiceren met een AI-systeem. Dit mag niet verstopt zijn in de algemene voorwaarden van Contractant. Contractant kan, bijvoorbeeld, een bericht tonen zoals “U communiceert nu met een AI-assistent” of “Deze chat wordt gevoerd met een geautomatiseerd systeem.”
 - ii. Menselijke tussenkomst: Contractant moet Gebruikers de mogelijkheid bieden om over te schakelen naar een menselijke medewerker.
 - iii. AVG & Privacy: Persoonsgegevens van Gebruikers moet Contractant volgens de AVG (Europese privacy wetgeving) verwerken. Het is belangrijk dat Contractant een verwerkingsregister bijhoudt en beoordeelt of een Data Protection Impact Assessment (DPIA) nodig is.
 - iv. Gebruiksbeperkingen: Het is verboden de Chatbot te gebruiken voor het verspreiden van onrechtmatige, misleidende of discriminerende informatie.
 - v. Door Chatassist te gebruiken, stemt de Gebruiker ermee in:
 - a. geen lasterlijke, beledigende, intimiderende, illegale, racistische, discriminerende, obscene of ongepaste inhoud in welke vorm dan ook via de AI-Chatbot te plaatsen, te verzenden of te delen;
 - b. de AI-Chatbot niet te gebruiken voor illegale of immorele activiteiten.
- 4.2 Contractant is aansprakelijk voor het op de juiste wijze informeren van Gebruikers over de regels t.b.v. het gebruik van Chatassist.
- 4.3 Aansprakelijkheid: Youvia kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor eventuele reacties van betrokkenen en/of sancties door Nederlandse en/of Europese autoriteiten die worden opgelegd naar aanleiding van het (onjuiste) gebruik van Chatassist. Contractant vrijwaart Youvia volledig voor alle kosten en schade waaronder mede begrepen schade als gevolg van claims van betrokkenen, waaronder bezoekers (Gebruikers) van de website van Contractant of als gevolg van eventuele boetes of andere administratiefrechtelijke rechtsmaatregelen opgelegd door een toezichthoudende instantie, die op de een of andere manier voortvloeien uit en/of verband houden met het (onjuiste) gebruik en toepassing van Chatassist.

V30_20260311