

Algemene Voorwaarden

DEEL I — ALGEMEEN

Artikel 1 — Identiteit, toepassingsgebied en documenten

- 1.1 Pansora is een product van Ripliq BV, met maatschappelijke zetel te Koningsstraat 239, 1210 Sint-Joost-ten-Node, België, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BE 1031.460.782, RPR Brussel (hierna “Pansora”, “wij” of “ons”).
- 1.2 Deze algemene voorwaarden (de “Voorwaarden”) zijn van toepassing op elk gebruik van het Platform en op alle Diensten die Pansora levert, ongeacht of dat gebeurt op basis van een online inschrijving, een offerte of een order form.
- 1.3 **Uitsluitend B2B.** De Diensten worden uitsluitend aangeboden aan ondernemingen, organisaties, beoefenaars van een vrij beroep en publieke instellingen die handelen in het kader van hun beroepsactiviteit. Artikel 9 blijft onverkort gelden voor test- en evaluatietoegang.
- 1.4 **Documenten en rangorde.** De overeenkomst bestaat uit de volgende documenten. Bij tegenstrijdigheid geldt deze rangorde: (i) een ondertekende offerte of order form; (ii) de Gegevensverwerkersovereenkomst, voor alles wat de verwerking van persoonsgegevens betreft; (iii) deze Voorwaarden; (iv) de Bijlagen: de Formule- en prijsbijlage, de Beveiligingsbijlage, de Subverwerkers- en locatielijst, de Modellenlijst, het Bronnenbeleid, de Privacyverklaring en de Merkcrichtlijnen. Waar deze Voorwaarden de bepaling van een onderwerp uitdrukkelijk aan een Bijlage overlaten — waaronder aantallen, prijzen, termijnen per Formule, technische maatregelen en lijsten — is die Bijlage voor dat onderwerp bepalend.
- 1.5 **Afwijkingen.** Een ondertekende offerte of order form kan uitsluitend afwijken van de bepalingen die daarvoor limitatief zijn aangewezen [zie bijlage], en enkel bij Klanten die geen standaardformule afnemen. Voor het overige blijven deze Voorwaarden onverkort gelden. De toepassing van algemene voorwaarden van de Klant, inclusief inkoopvoorwaarden, wordt uitgesloten.
- 1.6 **Wijziging van Bijlagen.** De Beveiligingsbijlage, de Subverwerkers- en locatielijst, de Modellenlijst en het Bronnenbeleid worden onderhouden door Pansora en dragen een versienummer en een datum. Pansora deelt een wijziging mee die de Klant raakt. Wijzigingen aan de Subverwerkers- en locatielijst verlopen overeenkomstig artikel 24.4; wijzigingen aan de Formule- en prijsbijlage overeenkomstig de artikelen 26.4 en 28.

Artikel 2 — Definities

Account	de afgeschermdde werkomgeving van een Klant binnen het Platform, met de daaraan gekoppelde Klantinhoud, CCS, Signals en Output.
----------------	---

AI-functionaliteiten	alle functionaliteiten van het Platform die geheel of gedeeltelijk werken op basis van artificiële intelligentie, taalmodellen of geautomatiseerde agents, waaronder het beoordelen en scoren van Signals, het voorstellen van invalshoeken en het genereren van Plays.
Bijlagen	de documenten vermeld in artikel 1.4 (iv).
CCS	de Content & Communication Strategy: het strategiedocument dat binnen één Account is vastgelegd en dat de Output van dat Account inhoudelijk aanstuurt.
Diensten	de terbeschikkingstelling van het Platform en, in voorkomend geval, de Professionele Diensten.
Formule	de abonnementsformule die de Klant heeft gekozen: welke functionaliteiten zijn inbegrepen en in welke omvang [zie bijlage].
Gebruiker	elke natuurlijke persoon die door de Klant gemachtigd wordt om het Platform te gebruiken onder een Account van de Klant, met inbegrip van personen die in opdracht van de Klant handelen.
Gegevensverwerkers-overeenkomst	de tussen partijen te sluiten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.
Interesses	kenmerken van het publiek van de Klant, afgeleid uit gedrag dat over een publiek heen wordt gemeten.
Klant	de onderneming of organisatie die een abonnement afsluit of het Platform gebruikt.
Klantinhoud	alle gegevens, teksten, bestanden, merkelementen, documenten, strategische input, contactgegevens en overige materialen die de Klant of een Gebruiker in het Platform invoert, uploadt, koppelt of laat inlezen.
Methodologie	heeft de betekenis van artikel 11.5.
Output	alle door het Platform gegenereerde of samengestelde resultaten, waaronder gescoorde Signals, voorgestelde invalshoeken, Plays, analyses, samenvattingen, aanbevelingen, finale copy en gegenereerd beeld-, audio- en videomateriaal.
Platform	de softwaretoepassing Pansora, aangeboden als software-as-a-service, inclusief alle onderdelen, API's, documentatie en updates.
Play, Plays	een uitgewerkte communicatieactie, waaronder een post, een artikel, een reactie of een persbenadering.
Privacyverklaring	de verklaring over de verwerkingen waarvoor Pansora zelf verwerkingsverantwoordelijke is [zie bijlage].

Professionele Diensten	alle door mensen geleverde diensten die Pansora daarnaast aanbiedt, waaronder de strategische workshop, de onboarding, de strategische begeleiding en de uitvoering.
Signal, Signals	een extern signaal dat het Platform verzamelt, ontsluit of samenvat, waaronder persberichten, nieuwsartikels en publieke sociale berichten.

Artikel 3 — Aanvaarding en wijziging van de Voorwaarden

- 3.1 **Aanvaarding.** Deze Voorwaarden worden aanvaard door een offerte of order form te ondertekenen, dan wel door bij het aanmaken van een Account uitdrukkelijk akkoord te gaan. Pansora registreert daarbij de versie en de datum van aanvaarding. De Klant staat ervoor in dat elke Gebruiker onder zijn Account deze Voorwaarden naleeft, ook wanneer die Gebruiker geen deel uitmaakt van zijn organisatie.
- 3.2 **Wijziging.** Pansora kan deze Voorwaarden wijzigen. Bij een wezenlijke wijziging brengt Pansora de Klant minstens 30 dagen vooraf per e-mail op de hoogte. Gaat de Klant niet akkoord, dan kan hij het abonnement binnen die termijn opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding, met pro rata terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1. Voortgezet gebruik na die datum geldt als aanvaarding. Voor zover een wijzigingsbeding wettelijk beperkt is, geldt dit lid slechts binnen die grenzen. Dit artikel ziet niet op de omvang van wat in de Formule is inbegrepen; daarvoor geldt artikel 26.4, noch op de evolutie van functionaliteiten; daarvoor geldt artikel 7.3.
- 3.3 Wijzigingen die strikt noodzakelijk zijn om te voldoen aan dwingende wetgeving kunnen met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd, voor zover zij de prijs of de omvang van de Diensten niet wijzigen.

DEEL II — DE DIENSTEN

Artikel 4 — Voorwerp en omvang van de Diensten

- 4.1 Pansora stelt de Klant het Platform ter beschikking, dat op basis van de CCS van de Klant, Interesses en Signals: Signals beoordeelt, invalshoeken voorstelt en Plays genereert.
- 4.2 **Afbakening.** Het Platform levert Output en stelt de Klant in staat zijn communicatie te plannen. Publicatie en verspreiding gebeuren door de Klant. Waar het Platform een koppeling met een extern kanaal aanbiedt, komt die uitsluitend tot stand doordat de Klant zelf zijn account bij dat kanaal verbindt. Publicatie gebeurt in dat geval op zijn instructie, na afzonderlijke goedkeuring per bericht, onder zijn verantwoordelijkheid en met inachtneming van de voorwaarden van dat kanaal. Artikel 13 is daarop van toepassing. Voert Pansora in het kader van Professionele Diensten zelf uitvoerend werk uit, dan gebeurt dat uitsluitend voor zover de offerte dat uitdrukkelijk bepaalt, en steeds na goedkeuring door de Klant overeenkomstig artikel 16.3.
- 4.3 **Geen advies.** De Diensten vormen geen juridisch, fiscaal, financieel, medisch, verzekerings- of ander gereguleerd advies.
- 4.4 **Inspanningsverbintenis.** Het ter beschikking stellen van het Platform is een inspanningsverbintenis. Pansora garandeert geen communicatief, commercieel of reputationeel resultaat, waaronder bereik, engagement, mediadekking, publicatie door derden, zoekresultaten of verkoopcijfers. Professionele Diensten worden geleverd volgens de omvang, het aantal revisierondes en de doorlooptijd die de offerte vastlegt.

- 4.5 **Modellen.** Het Platform is model-agnostisch. Pansora bepaalt welk model of welke modellen worden ingezet en kan daarvan wisselen omwille van kwaliteit, kostprijs, beschikbaarheid, capaciteit, veiligheid of naleving van regelgeving. De ingezette modellen staan in de Modellenlijst [zie bijlage]. Artikel 17.3 bepaalt de criteria waaraan die modellen voldoen.

Artikel 5 — Accounts, CCS en Gebruikers

- 5.1 **Account en abonnement.** Het abonnement wordt aangerekend per Account. Wil de Klant met meerdere onderscheiden invalshoeken werken — afzonderlijke business units, merken, landen of doelgroepen met een eigen communicatieaanpak — dan is per invalshoek een afzonderlijke CCS vereist, die afzonderlijk wordt aangerekend [zie bijlage].
- 5.2 **Gebruikers.** Het aantal Gebruikers dat binnen een Account is inbegrepen, wordt bepaald door de Formule [zie bijlage].
- 5.3 **Hoedanigheid van Gebruiker.** Gebruikers zijn personen binnen de organisatie van de Klant, of personen die in zijn opdracht handelen, waaronder een bureau, een freelancer of een consultant. Het Account wordt niet opengesteld voor derden buiten die kring.
- 5.4 **Individuele logins.** Elke Gebruiker beschikt over een eigen login. Logingegevens worden niet gedeeld. Pansora mag de toegang beperken bij aanwijzingen dat één login door meerdere personen wordt gebruikt.
- 5.5 De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die onder zijn Account worden gesteld. Hij trekt de toegang in van wie zijn organisatie verlaat of niet langer in zijn opdracht handelt, en meldt onverwijld elke situatie waarin hij dat niet zelf kan.

Artikel 6 — Professionele Diensten

- 6.1 De strategische workshop resulteert in de CCS. De Klant duidt vooraf de personen aan die input leveren en valideren, en zorgt voor hun tijdige beschikbaarheid.
- 6.2 **Input uit de organisatie van de Klant.** De workshop kan interviews met bestuurders en medewerkers omvatten, alsook een bevraging van medewerkers. De Klant informeert de betrokkenen vooraf over het doel, de verwerking en de bewaartermijn, en staat in voor een geldige rechtsgrond. Waar een bevraging anoniem is opgezet, rapporteert Pansora individuele antwoorden niet herleidbaar. Bij zeer kleine deelnemersgroepen kan anonimiteit feitelijk niet gegarandeerd worden; de Klant beslist in dat geval of de bevraging doorgaat. De rolverdeling voor deze verwerking wordt bepaald in de Gegevensverwerkersovereenkomst.
- 6.3 Omvang, frequentie en niveau van de Professionele Diensten worden in de offerte vastgelegd. Werk buiten die scope wordt aangerekend aan het geldende uurtarief [zie bijlage].
- 6.4 Vertraging in de aanlevering van input of in de validatie door de Klant verschuift de afgesproken termijnen en kan bijkomende kosten meebrengen.
- 6.5 Ook wanneer Pansora Professionele Diensten levert, blijven de goedkeuring vóór publicatie en de eindverantwoordelijkheid over inhoud en vorm bij de Klant, overeenkomstig artikel 16.3.

Artikel 7 — Beschikbaarheid, onderhoud en evolutie

- 7.1 Pansora streeft naar continue beschikbaarheid van het Platform, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze werking.

- 7.2 Pansora mag het Platform tijdelijk onderbreken voor gepland of dringend onderhoud, updates of herstellingen. Gepland onderhoud wordt redelijkerwijs vooraf aangekondigd.
- 7.3 **Evolutie.** Pansora mag functionaliteiten toevoegen, wijzigen of vervangen, op voorwaarde dat de Diensten niet wezenlijk afwijken van wat gold bij het aangaan van de overeenkomst of bij de laatste verlenging. Moet Pansora een functionaliteit beperken of stopzetten door een omstandigheid buiten haar wil — waaronder de stopzetting of wezenlijke wijziging van een dienst van een derde, een wettelijke verplichting of een ernstig beveiligingsrisico — dan kan zij dat met onmiddellijke ingang doen. Zij informeert de Klant zo spoedig mogelijk en doet redelijke inspanningen om binnen een redelijke termijn een gelijkwaardig alternatief in te zetten. Wijkt wat overblijft wezenlijk af van wat de Klant afnam, dan kan hij het abonnement opzeggen met pro rata terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1. Vermindert Pansora uit eigen beweging de omvang van wat in de Formule is inbegrepen, dan geldt artikel 26.4.
- 7.4 De Klant staat zelf in voor de apparatuur, software, connectiviteit en beveiliging die nodig zijn om het Platform te gebruiken.
- 7.5 **Support.** Het abonnement omvat support op het niveau dat de Formule bepaalt [zie bijlage]. Support omvat geen opleiding, geen inhoudelijk communicatie- of marketingadvies en geen werkzaamheden in de omgeving van de Klant; die vallen onder de Professionele Diensten.

Artikel 8 — Beta, preview en experimentele functionaliteiten

- 8.1 Pansora kan afzonderlijke functionaliteiten aanbieden als beta, preview of experiment. Die worden als zodanig aangeduid, worden geleverd “as is”, zonder garantie, en kunnen op elk moment worden gewijzigd of stopgezet.
- 8.2 Een functionaliteit die in de Formule van de Klant is inbegrepen, kan niet eenzijdig als beta worden aangeduid.
- 8.3 Voor zover wettelijk toegelaten is elke aansprakelijkheid van Pansora met betrekking tot beta-functionaliteiten uitgesloten. Artikel 32.6 blijft van toepassing.

Artikel 9 — Test- en evaluatie-accounts

- 9.1 Pansora kan aan prospecten, partners, pers en andere geïnteresseerden toegang geven tot een test- of evaluatie-account. Wie daarvan gebruikmaakt, aanvaardt deze Voorwaarden voor de duur van die toegang, ook wanneer geen abonnement wordt afgesloten.
- 9.2 De artikelen 11.5 tot en met 11.9, 18 en 21 zijn onverkort van toepassing op alles wat via een test- of evaluatie-account wordt getoond of meegedeeld, en blijven gelden nadat de toegang eindigt.
- 9.3 Inhoud die in een test- of evaluatie-omgeving wordt getoond, is illustratief. Data en resultaten kunnen fictief zijn of aangepaste datums dragen, en mogen niet extern worden gebruikt. Klantinhoud van een Klant wordt niet getoond zonder diens uitdrukkelijke toestemming.
- 9.4 Wie via een test- of evaluatie-account toegang krijgt, laadt geen vertrouwelijke of persoonsgegevens op. Pansora mag testomgevingen op elk moment wissen.

DEEL III — GEBRUIK VAN HET PLATFORM

Artikel 10 — Registratie en beveiliging van de toegang

- 10.1 De Klant en elke Gebruiker verstrekken juiste, volledige en actuele gegevens en houden die actueel.

- 10.2 De Klant en de Gebruikers zijn verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren en beveiligen van hun logingegevens, activeren de meervoudige authenticatie zodra het Platform die aanbiedt, en melden elk vermoeden van ongeoorloofde toegang onverwijld aan hello@pansora.co.
- 10.3 Accounts en Gebruikers worden aangemaakt door Pansora of door een beheerder die de Klant daartoe aanduidt. Elke Gebruiker is een geïdentificeerde natuurlijke persoon. Toegang via een technische sleutel of dienstaccount is enkel toegelaten waar het Platform daarin uitdrukkelijk voorziet en blijft onder de verantwoordelijkheid van de Klant.

Artikel 11 — Gebruiksrecht, beperkingen en bescherming van de Methodologie

- 11.1 Pansora verleent de Klant voor de duur van het abonnement een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Platform te gebruiken voor zijn eigen communicatiedoeleinden, met inbegrip van externe publicatie van de Output. Het gebruiksrecht strekt zich niet uit tot het aanbieden van het Platform als zodanig aan derden.
- 11.2 De Klant en de Gebruikers zullen niet, rechtstreeks of onrechtstreeks:
- a) het Platform of de Diensten geheel of gedeeltelijk doorverkopen, in sublicentie geven, verhuren, overdragen of als dienst aan derden aanbieden;
 - b) het Platform decompileren, reverse engineeren, aanpassen of er afgeleide werken van maken;
 - c) het Platform, de documentatie of de Methodologie gebruiken om een concurrerende of gelijkaardige dienst te ontwikkelen of te laten ontwikkelen, noch om een AI-model te trainen of te finetunen;
 - d) het Platform geautomatiseerd uitlezen, scrapen of belasten buiten de aangeboden interfaces om;
 - e) beveiligings- of toegangsbeperkingen omzeilen;
 - f) het Platform gebruiken op een wijze die strijdig is met deze Voorwaarden of met toepasselijke wetgeving.
- 11.3 **Gebruik door bureaus en freelancers.** De Klant mag het Platform laten bedienen door een bureau, een freelancer of een consultant die in zijn opdracht handelt, voor zijn eigen communicatie. Gebruik ten behoeve van de eigen klanten van die derde is niet toegelaten.
- 11.4 Alle rechten die niet uitdrukkelijk worden verleend, blijven bij Pansora.
- 11.5 **Methodologie.** Onder “Methodologie” wordt verstaan het geheel van niet-publieke elementen die aan het Platform ten grondslag liggen, waaronder:
- a) de opbouw, formulering en ketening van de prompts en agent-instructies;
 - b) de scoringslogica waarmee Signals op relevantie worden beoordeeld en de beslisregels die daarop volgen;
 - c) de datamodellen en de veldindeling die het Platform hanteert;
 - d) de sjablonen waarmee invalshoeken, Plays en analyserapporten worden opgebouwd.
- 11.6 **Verbod op overname.** De Klant en de Gebruikers nemen de Methodologie niet over, en reproduceren, herwerken of gebruiken geen exports, schermafbeeldingen, opnames, documentatie of opleidingsmateriaal van Pansora als bestek, functionele analyse, user story of prompt voor de ontwikkeling of aansturing van een eigen of extern systeem. Zij geven daartoe evenmin toegang aan een derde. Deze verplichting geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en daarna, zolang de betrokken informatie haar geheim karakter behoudt, en voor zover wettelijk toegelaten.

11.7 Toegelaten handelingen. Artikel 11.6 beperkt de Klant niet in:

- a) het gebruik, de aanpassing en de exploitatie van zijn eigen Klantinhoud, CCS en Output, ook buiten het Platform en ook na beëindiging;
- b) het gebruik van de algemene kennis, ervaring en vaardigheden die zijn medewerkers in het kader van hun beroepsuitoefening verwerven;
- c) het gebruik van algemeen beschikbare communicatiemethodes, vakliteratuur en marktstandaarden;
- d) het afsluiten van een overeenkomst met een andere leverancier voor gelijkaardige diensten.

11.8 Dwingend recht. De artikelen 11.2 b) en 11.6 doen geen afbreuk aan de rechten die de Klant dwingend put uit de artikelen XI.300 en XI.301 van het Wetboek van economisch recht.**11.9 Forfaitaire vergoeding.** Gelet op de moeilijkheid om de schade te begroten, zijn de Klant en de Gebruikers bij het bewezen letterlijk overnemen van prompts, agent-instructies, sjablonen, exports, schermen of documentatie een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 45 000 euro, voor zover wettelijk toegelaten, en onverminderd het recht van Pansora om de staking van de inbreuk te vorderen of, in plaats van deze forfaitaire vergoeding, vergoeding van haar werkelijk geleden schade te bekomen.**Artikel 12 — Verboden gebruik en datascope****12.1** De Klant en de Gebruikers gebruiken het Platform niet om, bewust of door eigen toedoen, inhoud aan te leveren, te laten genereren of te verspreiden die:

- a) inbreuk maakt op intellectuele-eigendomsrechten, portretrechten of persoonlijkheidsrechten van derden;
- b) lasterlijk, eerrovend, bedreigend, intimiderend of discriminerend is;
- c) aanzet tot haat, geweld of discriminatie;
- d) misleidend, bedrieglijk of frauduleus is;
- e) zich voordoeft als een andere persoon of organisatie, of als journalist, redactie of overheidsinstantie;
- f) seksueel expliciet is of minderjarigen uitbuit;
- g) betrekking heeft op illegale goederen of diensten;
- h) vertrouwelijke informatie van derden bevat waarover de Klant niet mag beschikken, inclusief informatie onder embargo of voorwetenschap;
- i) ongevraagde commerciële communicatie of spam uitmaakt;
- j) wordt gepubliceerd op naam van een geïdentificeerde natuurlijke persoon zonder dat de Klant daarvoor over een geldige rechtsgrond beschikt en zonder dat die persoon correct is geïnformeerd.

12.2 Datascope. Het Platform is bestemd voor het verwerken van communicatie-inhoud. Buiten de scope van de Diensten vallen:

- a) bestanden of verzamelingen waarvan de inhoud geheel of hoofdzakelijk bestaat uit persoonsgegevens, tenzij een functionaliteit van het Platform daar uitdrukkelijk voor bestemd is en de Klant die gebruikt onder de voorwaarden die de Gegevensverwerkersovereenkomst en de betrokken Bijlage bepalen;

- b) bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten in de zin van artikel 10 AVG.

Het invoeren van dergelijke gegevens in het Platform is verboden.

- 12.3 **Gereguleerde communicatie.** Het Platform mag niet worden gebruikt om koersgevoelige informatie te genereren of te timen, noch om communicatie op te zetten die onder financieel toezicht gereguleerd is, tenzij de Klant zelf instaat voor de vereiste compliancecontrole vóór publicatie.
- 12.4 Pansora beoordeelt de Klantinhoud en de Output niet op rechtmatigheid en is daartoe niet verplicht. Wordt Pansora langs de weg van artikel 19 op de hoogte gebracht van een inbreuk, dan kan zij de betrokken inhoud verwijderen, de toegang opschorten of het abonnement beëindigen overeenkomstig de artikelen 29 en 30. Dit lid doet geen afbreuk aan de kwaliteitsbewaking bedoeld in de artikelen 14.5 c) en 23.3 c).

Artikel 13 — Integraties, diensten van derden en verwerkingsgrens

- 13.1 Het Platform kan koppelingen aanbieden met diensten van derden. Die koppelingen worden aangeboden voor het gemak van de Klant.
- 13.2 De Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is de betrokken koppeling tot stand te brengen, dat het gebruik ervan in overeenstemming is met de voorwaarden van de derde partij, en dat hij over een geldige rechtsgrond beschikt voor de gegevens die daardoor beschikbaar worden.
- 13.3 Pansora is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, juistheid, prijszetting of continuïteit van diensten van derden. Wijzigt of stopt een derde partij haar dienst, dan geldt artikel 7.3.
- 13.4 **Verwerkingsgrens.** Het Platform leidt Interesses uitsluitend af uit patronen die over een publiek heen worden gemeten. Het volgt geen individuele personen, bouwt geen profielen per persoon op, verwerkt geen cookies van derden, intentiedata, advertentie-identificatoren of aangekochte gedragsprofielen, en personaliseert niet op individueel niveau. Die grens wordt ook toegepast op gegevens die via een koppeling als bedoeld in artikel 13.1 beschikbaar worden.

DEEL IV — INHOUD, AI EN INTELLECTUELE EIGENDOM

Artikel 14 — Klantinhoud

- 14.1 De Klantinhoud blijft eigendom van de Klant. Pansora verwerft geen eigendomsrechten op de Klantinhoud.
- 14.2 De Klant verleent Pansora een niet-exclusief, wereldwijd en kosteloos recht om de Klantinhoud te gebruiken, op te slaan, te reproduceren, aan te passen en te verwerken, uitsluitend voor zover nodig om de Diensten te leveren, te beveiligen en te ondersteunen. Dat recht geldt voor de duur van de overeenkomst en daarna voor zolang gegevens overeenkomstig artikel 25 worden bewaard.
- 14.3 **Garanties van de Klant.** De Klant garandeert dat hij over alle rechten, licenties en toestemmingen beschikt die nodig zijn om de Klantinhoud in het Platform in te voeren en door Pansora te laten verwerken, en dat de Klantinhoud:
 - a) geen inbreuk maakt op intellectuele-eigendomsrechten, databankrechten, merkrechten, portretrechten of andere rechten van derden;
 - b) geen vertrouwelijkheidsverplichting schendt;

- c) geen persoonsgegevens bevat zonder geldige rechtsgrond en zonder dat de betrokkenen correct werden geïnformeerd, met inbegrip van de mededeling dat een externe dienstverlener wordt ingeschakeld;
- d) niet in strijd is met artikel 12.

14.4 Opgeladen documenten. Waar de Klant eigen documenten oplaadt als bronmateriaal, garandeert hij dat hij gerechtigd is die te laten verwerken. Voor documenten waarvan hij delen wil laten hernemen, herformuleren of citeren in Output die extern wordt gepubliceerd, garandeert hij bovendien dat hij daartoe gerechtigd is. Pansora verifieert de herkomst en de rechtenstatus van opgeladen documenten niet.

14.5 Gebruik van Klantinhoud en Output.

- a) Pansora bedingt bij de modelaanbieders waarop zij een beroep doet dat Klantinhoud, CCS en Output niet worden gebruikt om hun modellen te trainen, en verifieert dat overeenkomstig artikel 24.3. Klantinhoud, CCS en Output worden niet met derden gedeeld.
- b) Klantinhoud, CCS en Output van de ene Klant worden nooit gebruikt om Output voor een andere Klant te genereren, en zijn nooit toegankelijk voor een andere Klant.
- c) Pansora analyseert het gebruik van het Platform om de kwaliteit ervan te verbeteren. Wat daaruit voortkomt en hergebruikt wordt — instellingen, drempels, prompts, gewichten — bevat geen Klantinhoud en is niet herleidbaar tot een individuele Klant.

Eigen modelcomponenten van Pansora worden niet getraind op Klantinhoud of Output. Dit lid doet geen afbreuk aan artikel 35.

Artikel 15 — Signals en inhoud van derden

- 15.1** Het Platform ontsluit Signals uit externe bronnen. Signals worden weergegeven als verwijzing, titel en een door Pansora gegenereerde samenvatting, met bronvermelding en, waar mogelijk, met een link naar de bron.
- 15.2 Bronnen.** Pansora leest publiek toegankelijke bronnen in, alsook bronnen waarvoor Pansora of de Klant zelf over een licentie of abonnement beschikt. Pansora omzeilt geen betaalmuren en gebruikt geen inloggegevens van derden om afgeschermd inhoud te bereiken, en respecteert machineleesbare voorbehouden tegen tekst- en datamining. De wijze waarop die voorbehouden worden gecontroleerd en geregistreerd, staat in het Bronnenbeleid [\[zie bijlage\]](#).
- 15.3 Bewaring.** Van een ingelezen bron bewaart Pansora de titel, de bron, het adres, de door Pansora gegenereerde samenvatting en de meetresultaten. Broninhoud die tijdens de verwerking wordt geladen, waaronder de volledige tekst en uittreksels die worden gebruikt om te scoren, wordt niet bewaard. De bewaartermijnen staan in het Bronnenbeleid [\[zie bijlage\]](#).
- 15.4 Aard van de meting.** Het Platform geeft een beeld van de prominente berichtgeving en beoogt geen uitputtende telling.
- 15.5 Geen licentie op broninhoud.** Het feit dat een bron in het Platform verschijnt, houdt geen toestemming van de rechthebbende in. De Klant die inhoud uit een Signal wenst over te nemen, staat er zelf voor in de nodige toestemming of licentie te verkrijgen vóór publicatie.
- 15.6** Kosten en voorwaarden van bronnen die een eigen licentie of abonnement van de Klant vereisen, zijn ten laste van de Klant.
- 15.7** Pansora garandeert niet dat Signals volledig, juist, actueel of representatief zijn, en is niet verantwoordelijk voor de inhoud van bronnen van derden.

Artikel 16 — AI-functionaliteiten en Output

- 16.1 Aard van de Output.** Het Platform gebruikt AI-modellen en geautomatiseerde agents om Output te genereren. Output wordt statistisch samengesteld, niet feitelijk geverifieerd. Output is een concept en een suggestie, bestemd voor menselijke beoordeling.
- 16.2 Bekende beperkingen.** De Klant erkent dat AI-gegenereerde Output, ook bij zorgvuldig gebruik:
- a) feitelijke onjuistheden kan bevatten, inclusief verzonnen feiten, cijfers, gebeurtenissen, citaten, personen, bronnen of links;
 - b) verouderd, onvolledig, eenzijdig of uit zijn context gerukt kan zijn;
 - c) uitspraken kan bevatten die aan derden worden toegeschreven zonder dat die uitspraak werd gedaan;
 - d) onbedoeld inhoud kan bevatten die lijkt op auteursrechtelijk beschermd werk van derden of op beschermde merken;
 - e) onbedoeld vooringenomen, ongepast of reputatieschadelijk kan zijn;
 - f) niet uniek is: vergelijkbare invoer kan bij andere gebruikers vergelijkbare Output opleveren;
 - g) niet noodzakelijk voldoet aan sectorspecifieke, reclame-, financiële of andere regelgeving die op de Klant van toepassing is;
 - h) beïnvloed kan worden door instructies die derden verbergen in externe bronnen die het Platform inleest. Pansora neemt redelijke maatregelen om dit te detecteren en te blokkeren, maar kan het niet uitsluiten.
- 16.3 Verificatie door de Klant.** De Klant laat elke Output vóór extern gebruik nakijken en valideren door een bevoegde menselijke medewerker, op minstens:
- a) de juistheid en actualiteit van alle feiten, cijfers, namen, data en citaten;
 - b) de aanwezigheid en correctheid van bronvermeldingen;
 - c) de aanwezigheid van herkenbare personen, merken of beschermde werken in de Output;
 - d) overeenstemming met de op de Klant toepasselijke wetgeving, sectorregels en interne compliancevereisten;
 - e) de gepastheid van toon, standpunt en timing.
- 16.4 Verantwoordelijkheid voor publicatie.** Vanaf het ogenblik dat Output extern wordt gebruikt, is de Klant daarvoor verantwoordelijk.
- 16.5 Geen garantie op de Output.** Behoudens de vrijwaring van artikel 31.3 geeft Pansora geen garantie met betrekking tot de juistheid, volledigheid, actualiteit, originaliteit, geschiktheid voor een bepaald doel of wettelijkheid van de Output.
- 16.6 Transparantie.** Pansora informeert de Klant dat de Output geheel of gedeeltelijk door AI werd gegenereerd. Waar een modelaanbieder gegenereerde inhoud voorziet van een machineleesbare markering, geeft het Platform die ongewijzigd door. De Klant staat zelf in voor de transparantie- en informatieverplichtingen die op hem rusten tegenover zijn eigen publiek, waaronder waar vereist het kenbaar maken van AI-gegenereerde of gemanipuleerde inhoud.
- 16.7 Geen menselijke tussenkomst per Output.** Tenzij de offerte anders bepaalt, wordt de Output niet door een medewerker van Pansora nagelezen vóór levering.
- 16.8 Indicatieve scores.** Een score is een hulpmiddel bij de rangschikking en geen oordeel over juistheid, betrouwbaarheid of publiceerbaarheid.

- 16.9 Pansora mag redelijke technische beperkingen opleggen aan het gebruik van de AI-functionaliteiten om misbruik, overbelasting of onwettig gebruik te vermijden. Beperkingen die verband houden met de omvang van de Formule verlopen overeenkomstig artikel 26.4.

Artikel 17 — Rechten op de Output

- 17.1 **Gebruiksrecht.** De Klant mag de Output gebruiken, aanpassen, publiceren en commercieel exploiteren, zowel intern als extern, ook buiten het Platform en ook na beëindiging van de overeenkomst.
- 17.2 **Overdracht.** Voor zover Pansora rechten zou verwerven op de Output, draagt zij die over aan de Klant, voor de duur van de bescherming en voor alle exploitatiewijzen.
- 17.3 **Selectie van modellen.** Pansora zet uitsluitend modellen in waarvan de voorwaarden het commerciële gebruik van de Output toelaten en die een vrijwaring bieden tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendom. De ingezette modellen en de toepasselijke voorwaarden staan in de Modellenlijst [zie bijlage].
- 17.4 **Geen garantie op beschermbaarheid.** Pansora garandeert niet dat de Output vatbaar is voor auteursrechtelijke of enige andere bescherming, noch dat de Klant zich tegen overname door derden zal kunnen verzetten.
- 17.5 **Geen exclusiviteit.** Gelet op artikel 16.2 f) verwerft de Klant geen exclusiviteit op de Output.
- 17.6 **CCS.** De rechten op de inhoud van de CCS berusten bij de Klant. Hij mag zijn CCS vrij gebruiken, ook buiten het Platform en na beëindiging, en kan ze opvragen overeenkomstig artikel 25. De generieke structuur waarmee elke CCS wordt opgebouwd, blijft Methodologie in de zin van artikel 11.5.

Artikel 18 — Intellectuele eigendom van Pansora

- 18.1 Het Platform, de onderliggende software, de architectuur, de agents, de prompts, de modellen, de Methodologie, de interfaces, de documentatie en alle merken, handelsnamen en logo's van Pansora en Ripliq blijven de exclusieve eigendom van Ripliq respectievelijk haar licentiegevers. Deze Voorwaarden dragen daarop geen enkel recht over aan de Klant.
- 18.2 Het gebruik van de naam, het logo of andere merkelementen van Pansora en Ripliq door de Klant vereist voorafgaande schriftelijke toestemming. In afwijking daarvan mag de Klant zonder voorafgaande toestemming feitelijk vermelden dat hij met Pansora werkt, mits hij de Merkcrichtlijnen volgt [zie bijlage], geen partnerschap, certificering, exclusiviteit of goedkeuring suggereert die niet bestaat, en het Platform niet als eigen technologie voorstelt.
- 18.3 **Databanken.** De databanken die Pansora binnen het Platform opbouwt, waaronder de bronnenregisters en de gestructureerde verzameling van Signals en scores over alle Klanten heen, zijn beschermd als databank in de zin van Boek XI van het Wetboek van economisch recht. De Klant mag daaruit geen substantieel deel opvragen, extraheren, kopiëren, exporteren, hergebruiken of aan derden ter beschikking stellen.
- 18.4 Dit artikel doet geen afbreuk aan de rechten van de Klant op zijn eigen Klantinhoud, CCS en Output, met inbegrip van het exportrecht van artikel 25.1.

Artikel 19 — Meldingen van derden

- 19.1 **Meldingen van rechthebbenden over bronnen.** Een rechthebbende die niet wil dat zijn publiek beschikbare inhoud als bron wordt ingelezen, kan dat melden aan hello@pansora.co, met opgave van zijn identiteit, de betrokken bron en zijn hoedanigheid. Pansora verwijdt de bron op gemotiveerd verzoek binnen een redelijke termijn uit de bronnenlijst. De verdere behandeling verloopt overeenkomstig het Bronnenbeleid [zie bijlage].
- 19.2 **Meldingen over inhoud binnen het Platform.** Meent een derde dat Klantinhoud of Output binnen het Platform inbreuk maakt op zijn rechten, dan kan hij dit melden op hetzelfde adres, met een precieze aanduiding van de betrokken inhoud en een verklaring te goeder trouw. Pansora behandelt gegronde meldingen binnen een redelijke termijn en informeert de betrokken Klant, tenzij de wet zich daartegen verzet.
- 19.3 **Gepubliceerde communicatie.** Voor communicatie die de Klant heeft gepubliceerd, richt de derde zich tot de Klant. Ontvangt Pansora niettemin zo'n klacht, dan stuurt zij die onverwijld door.
- 19.4 De Klant meldt elke tegen hem gerichte klacht die verband houdt met via het Platform gegenereerde inhoud onverwijld aan Pansora.

Artikel 20 — Vrijwaring door de Klant

- 20.1 De Klant vrijwaart Pansora, haar bestuurders, medewerkers en onderaannemers voor alle aanspraken, vorderingen, procedures, schade en kosten — inclusief redelijke kosten van juridische bijstand — die voortvloeien uit of verband houden met:
- a) de Klantinhoud, inclusief inbreuken op rechten van derden;
 - b) het gebruik, de aanpassing, de publicatie of de verspreiding van Output door de Klant of door derden in zijn opdracht;
 - c) de niet-naleving van artikel 16.3;
 - d) het overnemen of hergebruiken van inhoud uit Signals in strijd met artikel 15;
 - e) de schending van artikel 12;
 - f) de verwerking van persoonsgegevens door de Klant in strijd met de toepasselijke wetgeving.
- 20.2 Pansora informeert de Klant binnen een redelijke termijn over een aanspraak waarvoor zij vrijwaring vraagt, en werkt op redelijke wijze mee aan de verdediging. Pansora voert haar verdediging in overleg met de Klant en gaat geen dading aan zonder diens instemming, die niet op onredelijke gronden mag worden geweigerd. De kosten van die verdediging zijn ten laste van de Klant voor zover zij redelijk zijn.
- 20.3 De vrijwaringsverplichting van dit artikel is niet onderworpen aan de beperkingen van artikel 32.

DEEL V — DATA, VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY

Artikel 21 — Vertrouwelijkheid

- 21.1 Elke partij behandelt de vertrouwelijke informatie van de andere partij strikt vertrouwelijk en gebruikt die uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 21.2 Pansora behandelt alle Klantinhoud als vertrouwelijke bedrijfsinformatie, ook wanneer die niet als dusdanig werd gemarkeerd.
- 21.3 De vertrouwelijkheidsverplichting blijft gelden tot 5 jaar na het einde van de overeenkomst.

- 21.4 Uitgesloten is informatie die publiek is, rechtmatig van een derde werd verkregen of waarvan de bekendmaking wettelijk verplicht is.
- 21.5 **Bedrijfsgeheim.** De Methodologie zoals omschreven in artikel 11.5 maakt een bedrijfsgeheim uit in de zin van Boek XI, Titel 8/1 van het Wetboek van economisch recht. De Klant en de Gebruikers behandelen die informatie als zodanig, ook wanneer zij hun in het kader van een demonstratie, een workshop, een offerte of een opleiding werd getoond. Deze verplichting geldt zolang de informatie haar geheim karakter behoudt en voor zover wettelijk toegelaten, in afwijking van artikel 21.3.

Artikel 22 — Persoonsgegevens

- 22.1 Voor de persoonsgegevens die Pansora verwerkt voor haar eigen klantenadministratie, facturatie en accountbeheer, treedt Pansora op als verwerkingsverantwoordelijke. De Privacyverklaring beschrijft die verwerkingen.
- 22.2 Voor de persoonsgegevens die in de Klantinhoud vervat zitten, treedt Pansora op als verwerker, op instructie van de Klant. Daarvoor sluiten partijen een Gegevensverwerkersovereenkomst. Bij tegenstrijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens primeert die overeenkomst overeenkomstig artikel 1.4.
- 22.3 De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor die gegevens en garandeert dat hij beschikt over een geldige rechtsgrond, dat hij de betrokkenen correct heeft geïnformeerd, en dat hij een privacybeleid voert dat het gebruik van externe dienstverleners vermeldt.

Artikel 23 — Beveiliging

- 23.1 Pansora neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de Klantinhoud. Het actuele overzicht van die maatregelen staat in de Beveiligingsbijlage [\[zie bijlage\]](#).
- 23.2 De Klant erkent dat gegevensoverdracht via netwerken die Pansora niet beheert, nooit volledig risicoloos is.
- 23.3 **Toegang door Pansora.** Medewerkers van Pansora kunnen technisch toegang krijgen tot de omgeving van de Klant. Die toegang wordt beperkt tot wie ze nodig heeft en wordt uitsluitend gebruikt voor:
- a) het oplossen van storingen en het beantwoorden van supportvragen;
 - b) het uitvoeren van onderhoud;
 - c) het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de Diensten, waaronder het beoordelen van de werking van de AI-functionaliteiten, met inachtneming van artikel 14.5;
 - d) het leveren van Professionele Diensten die de offerte bepaalt;
 - e) het naleven van een wettelijke verplichting.
- 23.4 **Beveiligingsincidenten.** Pansora informeert de Klant onverwijld en in elk geval binnen 48 uur nadat zij kennis heeft gekregen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens of van een beveiligingsincident dat de Klantinhoud raakt. Die melding vermeldt de aard van het incident, de betrokken categorieën gegevens, de vermoedelijke gevolgen en de genomen maatregelen, en wordt aangevuld naarmate meer informatie beschikbaar komt. Een melding houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in.
- 23.5 **Beoordeling door de Klant.** Pansora beantwoordt eenmaal per contractjaar een redelijke vragenlijst over haar beveiliging en stelt de Beveiligingsbijlage ter beschikking. Die medewerking omvat geen toegang tot systemen of omgevingen van Pansora en geen audit ter plaatse.

Artikel 24 — Datalocatie en subverwerkers

- 24.1 **Datalocatie.** De Klantinhoud wordt opgeslagen en verwerkt bij de infrastructuurleveranciers die Pansora daarvoor inzet. De actuele locaties van opslag en verwerking, met vermelding van het land, staan in de Subverwerkers- en locatielijst [zie bijlage]. De Formule bepaalt welke configuratie op de Klant van toepassing is [zie bijlage].
- 24.2 Waar verwerking buiten de Europese Economische Ruimte plaatsvindt, gebeurt die op basis van een geldig doorgiftemechanisme onder hoofdstuk V AVG.
- 24.3 **Subverwerkers en modelaanbieders.** De actuele lijst van subverwerkers, met vermelding van hun vestigings- en verwerkingsland, staat in de Subverwerkers- en locatielijst. Pansora bedingt contractueel dat de Klantinhoud door modelaanbieders niet wordt gebruikt om modellen te trainen, en verifieert dat bij elke wijziging van aanbieder.
- 24.4 **Wijzigingen.** Pansora informeert de Klant vooraf over een nieuwe subverwerker die toegang krijgt tot Klantinhoud, en over een wijziging van de locatie van opslag of verwerking. Verschilt de nieuwe subverwerker of de nieuwe locatie wezenlijk van de vorige — in het bijzonder wat betreft het land van verwerking, de aard van de verwerking of het doorgiftemechanisme — dan kan de Klant zich op redelijke en gemotiveerde gronden verzetten. Komen partijen niet tot een oplossing, dan kan de Klant het abonnement opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding, met pro rata terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1.
- 24.5 Een wissel van modelaanbieder overeenkomstig artikel 4.5 geeft geen verzetsrecht, voor zover de nieuwe aanbieder voldoet aan de voorwaarden van de artikelen 17.3 en 24.3 en de Modellenlijst wordt bijgewerkt.

Artikel 25 — Teruggave en verwijdering van data

- 25.1 Tijdens de looptijd kan de Klant zijn Klantinhoud, CCS en Output opvragen in een gangbaar, machineleesbaar formaat: via de exportfunctionaliteit waar het Platform daarin voorziet, en anders op eenvoudig schriftelijk verzoek binnen een redelijke termijn.
- 25.2 Na beëindiging blijven de Klantinhoud, de CCS en de Output gedurende 30 dagen beschikbaar voor export. Na afloop van die termijn verwijdert Pansora de Klantinhoud, de CCS en de Output. Verwijdering is onomkeerbaar.
- 25.3 Geaggregeerde meetwaarden die niet herleidbaar zijn tot de Klant blijven behouden.
- 25.4 De bewaartermijnen die tijdens de looptijd gelden, staan in de Formule- en prijsbijlage [zie bijlage]. Pansora mag gegevens langer bewaren wanneer een wettelijke bewaarplicht dat vereist, alsook back-ups gedurende hun normale rotatiecyclus.

DEEL VI — PRIJZEN EN BETALING

Artikel 26 — Prijzen en verbruik

- 26.1 **Prijzen.** De prijzen zijn die van de gekozen Formule [zie bijlage]. Alle bedragen zijn uitgedrukt in euro en zijn exclusief btw en andere heffingen.
- 26.2 **Prijsgrondslag.** De Klant is onder meer verschuldigd: (a) het abonnement, aangerekend per Account overeenkomstig de gekozen Formule, en de vergoeding voor elke bijkomende CCS overeenkomstig artikel 5.1; (b) de eenmalige vergoeding voor de strategische workshop en de

onboarding; (c) de vergoeding voor de overeengekomen Professionele Diensten, met inbegrip van werk buiten scope overeenkomstig artikel 6.3; (d) het aangerekende verbruik overeenkomstig de artikelen 26.5 tot en met 26.12; en (e) de kosten van derden overeenkomstig artikel 26.13.

26.3 Omvang van de Formule. De Formule bepaalt welke functionaliteiten zijn inbegrepen en in welke omvang, waaronder het aantal Accounts, het aantal CCS'en, het aantal Gebruikers, het aantal bronnen en koppelingen, de frequentie van de terugkerende analyses en briefings, de bewaartermijnen tijdens de looptijd en het supportniveau. Functionaliteiten en omvang die de Formule niet vermeldt, zijn niet inbegrepen en worden enkel geleverd na uitdrukkelijke overeenkomst.

26.4 Wijziging van de Formules. Pansora kan de samenstelling en de omvang van de Formules uit eigen beweging wijzigen. Daarvoor geldt:

- a) een wijziging die de omvang van een lopend abonnement vermindert of daarin een nieuwe beperking invoert, wordt minstens 60 dagen vooraf schriftelijk meegedeeld en gaat pas in bij de eerstvolgende verlenging;
- b) gedurende de lopende abonnementsperiode blijft de omvang gelden zoals die van toepassing was bij het aangaan van de overeenkomst of bij de laatste verlenging;
- c) de Klant die niet akkoord gaat, kan het abonnement opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding, zonder vergoeding en zonder opzegtermijn;
- d) overschrijdt de Klant een grens van zijn Formule, dan brengt Pansora hem daarvan op de hoogte en biedt zij de keuze tussen een aangepaste Formule of aanrekening van het meerdere aan het geldende tarief. Pansora beperkt of schort de betrokken functionaliteit niet op zonder die kennisgeving en een redelijke termijn om te reageren;
- e) een uitbreiding van de Formule kan op elk ogenblik ingaan.

Wordt een beperking veroorzaakt door een omstandigheid buiten de wil van Pansora, dan geldt artikel 7.3.

26.5 Inbegrepen en aangerekend verbruik. Het gebruik van de AI-functionaliteiten verbruikt rekencapaciteit bij de modelaanbieder, gemeten in tokens. Verbruik dat voortvloeit uit processen die het Platform automatisch of periodiek uitvoert, waaronder het inlezen en scoren van Signals en de terugkerende briefings, is begrepen in het abonnement en wordt niet afzonderlijk aangerekend. De omvang van dat inbegrepen verbruik wordt bepaald door de grenzen die de Formule stelt aan het aantal Accounts, het aantal bronnen en koppelingen en de frequentie van de terugkerende analyses en briefings. Verbruik dat voortvloeit uit een handeling van een Gebruiker, waaronder het genereren en opnieuw genereren van Plays, teksten, analyses en beeldmateriaal, wordt afzonderlijk aangerekend overeenkomstig de artikelen 26.6 tot en met 26.12.

26.6 Tarief. Het aangerekende verbruik wordt doorgerekend aan kostprijs, zonder marge, op basis van de tarieven van de modelaanbieder die gelden op het ogenblik van het verbruik. De toegepaste eenheidsprijzen en de wijze waarop het verbruik wordt geteld, staan in de Formule- en prijsbijlage [zie bijlage]. Pansora deelt op eenvoudig verzoek het onderliggende tarief van de modelaanbieder mee. Elke raming van het verwachte verbruik is indicatief en niet bindend.

26.7 Meting en overzicht. Het verbruik wordt geregistreerd door het Platform en wordt daarin weergegeven, uitgesplitst naar inbegrepen verbruik en aangerekend verbruik. Die registratie vormt de grondslag voor de aanrekening.

- 26.8 Waarschuwingdrempel.** Bereikt het aangerekende verbruik binnen een facturatieperiode de drempel die de Formule bepaalt [zie bijlage], dan brengt Pansora de Klant daarvan op de hoogte. De Klant kan het gebruik voortzetten, overstappen naar een andere Formule of het gebruik van de aangerekende functionaliteiten stopzetten. Waar het Platform daarin voorziet, kan de Klant een lagere drempel instellen. De drempel houdt geen beperking van het verbruik in.
- 26.9 Wijziging van het tarief.** De tarieven van de modelaanbieders liggen buiten de controle van Pansora. Wijzigt een dergelijk tarief, dan past Pansora de doorgerekende eenheidsprijs aan na een kennisgeving van 30 dagen. Die aanpassing gebeurt in beide richtingen: daalt het tarief van de modelaanbieder, dan verlaagt Pansora de doorgerekende eenheidsprijs in dezelfde mate. Aangezien het om doorrekening aan kostprijs gaat en niet om een prijsaanpassing door Pansora, is artikel 28 op deze aanpassing niet van toepassing. De Klant kan op elk ogenblik het gebruik van de aangerekende functionaliteiten stopzetten, zonder dat daarvoor een drempel geldt. Leidt de aanpassing tot een verhoging van meer dan 15 % van de eenheidsprijs, gerekend over de twaalf maanden vóór de aanpassing, dan kan de Klant bovendien het abonnement opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding.
- 26.10 Facturatie van het verbruik.** Het aangerekende verbruik wordt gefactureerd op de wijze die de Formule- en prijsbijlage of het order form bepaalt [zie bijlage]. Wordt met een vooruitbetaald saldo gewerkt, dan vervalt dat saldo niet en wordt het niet-verbruikte deel terugbetaald wanneer de overeenkomst eindigt om een reden die niet aan de Klant toerekenbaar is.
- 26.11 Betwisting van het verbruik.** Betwistingen gebeuren schriftelijk en gemotiveerd binnen 14 dagen nadat het betrokken verbruiksoverzicht in het Platform beschikbaar is.

Artikel 26.12 tot en met 26.14 — tekst nog aan te vullen.

Artikel 27 — Facturatie en betaling

- 27.1 Facturatie en terugbetaling.** Abonnementsgelden worden vooraf gefactureerd voor de gekozen abonnementsperiode en zijn niet terugbetaalbaar, ook niet bij vroegtijdige beëindiging of niet-gebruik. In afwijking daarvan wordt het vooruitbetaalde abonnementsgeld voor de periode na de beëindiging pro rata terugbetaald of gecrediteerd wanneer de overeenkomst eindigt:
- a) door opzegging door de Klant op grond van een recht dat deze Voorwaarden hem toekennen naar aanleiding van een wijziging door Pansora;
 - b) door opzegging door de Klant wegens een ernstige tekortkoming van Pansora;
 - c) wegens aanhoudende overmacht;
 - d) omdat een bevoegde overheid dit oplegt;
 - e) naar aanleiding van een controlewijziging bij Pansora;
 - f) door beëindiging door Pansora overeenkomstig artikel 31.3 a) (iii);
 - g) doordat een functionaliteit wegvalt of wezenlijk wijzigt overeenkomstig artikel 7.3.
- 27.2 Betaalwijze.** De betaalwijze wordt bepaald door de Formule of het order form [zie bijlage]. Waar met kaart of domiciliëring wordt gewerkt, machtigt de Klant Pansora om het abonnement en het aangerekende verbruik op de vervaldag te innen.
- 27.3 Facturen.** Facturen worden elektronisch bezorgd overeenkomstig de toepasselijke regelgeving inzake elektronische facturatie, en zijn betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

- 27.4 **Betwisting.** Betwistingen van een factuur gebeuren schriftelijk en gemotiveerd binnen 14 dagen na factuurdatum. Nadien wordt de factuur als aanvaard beschouwd.
- 27.5 **Laattijdige betaling.** Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege verwijlinterest verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 10 % van het openstaande bedrag met een minimum van 125 euro. Dezelfde regeling geldt ten gunste van de Klant wanneer Pansora een op haar rustende terugbetaling laattijdig uitvoert.
- 27.6 Bij niet-betaling op de vervaldag stuurt Pansora één schriftelijke herinnering. Blijft betaling binnen de daarin gestelde termijn uit, dan kan Pansora de toegang tot het Platform opschorten overeenkomstig artikel 30. Opschorting ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting.

Artikel 28 — Prijsherziening

- 28.1 De prijs ligt vast gedurende de lopende abonnementsperiode.
- 28.2 Pansora kan de prijs herzien met ingang van een verlenging, en ten hoogste eenmaal per twaalf maanden per Klant. Een herziening wordt meegedeeld uiterlijk 30 dagen vóór het verstrijken van de termijn waarbinnen de Klant overeenkomstig artikel 29.2 kan opzeggen. Bij een abonnementsperiode van één maand geldt die kennisgeving uiterlijk 30 dagen vóór de vervaldag waarop de nieuwe prijs ingaat.
- 28.3 De Klant die niet akkoord gaat, verlengt niet en de overeenkomst eindigt op de einddatum van de lopende periode.

DEEL VII — DUUR, BEËINDIGING EN AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 29 — Duur en beëindiging

- 29.1 **Duur.** Het abonnement loopt voor de in de offerte of de Formule gekozen periode en wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd voor een gelijke periode.
- 29.2 **Opzegging.** Opzegging gebeurt per e-mail aan hello@pansora.co. Bij een abonnementsperiode van één maand volstaat opzegging vóór de eerstvolgende vervaldag. Bij een langere abonnementsperiode gebeurt de opzegging uiterlijk 30 dagen vóór het einde van de lopende periode, en herinnert Pansora de Klant uiterlijk 15 dagen vóór die deadline aan het verstrijken ervan. Pansora bevestigt de ontvangst van een opzegging schriftelijk. Bij gebrek aan bevestiging geldt het verzendbewijs van de Klant.
- 29.3 Elke partij kan de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen wanneer de andere partij een ernstige tekortkoming niet herstelt binnen 15 dagen na schriftelijke ingebrekestelling.
- 29.4 Pansora kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen wanneer:
- a) de Klant het Platform gebruikt in strijd met artikel 12;
 - b) de Klant in staat van faillissement of gerechtelijke reorganisatie verkeert of kennelijk insolvabel is;
 - c) een bevoegde overheid dit oplegt.
- 29.5 **Voortbestaan na beëindiging.** Bij beëindiging vervallen alle gebruiksrechten op het Platform, onverminderd de rechten van de Klant op zijn Output en zijn CCS. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na de beëindiging te blijven gelden, blijven van kracht. Dat geldt in het bijzonder

voor: de gebruiksbeperkingen en de bescherming van de Methodologie (artikel 11), het verboden gebruik en de datascope (artikel 12), de garanties van de Klant over de Klantinhoud (artikelen 14.3 en 14.4), de licentie die nodig is voor de bewaring bedoeld in artikel 25 (artikel 14.2), de bepalingen over de Output en de rechten daarop (artikelen 16 en 17), de intellectuele eigendom van Pansora (artikel 18), de vrijwaringen (artikelen 20 en 31.3), de vertrouwelijkheid (artikel 21), de bepalingen over persoonsgegevens en beveiliging zolang gegevens worden bewaard (artikelen 22 en 23), de teruggave en verwijdering van gegevens (artikel 25), de openstaande betalingsverplichtingen (artikel 27), de aansprakelijkheid (artikel 32), de feedbackregeling (artikel 35) en het toepasselijke recht en de bevoegde rechtbank (artikel 39).

Artikel 30 — Opschorting

- 30.1 Pansora kan de toegang geheel of gedeeltelijk opschorten bij een ernstig beveiligingsrisico, bij een vermoeden van misbruik of onwettig gebruik, of bij niet-betaling overeenkomstig artikel 27.6.
- 30.2 Behalve in dringende gevallen gaat een opschorting gepaard met een voorafgaande verwittiging en met de mogelijkheid om de situatie te herstellen.
- 30.3 Een opschorting laat het recht van de Klant onverlet om zijn Klantinhoud, CCS en Output op te vragen overeenkomstig artikel 25.1.

Artikel 31 — Garanties en vrijwaring door Pansora

- 31.1 Pansora levert de Diensten met de zorgvuldigheid die van een professionele aanbieder mag worden verwacht.
- 31.2 **Beschikkingsbevoegdheid.** Pansora verklaart dat zij gerechtigd is de in artikel 11.1 bedoelde gebruiksrechten te verlenen.
- 31.3 **Vrijwaring tegen aanspraken inzake intellectuele eigendom.**
 - a) **Het Platform.** Stelt een derde tegen de Klant een vordering in op grond dat het Platform zoals door Pansora geleverd inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, dan vrijwaart Pansora de Klant tegen die vordering en vergoedt zij de door een rechter definitief toegewezen schadevergoeding en de redelijke verdedigingskosten, op voorwaarde dat de Klant de vordering onverwijld meldt en redelijk meewerkt aan de verdediging. Pansora mag naar keuze: (i) het Platform aanpassen of vervangen zodat de inbreuk eindigt zonder wezenlijk functionaliteitsverlies, (ii) het gebruiksrecht verwerven, of (iii) indien geen van beide redelijkerwijs mogelijk is, de overeenkomst beëindigen met terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1 f). Deze vrijwaring is beperkt tot 1 000 000 euro en staat los van het plafond van artikel 32.4.
 - b) **De Output.** Stelt een derde tegen de Klant een vordering in op grond dat de Output als zodanig inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, dan vrijwaart Pansora de Klant in dezelfde mate en onder dezelfde voorwaarden als de betrokken modelaanbieder Pansora daarvoor vrijwaart. Pansora doet redelijke inspanningen om die vrijwaring bij de modelaanbieder in te roepen en houdt de Klant op de hoogte van het verloop. De voorwaarden waaronder de vrijwaring van de modelaanbieder geldt, staan in de Modellenlijst [zie bijlage]. De Klant leeft die voorwaarden na. De vrijwaring geldt niet voor Output die de Klant heeft gewijzigd, die werd gegenereerd of gebruikt in strijd met deze Voorwaarden of met die voorwaarden, voor

Klantinhoud of materiaal van derden dat in de Output is verwerkt, noch voor Output die met een eigen AI-account overeenkomstig artikel 26.14 werd gegenereerd. Deze vrijwaring staat los van het plafond van artikel 32.4.

- c) De vrijwaringen van dit artikel zijn de enige verbintenissen van Pansora ter zake van beweerde inbreuken op intellectuele eigendom.

31.4 Voor het overige worden het Platform, de Signals en de Output geleverd “as is”. Alle impliciete garanties worden voor zover wettelijk toegelaten uitgesloten. Deze uitsluiting doet geen afbreuk aan de artikelen 31.1, 31.2 en 31.3.

Artikel 32 — Aansprakelijkheid

32.1 De aansprakelijkheid van Pansora is beperkt tot de directe schade die voortvloeit uit een bewezen tekortkoming.

32.2 Voor zover wettelijk toegelaten is Pansora niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder winstderving, omzetverlies, verlies van klanten, verlies van commerciële kansen, reputatieschade en aanspraken van derden.

32.3 Voor zover wettelijk toegelaten is uitgesloten de schade die voortvloeit uit:

- a) de juistheid, volledigheid, actualiteit of gepastheid van de Output;
- b) de publicatie, verspreiding of het gebruik van Output door de Klant of door derden;
- c) de niet-naleving van artikel 16.3;
- d) de inhoud, beschikbaarheid of juistheid van Signals of andere bronnen van derden;
- e) het gebruik van diensten, koppelingen of integraties die de Klant zelf kiest en aansluit;
- f) beslissingen die de Klant neemt op basis van de Diensten;
- g) het uitblijven van een communicatief, commercieel of reputationeel resultaat.

Deze uitsluitingen doen geen afbreuk aan de vrijwaringen van artikel 31.3.

32.4 **Plafond.** De totale gecumuleerde aansprakelijkheid van Pansora is per contractjaar beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf maanden vóór het schadeverwekkende feit heeft betaald aan abonnementsgelden en vergoedingen voor Professionele Diensten, met een absoluut maximum van 1 000 000 euro. Het aangerekende verbruik als bedoeld in artikel 26.5 telt niet mee in die berekening.

32.5 **Verzekering.** Pansora houdt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan met een dekking van minstens het in artikel 32.4 vermelde maximum, en bezorgt op eenvoudig verzoek een verzekeringsattest.

32.6 De beperkingen van de artikelen 8.3, 32.2, 32.3 en 32.4 gelden niet bij bedrog, opzet of zware fout van Pansora of haar aangestelden, bij overlijden of lichamelijk letsel, noch in de gevallen waarin de wet een beperking van aansprakelijkheid verbiedt.

32.7 **Meldingstermijn.** Elke vordering tegen Pansora vervalt indien zij niet binnen 12 maanden nadat de Klant kennis kreeg of redelijkerwijs kennis moest krijgen van de schade, schriftelijk werd gemeld. Deze termijn geldt niet voor de vrijwaringen van de artikelen 20 en 31.3, voor de vertrouwelijkheidsverplichtingen en voor betalingsverplichtingen.

Artikel 33 — Overmacht

- 33.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van overmacht, waaronder cyberaanvallen, uitval van telecommunicatie, energieschaarste, oorlog, terrorisme, epidemieën, stakingen, brand, overheidsmaatregelen en nieuwe regelgeving die de dienstverlening onmogelijk of onwettig maakt.
- 33.2 Een storing bij een infrastructuur- of modelaanbieder valt onder artikel 7.1. De stopzetting of wezenlijke wijziging van een dienst van een derde valt onder artikel 7.3.
- 33.3 Duurt een situatie van overmacht langer dan 60 dagen, dan kan elke partij de overeenkomst beëindigen met terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1 c).

DEEL VIII — SLOTBEPALINGEN

Artikel 34 — Referentie

- 34.1 Pansora mag de naam en het logo van de Klant vermelden als referentie op haar website en in haar commerciële communicatie, tenzij de Klant dat bij het aangaan van de overeenkomst uitsluit. De Klant kan die vermelding op elk ogenblik schriftelijk intrekken voor de toekomst; Pansora verwijdt ze binnen een redelijke termijn.
- 34.2 Elk verdergaand gebruik, waaronder een klantverhaal, een citaat of gezamenlijke communicatie, vereist de voorafgaande instemming van de Klant.

Artikel 35 — Feedback en suggesties

- 35.1 Feedback, suggesties, functionaliteitsverzoeken, bugmeldingen en ideeën die de Klant of een Gebruiker over het Platform, de Diensten of de werking ervan meedeelt ("Feedback"), mag Pansora vrij, kosteloos, wereldwijd, onherroepelijk en voor onbepaalde duur gebruiken, verwerken, implementeren, commercialiseren en beschikbaar stellen aan haar klanten.
- 35.2 De Klant doet afstand van elke aanspraak op mede-eigendom, vergoeding, exclusiviteit, naamsvermelding of voorrang met betrekking tot functionaliteiten die uit Feedback voortvloeien.
- 35.3 **Grens.** Artikel 35.1 heeft uitsluitend betrekking op Feedback over het Platform zelf. Het strekt zich niet uit tot de Klantinhoud, de CCS, de bedrijfsgeheimen, de commerciële gegevens of de communicatieplannen van de Klant. Informatie die specifiek is voor de onderneming, de markt of de positionering van de Klant blijft vertrouwelijk overeenkomstig artikel 21 en wordt niet hergebruikt bij andere klanten.
- 35.4 Bij twijfel over de kwalificatie van een mededeling geldt zij als vertrouwelijke informatie van de Klant en niet als Feedback.
- 35.5 Pansora is niet verplicht Feedback te implementeren of te beantwoorden, en draagt geen aansprakelijkheid voor gelijkenissen tussen latere functionaliteiten en eerder ontvangen Feedback.

Artikel 36 — Overdracht

- 36.1 De Klant kan zijn rechten en verplichtingen niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pansora.
- 36.2 Pansora kan haar rechten en verplichtingen overdragen aan een verbonden onderneming of in het kader van een herstructurering binnen haar groep, zonder dat dit de Klant enig recht verleent.

- 36.3 **Controlewijziging.** Bij een fusie, overname of overdracht van activiteiten waardoor de controle over Pansora bij een derde komt te liggen, brengt Pansora de Klant daarvan schriftelijk op de hoogte. De Klant kan het abonnement binnen 30 dagen na die kennisgeving opzeggen tegen de datum van de overdracht, met pro rata terugbetaling overeenkomstig artikel 27.1 e).

Artikel 37 — Kennisgevingen

- 37.1 Kennisgevingen aan Pansora gebeuren op Koningsstraat 239, 1210 Sint-Joost-ten-Node of op de zetel vermeld in artikel 1.1. Opzeggingen gebeuren overeenkomstig artikel 29.2.
- 37.2 Kennisgevingen aan de Klant gebeuren op het laatst opgegeven e-mailadres van de accountbeheerder. De Klant engageert zich om die gegevens actueel te houden.

Artikel 38 — Diverse bepalingen

- 38.1 Is een bepaling nietig of niet afdwingbaar, dan blijft de overige overeenkomst van kracht. Partijen vervangen de betrokken bepaling door een geldige bepaling die het beoogde doel zo dicht mogelijk benadert, en, waar de nietigheid voortvloeit uit de omvang van de bepaling, door dezelfde bepaling beperkt tot de maximaal toelaatbare omvang.
- 38.2 Het niet uitoefenen van een recht houdt geen afstand daarvan in.
- 38.3 Deze Voorwaarden, samen met de documenten vermeld in artikel 1.4, bevatten de volledige overeenkomst tussen partijen over het voorwerp ervan.
- 38.4 De overeenkomst creëert geen agentuur, partnerschap, joint venture of arbeidsrelatie.
- 38.5 De opschriften van delen en artikelen dienen het leesgemak en zijn zonder invloed op de uitlegging.
- 38.6 Waar deze Voorwaarden een schriftelijke kennisgeving, mededeling of instemming vereisen, volstaat e-mail aan de adressen bedoeld in artikel 37.
- 38.7 **Termijnen.** Termijnen uitgedrukt in dagen zijn kalenderdagen. Vervalt een termijn op een zaterdag, zondag of Belgische wettelijke feestdag, dan wordt hij verlengd tot de eerstvolgende werkdag. Termijnen uitgedrukt in uren lopen ononderbroken en worden niet verlengd.
- 38.8 Deze Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Wordt een vertaling ter beschikking gesteld, dan prevaleert de Nederlandse tekst.

Artikel 39 — Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 39.1 Op deze Voorwaarden is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing, met uitsluiting van de regels van internationaal privaatrecht en van het Weens Koopverdrag.
- 39.2 Elk geschil valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige ondernemingsrechtbank te Brussel.
- 39.3 Partijen verbinden zich ertoe eerst te goeder trouw te overleggen alvorens een gerechtelijke procedure op te starten. Dit belet geen van beide partijen om op elk ogenblik dringende of bewarende maatregelen te vorderen, noch om een procedure in te leiden wanneer uitstel tot verval van recht zou leiden.