ALGEMENE VOORWAARDEN Mensora BV

Gevestigd te Snekertrekweg 61, 8912AA Leeuwarden

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:
    - **Mensora:** de gebruiker van de algemene voorwaarden.
    - **Opdrachtgever:** de wederpartij van Mensora.
    - **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening.
    - **Platform:** de door Mensora via internet beschikbaar gestelde beveiligde SaaS-omgeving, inclusief alle daarin opgenomen applicaties, AI-tools en functionaliteiten, waaronder maar niet beperkt tot de functionaliteiten voor gespreksopname, transcriptie, rapportage en de AI-assistent.
    - **SaaS-dienst:** het door Mensora op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het platform aan de opdrachtgever via internet, zonder dat aan de opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.
    - **Klantdata:** alle door de opdrachtgever in het platform ingevoerde, opgeslagen, verwerkte of gegenereerde gegevens, waaronder maar niet beperkt tot gespreksopnames, transcripten en rapportages.
    - **AI-output:** de door de AI-functionaliteiten van het platform gegenereerde resultaten, waaronder transcripten, samenvattingen, rapportages en antwoorden op vragen.
    - **Gebruiker:** een natuurlijk persoon die namens de opdrachtgever gebruik maakt van het platform.
    - **Storing:** het niet of niet volledig beschikbaar zijn van het platform als gevolg van een technisch defect of fout, voor zover dit niet het gevolg is van gepland onderhoud of omstandigheden buiten de invloedssfeer van Mensora.

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Mensora en een opdrachtgever waarop Mensora deze

voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Mensora, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Mensora en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door Mensora gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Mensora is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Mensora daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Mensora anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Mensora niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Mensora zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Mensora het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Mensora aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Mensora worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Mensora zijn verstrekt, heeft Mensora het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging

voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Mensora is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Mensora is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Mensora kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Mensora de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Opdrachtgever vrijwaart Mensora voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Mensora zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Mensora de opdrachtgever hierover van te voren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Mensora daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal Mensora geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Mensora kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen Mensora en een opdrachtgever wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar (tenzij anders is overeengekomen) met stilzwijgende verlenging voor eenzelfde periode, tenzij opdrachtgever het contract 3 kalendermaanden voor afloop schriftelijk opzegt.
2. De overeenkomst tussen Mensora en een opdrachtgever die wordt aangegaan voor meerdere jaren wordt verlengd met stilzwijgende verlenging voor de periode van 1 jaar, tenzij opdrachtgever het contract 3 kalendermaanden voor afloop schriftelijk opzegt.
3. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Mensora derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Mensora, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek (per maand) in rekening worden gebracht.
5. Indien Mensora met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Mensora niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
6. Mensora is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien Mensora kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen aanmerkelijk zijn gestegen.
7. Bovendien mag Mensora het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Mensora, dat in redelijkheid niet van Mensora mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
8. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze periode is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
9. Mensora zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. Mensora zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
10. Indien opdrachtgever de door Mensora kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, danwel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van Mensora genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Artikel 8 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum (tenzij anders is overeengekomen) op een door Mensora aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Facturatie vindt plaats na akkoord op de door Mensora uitgebrachte offerte.
2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een

rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Mensora op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. Mensora heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Mensora kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Mensora kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
5. Mensora heeft de mogelijkheid een kredietbeperkingstoeslag van 2% in rekening te brengen. Deze toeslag is niet verschuldigd bij betaling binnen 7 dagen na factuurdatum.

Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud en gebruiksrechten

Fysieke zaken

1. Alle door Mensora geleverde fysieke zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films en (elektronische) bestanden, blijven eigendom van Mensora totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Mensora gesloten overeenkomsten volledig is nagekomen.
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden, te vervreemden, noch op enige andere wijze te bezwaren of als betaalmiddel te gebruiken. Door Mensora geleverde zaken mogen uitsluitend in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht.
3. Voor het geval dat Mensora zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet-herroepbare toestemming aan Mensora of door Mensora aan te wijzen derden om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen van Mensora zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de opdrachtgever verplicht Mensora zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
5. De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal, en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

Software en digitale diensten (waaronder SaaS)

6. Mensora verkoopt geen software, maar verleent uitsluitend een gebruiksrecht (licentie). Alle intellectuele eigendomsrechten op door Mensora geleverde, ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, applicaties, SaaS-diensten, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en modellen berusten te allen tijde bij Mensora of haar licentiegevers. Dit geldt ongeacht of de software op locatie wordt geïnstalleerd of via internet beschikbaar wordt gesteld.
7. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de door Mensora ter beschikking gestelde software en digitale diensten, voor de duur van de overeenkomst en uitsluitend ten behoeve van de eigen organisatie van de opdrachtgever.
8. De geldigheid van het gebruiksrecht is te allen tijde gekoppeld aan de volledige en tijdige nakoming van de betalingsverplichtingen en overige verplichtingen van de opdrachtgever uit de overeenkomst. Rechten worden aan de opdrachtgever verleend onder de voorwaarde dat alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
9. Indien de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen of overige verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Mensora gerechtigd het gebruiksrecht met onmiddellijke ingang te schorsen of in te trekken. In dat geval kan Mensora de toegang tot de software of SaaS-dienst blokkeren dan wel de opdrachtgever verplichten de software te deïnstalleren, zonder dat dit Mensora tot enige schadevergoeding verplicht. Reeds betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd.
10. Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, eindigt het gebruiksrecht van rechtswege. De opdrachtgever is gehouden het gebruik van de software per direct te staken en, voor zover van toepassing, alle in zijn bezit zijnde kopieën van de software te verwijderen of te vernietigen en hiervan onverwijld schriftelijk melding te maken aan Mensora.

Data-eigendom

11. De door de opdrachtgever in de software of SaaS-dienst ingevoerde, opgeslagen of gegenereerde gegevens (hierna: "klantdata") blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtgever. Het beëindigen van de licentie of het intrekken van het gebruiksrecht laat het eigendom van de opdrachtgever op de klantdata onverlet.
12. Na beëindiging van de overeenkomst zal Mensora de opdrachtgever gedurende een redelijke termijn, zoals vastgelegd in de overeenkomst, in de gelegenheid stellen de klantdata in een gangbaar en machineleesbaar formaat te exporteren. Na het verstrijken van deze termijn is Mensora gerechtigd de klantdata te verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer toegankelijk of bruikbaar zijn, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet.
13. Mensora zal de klantdata uitsluitend verwerken ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en niet voor eigen doeleinden aanwenden, tenzij de opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.

Opschorting en retentie

14. Mensora kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de opdrachtgever alle aan Mensora verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan.

Artikel 10 Incassokosten

1. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.
2. Indien Mensora hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 11 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Mensora. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Mensora in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Mensora de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Mensora slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 12 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de opdrachtgever, heeft Mensora recht op compensatie voor alle als gevolg van de opzegging geleden schade en gemaakte kosten, waaronder doch niet uitsluitend begrepen:
    - gederfde inkomsten over de resterende looptijd van de overeenkomst;
    - reeds gemaakte voorbereidingskosten en investeringen die niet terugverdiend kunnen worden;
    - kosten van reeds ingeschakelde derden of toeleveranciers;
    - kosten voortvloeiend uit reeds aangegane verplichtingen ten behoeve van de opdracht.

3. Een en ander voor zover door Mensora aannemelijk te maken. Voorts is de opdrachtgever gehouden tot betaling van de declaraties voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden worden onder voorbehoud ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Mensora, zal Mensora in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn.
5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Mensora extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
6. Opzegging dient altijd schriftelijk te geschieden en wordt van kracht op de datum zoals vermeld in de opzeggingsbrief, met inachtneming van de in artikel 6 genoemde opzegtermijn.

Artikel 13 Opschorting en ontbinding

1. Mensora is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
    - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
    - Na het sluiten van de overeenkomst Mensora ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
    - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Mensora bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Mensora op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Mensora de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst. Mensora behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien Mensora aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de

opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft Mensora het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Indien Mensora aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien Mensora aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Mensora te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Mensora voor directe schade is te allen tijde beperkt tot maximaal € 100.000 (zegge: honderdduizend euro).
3. In afwijking van hetgeen onder lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
    - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
    - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Mensora aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Mensora toegerekend kunnen worden;
    - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. Mensora is nimmer aansprakelijk voor de gecreëerde antwoorden, resultaten, uitkomsten of output van door Mensora geleverde, ontwikkelde of ter beschikking gestelde generatieve AI-software, AI-modellen of AI-diensten. De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de verificatie, validatie en het gebruik van de gegenereerde antwoorden, resultaten, uitkomsten of output, en vrijwaart Mensora voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik daarvan door de opdrachtgever of door derden aan wie de opdrachtgever de resultaten ter beschikking heeft gesteld.
6. Mensora is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade en schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de opdrachtgever.
7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Mensora of zijn ondergeschikten.

8. De aansprakelijkheid van Mensora voor schade door dood, lichamelijk letsel of materiële schade aan zaken is onbeperkt, voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Mensora.
9. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Mensora vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het moment waarop de opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Mensora daarvoor, tenzij de opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld. In ieder geval vervalt iedere vordering tot schadevergoeding tegen Mensora door het verloop van vierentwintig maanden na de gebeurtenis waaruit de schade is voortgevloeid, ongeacht of de opdrachtgever op dat moment bekend was met het bestaan van de schade.

Artikel 16 Vrijwaringen

1. De opdrachtgever vrijwaart Mensora voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan Mensora informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 17 Risico-overgang

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van een door opdrachtgever aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 18 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Mensora geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Mensora niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Mensora worden daaronder begrepen.
3. Mensora heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Mensora zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee

maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel Mensora ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Mensora gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 19 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Mensora gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Mensora zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Mensora niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
3. Mensora behoudt zich het recht voor om het bestaan van de overeenkomst, de naam, het beeldmerk en het logo van de opdrachtgever te gebruiken ten behoeve van het verstrekken van referenties en voor marketingdoeleinden, tenzij de opdrachtgever hiertegen schriftelijk bezwaar maakt.

Artikel 20 Intellectuele eigendom en auteursrechten

Eigendom en voorbehoud van rechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Mensora zich alle rechten en bevoegdheden voor die Mensora toekomen op grond van de Auteurswet en overige wet- en regelgeving op het gebied van intellectuele eigendom.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Mensora ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, software, websites, databestanden, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, modellen en overige materialen, evenals het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Mensora, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Dit geldt ongeacht of deze producten specifiek voor de opdrachtgever zijn ontwikkeld.
3. Alle door Mensora verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen en software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mensora worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Gebruiksrecht

4. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de opdrachtgever toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Indien Mensora bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur of andere werken overgaat op de opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Mensora niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen en standaarden zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.
6. Mensora behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
7. De opdrachtgever zal geen aanduidingen betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden of materialen verwijderen of laten wijzigen.

Vrijwaring

8. Mensora zal de opdrachtgever vrijwaren tegen elke rechtsvordering van een derde die gebaseerd is op de bewering dat door Mensora zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op het in Nederland geldende recht van intellectuele eigendom, onder de volgende voorwaarden:
    - de opdrachtgever informeert Mensora onverwijld schriftelijk over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering;
    - de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, wordt geheel overgelaten aan Mensora;
    - de opdrachtgever verleent Mensora de nodige volmachten, informatie en medewerking om zich, zo nodig in naam van de opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
9. Deze vrijwaringsverplichting vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
    - door de opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Mensora ter beschikking gestelde werken of materialen;
    - wijzigingen die de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Mensora in de programmatuur of andere werken heeft aangebracht of laten aanbrengen;
    - het gebruik van de geleverde producten in een niet door Mensora gemodificeerde vorm of in samenhang met niet door Mensora geleverde producten, op een andere wijze dan waarvoor de producten zijn ontwikkeld of bestemd.

10. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat door Mensora zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Mensora een gerede kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zich voordoet, zal Mensora naar haar keuze:
    - het geleverde terugnemen tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding; of
    - zorgdragen dat de opdrachtgever het geleverde dan wel functioneel gelijkwaardige producten ongestoord kan blijven gebruiken.
11. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Mensora wegens schending van intellectuele eigendom van derden is uitgesloten.
12. De opdrachtgever vrijwaart Mensora voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt. De opdrachtgever staat er tevens voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling van dergelijke materialen aan Mensora.
13. Op de in dit artikel bedoelde vrijwaringen is het bepaalde in artikel 15 onverminderd van toepassing.

Artikel 21 Producten van derden

1. Indien en voor zover Mensora producten of diensten van derden aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, levert en/of gebruikt, zijn voor wat betreft die producten of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing, met terzijdestelling van het bepaalde in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de voorwaarden van die derden door Mensora aan de opdrachtgever is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. De opdrachtgever aanvaardt de hier bedoelde voorwaarden van derden. Mensora zal op verzoek van de opdrachtgever een exemplaar van de toepasselijke voorwaarden toezenden.
2. Indien en voor zover de voorwaarden van derden in de verhouding tussen de opdrachtgever en Mensora om welke reden dan ook niet van toepassing zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
3. De aansprakelijkheid van Mensora voor producten of diensten van derden zal in geen geval meer omvatten dan hetgeen op de betreffende derde verhaalbaar zal blijken.
4. Indien Mensora of de opdrachtgever gebruikmaakt van open source software, zijn uitsluitend de licentievoorwaarden behorende bij de betreffende open source software van toepassing. Met betrekking tot het gebruik van open source software komt geen afzonderlijke overeenkomst tussen Mensora en de opdrachtgever tot stand.
5. Indien Mensora producten of diensten van derden inzet bij de uitvoering van de overeenkomst, waaronder mede begrepen cloudoplossingen, AI-modellen of platforms van derden, staat Mensora niet in voor de beschikbaarheid, kwaliteit of continuïteit van die producten of diensten van derden. Mensora zal de opdrachtgever zo tijdig mogelijk informeren over relevante wijzigingen in de voorwaarden of beschikbaarheid van dergelijke producten of diensten van derden.

Artikel 22 Monsters en modellen

1. Is aan de opdrachtgever een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.
2. Bij een opdracht ter zake van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte of andere afmetingen en aanduidingen eveneens vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat het te leveren product daaraan behoeft te beantwoorden.

Artikel 23 Niet-overname personeel

1. De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met Mensora, medewerkers van Mensora of van ondernemingen waarop Mensora ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 24 Overdracht van rechten en verplichtingen

1. De opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst met Mensora heeft, geheel of gedeeltelijk aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mensora. Mensora kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.
2. Mensora is gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, bijvoorbeeld in het kader van een fusie, overname of bedrijfsreorganisatie. Mensora zal de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk informeren. Indien de overdracht voor de opdrachtgever redelijkerwijs bezwarend is, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen 30 dagen na de kennisgeving van de overdracht.
3. In het geval dat de beslissende zeggenschap over de onderneming van de opdrachtgever direct of indirect wijzigt, bijvoorbeeld als gevolg van een fusie, overname of aandelenoverdracht, is Mensora gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen of gewijzigde voorwaarden te verlangen, zonder dat Mensora daarvoor schadeplichtig is jegens de opdrachtgever.
4. Mensora is te allen tijde gerechtigd zijn vorderingen op de opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden, zonder dat daarvoor toestemming van de opdrachtgever vereist is.

Artikel 25 Beschikbaarheid en onderhoud

1. Mensora spant zich naar beste vermogen in het platform beschikbaar te houden, maar staat niet in voor een ononderbroken of foutloze werking daarvan. Eventuele

afspraken over een gegarandeerd beschikbaarheidsniveau worden uitsluitend schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen in een separate Service Level Agreement.

2. Mensora is gerechtigd het platform geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud, updates of andere vormen van service. Mensora zal de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk vooraf informeren, tenzij spoedeisende omstandigheden dit niet toelaten. Mensora streeft ernaar geplande onderhoudswerkzaamheden buiten de gebruikelijke kantooruren te laten plaatsvinden en de duur daarvan zo beperkt mogelijk te houden.
3. Mensora is gerechtigd het platform te wijzigen, te updaten of door te ontwikkelen teneinde de kwaliteit en functionaliteit van het platform te waarborgen of te verbeteren. Mensora is niet gehouden specifieke eigenschappen of functionaliteiten van het platform te handhaven. Indien een wijziging substantiële gevolgen heeft voor de werkwijze of processen van de opdrachtgever, zal Mensora de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk informeren. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij de wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wet- en regelgeving of Mensora de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.
4. Mensora is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van het tijdelijk niet beschikbaar zijn van het platform wegens gepland onderhoud, updates of omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Mensora vallen, waaronder maar niet beperkt tot storingen in internetverbindingen, stroomstoringen, storingen bij toeleveranciers of cyberaanvallen.
5. Storingen in het platform dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk bij Mensora te worden gemeld. Mensora zal zich naar beste vermogen inspannen gemelde storingen binnen een redelijke termijn te verhelpen. Mensora komt wegens tijdsoverschrijding bij het verhelpen van storingen eerst in verzuim nadat de opdrachtgever Mensora schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Mensora een redelijke termijn heeft gegeven om de storing te verhelpen.
6. Mensora is nimmer gehouden een fysieke drager of download van de onderliggende programmatuur van het platform aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen.

Artikel 26 Beveiliging

1. Mensora treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van het platform, de daarin opgeslagen klantdata en de onderliggende infrastructuur. De aard en omvang van deze beveiligingsmaatregelen worden bepaald door Mensora, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard van de verwerkte gegevens en de redelijkerwijs te verwachten risico's. Mensora staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
2. Mensora is gerechtigd de door haar getroffen beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Mensora zal de opdrachtgever informeren over belangrijke wijzigingen in de beveiligingsmaatregelen die direct van invloed zijn op het gebruik van het platform door de opdrachtgever.

3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen, infrastructuur en netwerken waarmee hij toegang verkrijgt tot het platform. De opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligen en adequaat beveiligd houden. Mensora is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onvoldoende beveiliging aan de zijde van de opdrachtgever.
4. De door of namens Mensora aan de opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door de opdrachtgever als zodanig worden behandeld. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes van gebruikers die niet langer gerechtigd zijn het platform te gebruiken.
5. Mensora is gerechtigd technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van het platform en de daarin opgeslagen klantdata, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van het platform. De opdrachtgever zal dergelijke technische voorzieningen niet verwijderen of omzeilen.
6. Indien Mensora aanwijzingen geeft aan de opdrachtgever met betrekking tot de beveiliging van het platform of de toegang daartoe, zal de opdrachtgever deze aanwijzingen zo spoedig mogelijk opvolgen. Indien de opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Mensora niet of niet tijdig opvolgt, is Mensora niet aansprakelijk voor schade die daardoor mocht ontstaan en vrijwaart de opdrachtgever Mensora voor alle aanspraken van derden die hieruit voortvloeien.
7. Indien Mensora een beveiligingsincident ontdekt dat de klantdata of het gebruik van het platform door de opdrachtgever direct raakt, zal Mensora de opdrachtgever hierover zonder onredelijke vertraging informeren. De verdere afhandeling van het beveiligingsincident, waaronder de beoordeling of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens vereist is, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
8. Mensora is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van:
    - handelen of nalaten van de opdrachtgever of zijn gebruikers in strijd met de beveiligingsaanwijzingen van Mensora;
    - onvoldoende beveiliging van de systemen, infrastructuur of netwerken van de opdrachtgever;
    - het gebruik van niet door Mensora goedgekeurde software, apparatuur of toegangsmiddelen in combinatie met het platform;
    - cyberaanvallen, ransomware of andere kwaadwillige handelingen van derden, voor zover Mensora passende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen.

Artikel 27 Gespreksopnames en aansprakelijkheid

1. Het platform biedt de opdrachtgever de mogelijkheid gesprekken op te nemen en te verwerken naar transcripten en rapportages. De opdrachtgever is zelf en volledig verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het opnemen van gesprekken, waaronder maar niet beperkt tot:
    - de verplichting om alle gespreksdeelnemers voorafgaand aan een opname te informeren over het feit dat het gesprek wordt opgenomen;

    - het verkrijgen van de vereiste toestemming van gespreksdeelnemers waar dit wettelijk is vereist;
    - de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.
2. Mensora aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de opnamefunctionaliteit van het platform in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot het opnemen van gesprekken zonder medeweten of toestemming van de gespreksdeelnemers.
3. De opdrachtgever staat er tegenover Mensora voor in dat de inhoud van de met behulp van het platform opgenomen gesprekken, de daaruit gegenereerde transcripten en rapportages niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde, waaronder maar niet beperkt tot privacyrechten, portretrechten of bedrijfsgeheimen van derden.
4. De opdrachtgever vrijwaart Mensora voor alle aanspraken van derden, waaronder gespreksdeelnemers, toezichthouders en andere belanghebbenden, die voortvloeien uit het onrechtmatig opnemen van gesprekken of het anderszins onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens via het platform door of namens de opdrachtgever.
5. De verwerking van persoonsgegevens via het platform wordt nader geregeld in een separate verwerkersovereenkomst tussen Mensora en de opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvindt via het platform. Mensora treedt op als verwerker in de zin van de AVG.

Artikel 28 Gebruiksregels platform

1. De opdrachtgever mag het platform uitsluitend gebruiken ten behoeve van de eigen organisatie en voor de doeleinden waarvoor het platform is bestemd. Het is de opdrachtgever niet toegestaan het platform of de daarin opgenomen AI-tools ter beschikking te stellen aan derden buiten de eigen organisatie, tenzij Mensora hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de toegangs- en gebruikersaccounts en draagt zorg voor een adequate beveiliging daarvan. De opdrachtgever is verplicht:
    - gebruikersaccounts uitsluitend te verstrekken aan personen die namens de opdrachtgever gerechtigd zijn het platform te gebruiken;
    - toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk te behandelen en niet met derden te delen;
    - Mensora onverwijld te informeren indien hij kennis krijgt van onbevoegd gebruik van het platform of een vermoeden daarvan.
3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig intrekken van toegangsrechten van gebruikers die niet langer gerechtigd zijn het platform te gebruiken, bijvoorbeeld bij uitdiensttreding.
4. De opdrachtgever zal het platform niet gebruiken voor doeleinden die:
    - in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving;
    - inbreuk maken op rechten van derden, waaronder maar niet beperkt tot privacyrechten, intellectuele eigendomsrechten of bedrijfsgeheimen;

    - de integriteit, veiligheid of beschikbaarheid van het platform of de onderliggende infrastructuur kunnen aantasten.
5. Het is de opdrachtgever niet toegestaan:
    - beveiligingsmaatregelen van het platform te omzeilen of te trachten te omzeilen;
    - de onderliggende programmatuur van het platform te reverse engineeren, te decompileren of anderszins te trachten de broncode te achterhalen;
    - geautomatiseerde processen of scripts in te zetten die een onevenredige belasting op het platform veroorzaken.
6. Mensora is gerechtigd de toegang van de opdrachtgever tot het platform met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te blokkeren indien de opdrachtgever handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel, onverminderd het recht van Mensora om de overeenkomst te ontbinden en schadevergoeding te vorderen. Mensora is in dat geval niet gehouden tot restitutie van reeds betaalde vergoedingen.
7. De opdrachtgever vrijwaart Mensora voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van het platform door de opdrachtgever of zijn gebruikers in strijd met de bepalingen van dit artikel of in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 29 Back-up

1. Mensora is uitsluitend gehouden tot het maken van back-ups van klantdata indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Indien partijen zijn overeengekomen dat Mensora back-ups maakt, geschiedt dit naar eigen inzicht van Mensora en op door Mensora te bepalen momenten, tenzij schriftelijk een specifieke frequentie of omvang is overeengekomen. Mensora bepaalt zelf de frequentie, omvang en wijze van de back-ups. De opdrachtgever kan aan de door Mensora gemaakte back-ups geen rechten ontlenen.
2. Mensora staat er niet voor in dat back-ups volledig, tijdig of bruikbaar zijn. Mensora is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane of beschadigde klantdata, ongeacht de oorzaak van het verlies of de beschadiging. Indien Mensora desondanks bereid is herstelactiviteiten te verrichten, geschiedt dit uitsluitend op basis van de meest recent beschikbare back-up en tegen de bij Mensora gebruikelijke tarieven.
3. De opdrachtgever is zelf en volledig verantwoordelijk voor het tijdig exporteren, veiligstellen en bewaren van alle klantdata die voor hem van belang is. Mensora adviseert de opdrachtgever regelmatig zelf een export van zijn klantdata te maken en deze op een veilige externe locatie op te slaan. Het nalaten hiervan komt volledig voor risico van de opdrachtgever.
4. Mensora is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van verlies, beschadiging, verminking of onvolledigheid van klantdata, ongeacht de oorzaak daarvan, waaronder maar niet beperkt tot:
    - technische storingen of defecten aan hardware, software of infrastructuur;
    - menselijke fouten, waaronder fouten van medewerkers van Mensora of de opdrachtgever;
    - cyberaanvallen, ransomware of andere kwaadwillige handelingen van derden;
    - het ontbreken of onbruikbaar zijn van een back-up;

    - het niet tijdig of niet volledig kunnen terugplaatsen van een back-up;
    - het niet overeenkomen van een back-upverplichting door de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen. Mensora is niet verantwoordelijk voor en verleent geen garanties met betrekking tot de geschiktheid van het platform of de back-upfaciliteiten voor de naleving van de voor de opdrachtgever geldende wettelijke bewaarverplichtingen.
6. Na beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt elke verplichting van Mensora met betrekking tot het bewaren van back-ups. Mensora is gerechtigd alle back-ups van klantdata onverwijld na beëindiging van de overeenkomst te verwijderen, conform de bepalingen van artikel 9, lid 12.

Artikel 30 Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van Mensora is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Mensora het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 31 Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen Mensora en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 32 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de website van Mensora BV. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie van deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat een eerdere versie van toepassing is.
2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Wijzigingen in deze algemene voorwaarden treden in werking op de datum van publicatie op de website van Mensora, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Mensora zal opdrachtgevers tijdig informeren over belangrijke wijzigingen in deze algemene voorwaarden.