

## **Gebruiksvoorwaarden Improver Platform**

### **1) Algemeen**

- a) R2I heeft een platform ontwikkeld, Improver geheten (hierna: het ‘Platform’). Een onderdeel hiervan is chatbox op basis van een AI-systeem (hierna: ‘Alex’, waarover meer onder “Gebruik Alex”).
- b) Het Platform is eigendom van Ready2Improve BV, met zetel te 3800 Sint-Truiden, Fabriekstraat 101, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0808.805.202 (hierin: ‘R2I’).
- c) Binnen de grenzen van de bijzondere en algemene voorwaarden die R2I met de Klant afsprak in de aanvaarde offerte, mag de Klant het overeengekomen aantal gebruikers een toegangs-en gebruiksrecht verstrekken tot het Platform (hierna: ‘Gebruiker’).
- d) Onder de verantwoordelijkheid van de Klant verkrijgt een Gebruiker toegang tot het Platform, op voorwaarde dat de Gebruiker onderhavige gebruiksvoorwaarden aanvaardt.
- e) Alle rechten die niet uitdrukkelijk aan de Gebruiker/Klant zijn toegekend, zijn voorbehouden aan R2I.

### **2) Aanvaarding van de voorwaarden**

- a) Door gebruik te maken van het Platform aanvaardt de Gebruiker onherroepelijk dat deze gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn.
- b) R2I raadt aan om deze gebruiksvoorwaarden grondig te lezen zodat een aanvaarding ervan enkel gebeurt wanneer alle voorwaarden begrepen zijn.

### **3) Wijzigingen aan de gebruiksvoorwaarden**

- a) De gebruiksvoorwaarden kunnen van tijd tot tijd wijzigen. R2I zal de Gebruiker(s) hiervan via meldingen op het Platform op de hoogte brengen.

### **4) Aanmaken van een gebruikersaccount**

- a) Om gebruik te maken van het Platform moet elke Gebruiker een account aanmaken door het registratieproces te voltooien.
- b) De Gebruiker stemt ermee in om actuele, volledige en nauwkeurige informatie te verstrekken tijdens het registratieproces en om accountinformatie bij te werken indien nodig.
- c) Een gebruikersaccount behoort slechts toe aan één persoon en mag bijgevolg niet gedeeld worden met andere personen.
- d) De verantwoordelijkheid voor elk (correct) gebruik van een account en elke activiteit via een account ligt bij de Gebruiker van de account én bij de Klant. Elke (vermoedelijke) inbreuk dient onmiddellijk door de Gebruiker en/of de Klant te worden gemeld aan R2I zodat passende maatregelen kunnen getroffen worden.

### **5) Afsluiten/verwijderen van een gebruikersaccount**

- a) De Gebruiker kan het eigen account op elk moment afsluiten.
- b) Het account wordt in ieder geval afgesloten en verwijderd twee (2) jaren na de laatste keer dat de Gebruiker hierop heeft ingelogd op het Platform. Voor deze verwijdering zal R2I de Gebruiker informeren over de nakende verwijdering. Als de Gebruiker op dat moment toch nog gebruik maakt van het account zal dit account terug actief blijven tot de Gebruiker het afsluit of de voormelde periode is verstreken zonder enig gebruik.

### **6) Gebruiksrechten**

- a) Er gebeurt geen enkele vorm van overdracht van enig eigendomsrecht aan de Gebruiker of de Klant.
- b) R2I verleent de Gebruiker/Klant enkel een niet-exclusief, niet-sublicencieerbaar, niet-overdraagbaar, herroepbaar, tijdelijk en wereldwijd beperkt recht om het Platform, en alle (toekomstige) updates ervan, te gebruiken in overeenstemming met deze gebruiksvoorwaarden en de overeengekomen bijzondere en algemene voorwaarden. De Gebruiker/Klant erkent deze beperkte (gebruiks)rechten en verbindt zich ertoe hiernaar te handelen.

## 7) Gebruik Platform

- a) De Gebruiker mag het Platform niet gebruiken op een andere wijze of voor andere doeleinden dan zoals voorzien door R2I, of op onwettige, illegale, frauduleuze, lasterlijke, misleidende en/of schadelijke (beschadigen, uitschakelen, overbelasten of verstoren) manier.
- b) De Klant dient (i) elk ongepast en ongeoorloofd gebruik door een Gebruiker onmiddellijk te sanctioneren en (ii) R2I hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.
- c) De kwaliteit van de gebruikservaring van het Platform kan afhankelijk zijn van het gebruikte apparaat (smartphone, laptop, etc.). Best worden alle redelijke beveiligingsmaatregelen genomen met installatie van alle nodige software opdat het apparaat waarmee het Platform wordt gebruikt veilig en bruikbaar is.

## 8) Gebruik Alex (AI-systeem)

- a) Alex is een mensgerichte chatbox op basis van een AI-systeem voor algemene doeleinden (LLM-model) met als uiteenlopende doelen die de Klant en/of de Gebruiker zelf bepaalt, zoals de gebruiker wegwijs maken in het aanbod van workshops en sessies van R2I, ermee sparren als een digitale vitaliteitscoach of voor het afnemen van digitale bevestigingen.
- b) Elk AI-systeem is inherent onvoorspelbaar en onverklaarbaar waardoor imperfecties en onjuiste output mogen worden verwacht. R2I garandeert daarom niet de nauwkeurigheid, betrouwbaarheid, representativiteit of volledigheid van de door Alex AI-gegenereerde output.
- c) Het is essentieel dat de Gebruiker de door Alex AI-gegenereerde output zelf beoordeelt of laat beoordelen door een mens vooraleer op enige wijze hierop voort te gaan. Het organiseren van deze menselijke tussenstap is de verantwoordelijkheid van zowel de Gebruiker als de Klant.
- d) R2I is niet aansprakelijk voor enige schade of verliezen als gevolg van het gebruik van AI-gegenereerde output.
- e) Gebruikers worden voor het effectief gebruik van Alex geïnformeerd over diens AI-gebaseerde verwerkingen.

## 9) Corrigerende maatregelen

- a) R2I mag alle nodige en redelijke maatregelen treffen als de Klant of de Gebruiker in strijd met de gebruiksvoorwaarden handelt door tijdelijk of definitief de toegang tot het Platform te blokkeren, en dit, afhankelijk van de situatie, zonder of na een schriftelijke kennisgeving.

## 10) Gegevens (inhoud, delen, gebruik)

- a) Voor wat betreft niet-persoon gerelateerde Gegevens geeft de Gebruiker/Klant aan R2I het recht om deze Gegevens onbeperkt te gebruiken en onbeperkt te delen met derde partijen onder meer, niet limitatief bedoeld, voor analyse, onderzoek of interpretatie en om het resultaat ervan (i) te schenken/ruilen/verkoop/ter beschikking te stellen aan derde partijen en/of (ii) te gebruiken voor verdere ontwikkeling van eigen diensten of producten. Deze rechten zijn definitief en onomkeerbaar.
- b) Voor wat betreft persoon gerelateerde Gegevens zal R2I deze Gegevens verwerken op de in het Privacybeleid van R2I voorziene wijze.

## 11) Beschikbaarheid Platform

- a) Een goede internetverbinding is een belangrijke factor voor de beschikbaarheid van het Platform.
- b) De Gebruiker begrijpt en aanvaardt dat Onderhoudsinterventies of Problemen bij externe partijen de beschikbaarheid van het Platform tijdelijk kunnen beïnvloeden en de bijhorende beperkte toegang tot de Gegevens.
- c) Onverminderd schriftelijk overeengekomen SLA-afspraken, garandeert R2I geen specifieke beschikbaarheid. Wel zal R2I steeds alle redelijke inspanningen verrichten om de beschikbaarheid van het Platform zo hoog mogelijk te houden.

## 12) Onderhoud Platform

- a) Alleen de onderhoudsinterventies in verband met het Platform worden hieronder bedoeld, en dus niet hardware defecten bij de Gebruiker of oplossingen voor Problemen bij externe partijen.

- b) De Gebruiker heeft recht op een Corrigerend onderhoud voor het verhelpen van Storingen. De Gebruiker dient daartoe via e-mail aan R2I verstuurd naar het emailadres: [info@ready2improve.eu](mailto:info@ready2improve.eu) te richten en zo gedetailleerd mogelijk te rapporteren over de aard van de Storing en de wijze waarop dit zich heeft voorgedaan.
- c) De interventietermijnen vanwege R2I variëren afhankelijk van de ernst en de aard van de Storing. R2I is enkel gehouden tot een inspanningsverbintenis. De Gebruiker begrijpt en aanvaardt dat er voor een dergelijke tussenkomst op maat geen specifieke interventietermijn wordt opgegeven en dat de behandeling van de oproep gebeurt via e-mail.
- d) Zelfs als in een specifiek geval er een interventietermijn werd opgegeven, kan een vertraging in de uitvoering geen aanleiding zijn tot boete, schadevergoeding of ontbinding van deze Overeenkomst.
- e) R2I mag naar eigen goeddunken Aanpassend en Vernieuwend onderhoud uitvoeren. De Gebruiker mag en kan nieuwe functionaliteiten suggereren, maar R2I mag en kan eigenmachtig beslissen om hier al dan niet op in te gaan, zonder enige vorm van vergoeding voor de Gebruiker zowel bij invoering als bij weigering tot invoering van deze suggesties.
- f) De Gebruiker begrijpt en aanvaardt dat het Platform een SaaS-applicatie is hetgeen inhoudt dat Aanpassende en/of Vernieuwende onderhoudsprestaties mogelijks leiden tot het verdwijnen van functionaliteiten, zelfs als die functionaliteit voor de Gebruiker een nuttige en/of belangrijke functionaliteit is.

### 13) Intellectuele eigendomsrechten

- a) R2I verklaart houder te zijn van alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten van het Platform (met uitzondering van het onderdeel Alex dat gebaseerd is op een licentie) en bijhorende grafische vormgeving, lay-out, programmatiecode, concept, werkwijze en alle andere materialen inbegrepen.
- b) De Gebruiker/Klant erkent dat R2I de eigenaar is van het Platform en/of andere intellectuele eigendomsrechten die daarop betrekking hebben, en de licentiehouder is met betrekking tot het onderdeel Alex.
- c) De Gebruiker/Klant bevestigt om, rechtstreeks of onrechtstreeks, niets te ondernemen dat afbreuk zou kunnen doen aan deze rechten en om alle nodige maatregelen te nemen om te verzekeren dat het eigendomsrecht/licentierecht van R2I wordt gerespecteerd en nageleefd.
- d) Elke kopie, aanpassing, vertaling, bewerking, gebruik of wijziging van een gedeelte of het geheel van het Platform, onder welke vorm en door welk middel ook, is strikt verboden.
- e) De Klant mag geen gebruik maken van een merkteken of handelsnaam van R2I (zoals onder andere het gebruik ervan in metatags, trefwoorden of verborgen tekst) zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van R2I.
- f) R2I behoudt zich het recht voor om alle maatregelen te treffen die zij doeltreffend acht om enige aantasting van haar rechten te verhinderen of er een einde aan te stellen, zonder dat haar enige aansprakelijk ten laste kan worden gelegd vanwege het toepassen van dergelijke maatregelen.

### 14) Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

- a) De Klant/Gebruiker aanvaardt dat het Platform en bijhorende diensten worden verstrekt 'as is' (voor zover wettelijk toegestaan) en dat er een uitdrukkelijke uitsluiting is voor wat betreft het gebruik van Alex, zie hoger.
- b) Ten aanzien van de Gebruiker is de aansprakelijkheid van R2I in ieder geval beperkt, wat ook de oorzaak, de aard of het voorwerp van de vordering is, tot maximaal 1.250 euro. Partijen aanvaarden dit plafond als redelijk gelet op de aard, de omvang en de voorzienbaarheid van de schade.
- c) Als een bevrijdingsbeding in de zin van artikel 5.89 van het Burgerlijk Wetboek, is R2I niet aansprakelijk voor enigerlei schade, noch contractueel, noch buitencontractueel, die zou worden veroorzaakt door:
  - i) schade of verliezen ontstaan ten gevolge van onzorgvuldig, ondoordacht of verkeerd gebruik;
  - ii) gevolgschade en/of enigerlei onrechtstreekse schade;
  - iii) schade te wijten aan redenen die niet aan R2I te wijten zijn, zoals redenen van overmacht, interventies van derden, enz.
- d) Voor zover de verzekeraar van R2I tussenkomt en op voorwaarde dat de verzekeraar effectief dekking verleent en uitbetaalt, zal de aansprakelijkheid van R2I beperkt zijn tot hetgeen de verzekeraar uitbetaalt te vermeerderen met de ingehouden franchise zonder dat R2I nog kan worden aangesproken voor andere (niet-gedekte en/of niet uitbetaalde) schade.
- e) R2I en haar informatieleveranciers kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die voortvloeit uit virussen in eender welke vorm, bugs, voor om het even welk programma of toepassing die incompatibel is

met de door de Gebruiker aangewende infrastructuur, noch schade ontstaan uit eventuele storingen, onderbrekingen of fouten, evolutie, herstel, controle, onderhoud, technisch probleem, onderbrekingen in het internet of de ermee verbonden netwerken of diensten, overbelasting, nalatigheid of fout van een derde of de Gebruiker, evenals gebeurtenissen onafhankelijk van de wil van R2I zoals Overmacht.

- f) Voormelde beperkingen respectievelijk uitsluiting van aansprakelijkheid gelden niet ingeval van (i) bedrog, (ii) opzettelijke fout of (iii) fout wanneer die fout het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast.
- g) De Klant zal R2I vrijwaren en/of schadeloos stellen voor vorderingen van welke aard ook die kunnen voortvloeien uit de toerekenbare nalatigheid en/of tekortkomingen van zijn Gebruikers.

## 15) Bescherming persoonsgegevens

- a) R2I verbindt zich ertoe om de toepasselijke wetgeving in België over de bescherming en verwerking van persoonsgegevens (met inbegrip van de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens) en hun respectievelijke verplichtingen onder deze wetgeving na te leven.
- b) R2I zal voor de gegevens noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst, het functioneren van de onderneming en het voldoen aan wettelijke verplichtingen optreden als verwerkingsverantwoordelijke. Voor wat betreft de Gegevens treedt R2I niet op als de verwerkingsverantwoordelijke, maar wel de Gebruiker.

## 16) Slotbepalingen

- a) Wanneer een bepaling nietig of onafdwingbaar zou worden verklaard, geheel of gedeeltelijk, blijven deze gebruiksvoorwaarden bindend en komen partijen overeen dat de ongeldige of onafdwingbare bepaling wordt vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die in overeenstemming is met de oorspronkelijk bedoeling van de partijen.
- b) Enkel het Belgisch recht is van toepassing.
- c) Behoudens de andersluidende toepasselijke en dwingende bepalingen in het consumentenrecht en/of het internationaal privaatrecht, zal ieder geschil dat voortvloeit uit of in verband staat met deze gebruiksvoorwaarden uitsluitend worden behandeld door de Belgische ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Hasselt.

## 17) Definities

- a) De volgende termen hebben de volgende betekenis in deze gebruiksvoorwaarden:
  - i) *'Aanpassend onderhoud'* betekent het ter beschikking stellen aan de Gebruiker van een aangepaste versie van het Platform (met inbegrip van Alex) waarin naast eventuele foutencorrecties, de bestaande werking en functionaliteit van het Platform/Alex werd verbeterd zonder dat nieuwe functies werden toegevoegd.
  - ii) *'Corrigerend onderhoud'* betekent het corrigeren van gebreken in het Platform (met inbegrip van Alex).
  - iii) *'Gegevens'* betekent de gegevens die de Klant/Gebruiker invoert of die worden opgeslagen op de voorziene en geïnformeerde wijze, en vervolgens via het Platform (met inbegrip van Alex) worden verwerkt (verzamelen, vastleggen, ordenen en structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen en raadplegen, gebruiken, doorzenden en verspreiden en beschikbaar stellen) zoals woorden, data, hoeveelheden, namen, metingen, cijfers, tijdsindicaties, enz. alsook de door het Platform gegenereerde resultaten, antwoorden of andere uitvoer.
  - iv) *'Overmacht'* betekent elke ontoerekenbare onmogelijkheid om een verbintenis na te komen, rekening houdend met het onvoorzienbaar en het onvermijdbaar karakter van het beletsel tot nakoming. De volgende gevallen zijn voorbeelden van overmacht: natuurrampen (zoals aardbevingen); epidemieën en pandemieën (zoals de Covid-19 crisis); verordeningen of voorschriften van de regering of de administratie; onaangekondigde stakingen; aanhoudende storing in de energievoorziening (stroomuitval en stroomstoring); professionele computeraanvallen (zoals DDoS-aanvallen); het blokkeren van, geheel of gedeeltelijk, van de bandbreedte.
  - v) *'Problemen bij externe partijen'* betekent problemen bij internetprovider, router-verbindingen en andere hardware, software of netwerkstoringen, zover deze buiten de invloedssfeer van R2I vallen.
  - vi) *'Storing'* betekent een vastgestelde afwijking tussen de voorziene werking of functionaliteit die het gebruik van het Platform verhindert of een niet-conform resultaat of actie oplevert.
  - vii) *'Vernieuwend onderhoud'* betekent het ter beschikking stellen aan de Gebruiker van een nieuwe versie

van het Platform (met in begrip van Alex) waarin naast eventuele foutcorrecties en een verbetering van de bestaande functionaliteit en werking, ook nieuwe functies werden toegevoegd.