

Artikel 1 Definities

1. Dienstverlener: Synthra B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Synthra.
2. Opdrachtgever: de persoon en/of rechtspersoon die een aanbieding van Synthra tot het verlenen van diensten of het uitvoeren van werkzaamheden, verder te noemen diensten, heeft geaccepteerd of anderszins hiertoe aan Synthra opdracht heeft verstrekt. De persoon die aan Synthra opdrachten geeft, wordt geacht bevoegd te zijn om opdrachtgever, indien dit een rechtspersoon is, in rechte te vertegenwoordigen.
3. Aanbieding: een door Synthra schriftelijk gedaan voorstel om, in samenwerking met opdrachtgever volgens bepaalde methoden, werkwijzen en protocollen, nader te bepalen doelen te realiseren, waarvoor een inschatting van de daarvoor benodigde tijd en middelen is gemaakt op basis van de bij Synthra bekende omstandigheden en/of om gebruik te maken van de dienstverlening van Synthra in de breedste zin van het woord.
4. Dienst(en): iedere inspanningsverplichting waartoe Synthra zich verbindt.

Artikel 2 Aanbieding en overeenkomst

1. Elke opdracht wordt schriftelijk tussen partijen bevestigd en omschrijft in elk geval de aard en inhoud van de door Synthra te leveren diensten, de (eventuele) tijdspanne waarin deze worden verleend en de omvang van de vergoeding daarvan door opdrachtgever. Voor de nadere beschrijving van de overeengekomen diensten wordt verwezen naar de betreffende protocollen die, indien van toepassing, aan opdrachtgever worden verstrekt. Deze gelden als aanvulling op en als nadere uitwerking van deze voorwaarden en maken net als deze voorwaarden deel uit van de overeenkomst, tenzij hiervan met wederzijdse schriftelijk bevestigde instemming van partijen geheel of ten dele is afgeweken. De afwijkingen worden als onderdeel van deze voorwaarden beschouwd.
2. Een aanbieding is vrijblijvend totdat deze door opdrachtgever is geaccepteerd.

Artikel 3 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Synthra. Eventuele aanvullende overeenkomsten die opdrachtgever sluit met Synthra zullen eveneens onderworpen zijn aan deze voorwaarden, ook indien Synthra voor of tijdens het sluiten van deze overeenkomsten niet nadrukkelijk verwijst naar de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
2. Deze voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en aanvullende voorwaarden. Indien bepalingen uit de aanvullende voorwaarden tegenstrijdig zijn met het algemene deel zullen de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden gelding hebben boven de bepalingen uit het algemene deel.
3. Voorwaarden welke worden gesteld in een offerte dan wel in een aan de dienstverlening ten grondslag liggende overeenkomst hebben, bij strijdigheid met de algemene en aanvullende voorwaarden van Synthra, voorrang op deze voorwaarden.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

Synthra en opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

5. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 4 Totstandkoming van een overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door mondelinge of schriftelijke acceptatie door opdrachtgever van een door Synthra uitgebrachte aanbieding of door acceptatie door Synthra van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht.
2. De overeenkomst kan gericht zijn op het uitvoeren van één of meerdere diensten voor opdrachtgever op basis van een concreet aanbod van Synthra.

Artikel 5 Kosten en betaling

1. De kosten die aan opdrachtgever in rekening zullen worden gebracht, worden vermeld in de aanbieding van Synthra of zijn overeengekomen bij het afsluiten van de overeenkomst.
2. Zowel een door Synthra gedane aanbieding als de overeenkomst zijn gebaseerd op de omstandigheden bij opdrachtgever en op de relevante maatschappelijke omgevingsfactoren, als wetgeving, zoals die bij Synthra bekend waren op de in de aanbieding of overeenkomst genoemde datum.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de omstandigheden anders zijn dan werd aangenomen, waardoor het wenselijk is dat voor het bereiken van het beoogde resultaat méér of andere diensten worden uitgevoerd, zal Synthra voor het meerdere, opnieuw een aanbieding doen alvorens de diensten uit te voeren. Indien minder diensten worden geleverd of minder tijd aan een dienst is besteed, blijkt dit uit de factuur.
4. Alle vergoedingen, zoals honoraria, reiskosten en andere bedragen zijn exclusief B.T.W. en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
5. De door Synthra in de overeenkomst genoemde bedragen gelden telkens voor 12 maanden, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar volgend op het jaar dat de overeenkomst is afgesloten. Aanpassing van B.T.W. en andere heffingen die buiten de wil van Synthra worden gewijzigd, worden direct doorberekend.
6. Aan het einde van een kalendermaand, tenzij anders overeengekomen, zendt Synthra een factuur, met verantwoording van de geleverde diensten. Deze factuur zal door opdrachtgever worden betaald binnen veertien dagen na de factuurdatum.
7. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot opschorting van enige betaling of tot het verrekenen van (gepretendeerde) vorderingen op Synthra.
8. Indien opdrachtgever de factuur niet binnen de gestelde termijn voldoet, is Synthra gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor maximaal 60 kalenderdagen. Is opdrachtgever na verloop van deze 60 dagen nog steeds in gebreke de factuur te betalen, dan kan Synthra de overeenkomst beëindigen zonder dat daartoe een aanzegging of ingebrekestelling noodzakelijk is. De verplichting de openstaande facturen te betalen wordt hierdoor

niet teniet gedaan. Opdrachtgever is de wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien opdrachtgever na sommatie niet over gaat tot betaling is opdrachtgever eveneens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, welke in beginsel 15% van het factuurbedrag bedragen.

9. Synthra is niet aansprakelijk voor eventuele schade die opdrachtgever als gevolg van het opschorten van de uitvoering van de overeenkomst mocht lijden.

Artikel 6 Uitvoering dienstverlening en algemene verplichtingen

1. De dienstverlening door Synthra is een inspanningsverplichting.
2. Synthra zal haar diensten zo goed mogelijk uitvoeren overeenkomstig de eisen van vakbekwaamheid die daaraan redelijkerwijs kunnen worden gesteld.
3. Synthra zal de dienstverleners naar wie zij verwijst in het kader van interventies zorgvuldig selecteren, maar is niet verantwoordelijk voor de aard, werkwijze en kwaliteit van de uitvoering van de diensten of werkzaamheden van deze derden.
4. Synthra is gerechtigd de uitvoering van diensten aan derden over te dragen, maar Synthra blijft dan verantwoordelijk voor de aard, werkwijze en kwaliteit van de uitvoering van de diensten door deze derden. Dit is onverminderd ook het geval indien medewerkers van andere organisaties (inleenkrachten), diensten en werkzaamheden uitvoeren binnen het kader van de overeenkomst tussen opdrachtgever en Synthra.
5. Opdrachtgever zal Synthra steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens en inlichtingen verstrekken en alle medewerking verlenen. Indien voornoemde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Synthra zijn gesteld, waardoor Synthra de diensten of niet tijdig, of niet volgens de door Synthra gehanteerde normen kan uitvoeren, is Synthra gerechtigd deze op te schorten totdat de gevraagde gegevens beschikbaar zijn gekomen. Hetzelfde geldt in geval werknemers van opdrachtgever niet of niet tijdig op gemaakte afspraken verschijnen.
6. Door de opschorting wordt de factuur niet beperkt en wordt waar van toepassing de periode waarover wordt gefactureerd evenredig verlengd.
7. Opdrachtgever en Synthra dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

Artikel 7 Duur en einde van de overeenkomst

1. Een overeenkomst wordt geacht voor bepaalde tijd te zijn aangegaan en eindigt van rechtswege op het door partijen overeengekomen tijdstip, tenzij beide partijen schriftelijk zijn overeengekomen de overeenkomst te verlengen, waarbij een nieuwe einddatum wordt bepaald.
2. Beide partijen, zowel opdrachtgever als Synthra, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst. Partijen met elkaar in overleg treden of nader te benoemen diensten aangeboden en afgenomen blijven worden.

3. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 7.2 kan Synthra de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- Aan opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- Ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- Het vermoeden bestaat dat opdrachtgever niet aan zijn of haar betalingsverplichting kan voldoen;
- Opdrachtgever handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met synthra voortvloeiende verplichting;
- Opdrachtgever inbreuk maakt op rechten van derden;
- Opdrachtgever handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Synthra;
- Opdrachtgever niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- Bij terugkerende betalingsproblemen.

Synthra zal wegens ontbinding, zoals bepaald in artikel 7.2 en 7.3, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

4. Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 7.2 en 7.3 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Synthra vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 8 Aansprakelijkheid Synthra

1. Opdrachtgever vrijwaart Synthra voor schade veroorzaakt door derden die door Synthra zijn ingeschakeld om namens Synthra diensten te verlenen of werkzaamheden uit te voeren, of veroorzaakt door derden die door opdrachtgever op voorspraak van Synthra zijn ingeschakeld.

Synthra is niet aansprakelijk voor door derden aan opdrachtgever opgelegde sancties dan wel door opdrachtgever aan werknemers door te betalen loon.

2. De aansprakelijkheid van Synthra is verzekerd op de bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering die voor Synthra van kracht is. De in deze polissen geldende bepalingen, beperkingen en maximale schadevergoedingen, bepalen, met inachtneming van het hiervoor onder 1 bepaalde of en voor welk bedrag Synthra jegens een derde aansprakelijk kan zijn.
3. Mocht in uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.2 geen uitkering krachtens de toepasselijke verzekeringsovereenkomst plaatsvinden, is de aansprakelijkheid van Synthra beperkt tot het aan opdrachtgever in rekening gebrachte factuurbedrag. Indien het een duurovereenkomst betreft is de aansprakelijkheid beperkt tot de factuurbedragen over de laatste zes maanden voorafgaand aan de datum waarop de tot aansprakelijkheid leidende gebeurtenis plaatsvond.
4. Indien tenminste één partij wegens overmacht niet in staat is aan de uitvoering van de overeenkomst te beginnen, dan wel de uitvoering daarvan voort te zetten, kan de nakoming door elke partij worden opgeschort voor maximaal 60 dagen. Na verloop van

deze periode is de overeenkomst van rechtswege beëindigd, tenzij partijen als dan anders overeenkomen.

5. Openstaande facturen wegens vóór het ontstaan van de overmacht uitgevoerde en afgeronde diensten, zullen onverminderd door opdrachtgever worden betaald. De kosten wegens wel uitgevoerde, maar niet afgeronde diensten worden naar redelijkheid in rekening gebracht, of naar keuze van Synthra tijdelijk aangehouden.
6. Het bestaan van overmacht moet worden aangetoond door de partij die daar een beroep op doet. Elementen van overmacht zullen in alle gevallen moeten zijn dat de omstandigheden die de nakoming verhinderen, niet aan de betreffende partij zijn toe te rekenen, buiten diens wil zijn ontstaan en voor haar geen kenbaar voordeel heeft opgeleverd.

Artikel 9 Intellectuele eigendommen

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, software, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Synthra of haar licentiegevers.
2. De inhoud van enig door Synthra beschikbaar gestelde bescheiden en overige voortbrengselen van menselijke geest zijn het eigendom van Synthra en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is opdrachtgever niet toegestaan om geheel of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Synthra.
3. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Synthra ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven het exclusieve eigendom van Synthra.
4. Synthra is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die opdrachtgever in de databases en/of servers van Synthra plaatst. Indien de door opdrachtgever geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal opdrachtgever Synthra vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van opdrachtgever.
5. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, behoudens de situatie waarin Synthra nadrukkelijk toestemming heeft gegeven.

Artikel 10 Persoonsgegevens

1. Opdrachtgever en Synthra zijn zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle op hen rustende wettelijke verplichtingen voor de verwerking van persoonsgegevens.
2. Indien Synthra op enige wijze de beschikking krijgt over persoonsgegevens zal Synthra deze conform de wettelijke regelgeving verwerken dan wel bewerken.
3. Opdrachtgever vrijwaart Synthra voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Synthra toegerekend moeten worden.

Artikel 11 Toepasselijk recht en geschil

1. Partijen zullen eventuele geschillen trachten op te lossen door middel van bemiddeling door een derde die door beide partijen als zodanig wordt aanvaard.
2. Ter zake van niet door bemiddeling opgeloste geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, is de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam bij uitsluiting bevoegd, tenzij Synthra de bevoegdheid van een andere rechter aanvaardt.

Aanvullende voorwaarden gebruik software

Artikel 1 Algemene bepalingen

1. Synthra zal aan opdrachtgever de in de overeenkomst opgenomen software leveren en/of ter beschikking stellen.
2. Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen, is Synthra slechts gehouden tot het leveren en/of beschikbaar stellen van de software en niet verantwoordelijk voor de levering van de benodigde hardware of aanvullende software die noodzakelijk is voor het naar behoren functioneren van de door Synthra geleverde software.
3. De door Synthra gehanteerde Service Level Agreement is van toepassing op de levering en/of ter beschikking stelling van software indien Synthra en opdrachtgever dit bij het sluiten van de overeenkomst overeenkomen.

Artikel 2 Aanbieding en overeenkomst

1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens opdrachtgever aan Synthra verstrekte gegevens en informatie waarop Synthra zijn aanbieder(en) baseert. Indien Synthra een aanbieder aan de opdrachtgever doet die is ingegeven door onjuiste en of onvolledige mededelingen van de opdrachtgever, is Synthra gerechtigd het aanbod te herroepen.
2. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 2 lid 1 aanvullende voorwaarden gebruik software is Synthra eveneens gerechtigd een reeds tot stand gekomen overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige gegevens en informatie aan Synthra heeft verstrekt.

Artikel 3 Gebruiksrecht

1. Tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen, is het aan opdrachtgever toegekende gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan om de beschikbaar gestelde software op enige wijze te verkopen, te verhuren of in sublicentie uit te geven aan derden. Onder derden wordt in dit artikel ook verstaan eventueel aan opdrachtgever gelieerde ondernemingen, zoals een moeder- of dochtervennootschap.

Artikel 4 Aansprakelijkheid

1. Indien Synthra op enige wijze datagegevens opslaat voor opdrachtgever blijft opdrachtgever altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van deze datagegevens.
2. Opdrachtgever vrijwaart Synthra van aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het verlies van datagegevens.
3. Opdrachtgever erkent het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. Synthra kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Synthra is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik

door derden van de gegevens die door opdrachtgever worden opgeslagen op de servers van Synthra, behoudens hetgeen bepaalde in deze voorwaarden.

Artikel 5 Verwerking persoonsgegevens

1. Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door opdrachtgever worden ingevoerd in of via de software.
2. Onverminderd het bepaalde in de algemene voorwaarden ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens die middels het gebruik van de door Synthra ter beschikking gestelde software door opdrachtgever worden verwerkt bij opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Synthra van enige rechtsvorderingen van derden in verband met de verwerking van persoonsgegevens door opdrachtgever.
3. De gegevens die door opdrachtgever met behulp van de software zijn vastgelegd zijn eigendom van opdrachtgever.
4. Synthra stelt voor de verwerking van persoonsgegevens enkel technische ondersteuning ter beschikking aan opdrachtgever. Opdrachtgever blijft als verwerker van de persoonsgegevens verantwoordelijk.
5. Indien opdrachtgever persoonsgegevens aan Synthra beschikbaar stelt die noodzakelijk zijn voor een deugdelijke uitvoering van de diensten staat opdrachtgever er jegens Synthra voor in dat de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn verkregen en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Synthra tegen elke rechtsvordering van derden in verband met persoonsgegevens of de verwerking daarvan, behoudens die gevallen waarin Synthra op grond van een wettelijke bepaling eindverantwoordelijke is voor de verwerking van persoonsgegevens.
6. Indien Synthra technische ondersteuning biedt voor de opslag/verwerking van persoonsgegevens zal Synthra alle mogelijke maatregelen treffen om de persoonsgegevens adequaat te beveiligen. Synthra kan echter nimmer garanderen dat deze beveiliging onder alle omstandigheden toereikend zal zijn. Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen zal de beveiliging van de persoonsgegevens voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand der techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
7. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Synthra gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Synthra is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Synthra is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.