

## Algemene voorwaarden betreffende overeenkomsten met Syntri ERP B.V.

### Artikel 1 Definities

**Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt. Zowel op papier als elektronisch.

**Diensten:** alle werkzaamheden, software en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbidding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Gebruiker en Afnemer.

**Gebruiker:** Syntri ERP B.V. ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 04086914

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Gebruiker en Afnemer op grond waarvan Gebruiker Diensten ten behoeve van Afnemer levert.

**Afnemer:** natuurlijk of rechtspersoon die met Gebruiker een overeenkomst sluit of heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is/wordt verricht op grond waarvan Diensten aan deze partij worden geleverd.

### Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende levering van Diensten door Gebruiker aan of ten behoeve van Afnemer.
- 2.2 De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Diensten waarbij Gebruiker geheel of ten dele diensten van derden heeft betrokken en deze, al dan niet bewerkt, aan Afnemer doorlevert, alsmede op Diensten die ter uitvoering van de aanbidding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van Gebruiker door een derde aan Afnemer wordt geleverd.
- 2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk door Gebruiker en Afnemer zijn overeengekomen.
- 2.4 Gebruiker en Afnemer wijzen uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop of verkoop) voorwaarden van Afnemer van de hand.
- 2.5 Indien en voor zover enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Gebruiker en Afnemer zullen alsdan met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.6 Indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 2.7 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 2.8 Indien Gebruiker niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 2.9 Gebruiker is te allen tijde bevoegd tot wijziging van deze voorwaarden. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging. Indien Afnemer een wijziging in deze voorwaarden niet accepteert, kan hij, behoudens hetgeen geregeld in artikel 6, tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is. In dit geval vindt geen (gedeeltelijke) restitutie van het reeds betaalde plaats.

### Artikel 3 Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

- 3.1 Offertes van Gebruiker zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 3.2 Alle aanbiedingen van Gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 3.3 Overeenkomsten komen tot stand doordat Gebruiker de door Afnemer schriftelijke verstrekte opdracht aanvaardt, dan wel op het moment dat Gebruiker tot de uitvoering van de overeenkomst overgaat.
- 3.4 Indien de opdracht van Afnemer (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende opdracht tot stand, tenzij Gebruiker anders aangeeft.
- 3.5 Gebruiker verplicht zich bij samengestelde aanbiedingen niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 3.6 Gebruiker behoudt zich het recht voor Afnemer te allen tijde, zonder opgaaf van reden, de toegang te ontzeggen en te verbieden verdere Diensten af te nemen.
- 3.7 Aanvullingen en wijzingen van de overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden.

- 3.8 De overeenkomst tot het verrichten van Diensten wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, dan wel de duur van een opdracht, tenzij anders overeengekomen.
- 3.9 Het is Afnemer niet toegestaan de rechten en plichten uit een overeenkomst met Gebruiker aan een derde(n) over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker.
- 3.10 Indien Afnemer uit meerdere (rechts)personen bestaat die voor de verstrekking van de opdracht gezamenlijk optreden, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van deze verplichtingen.

#### **Artikel 4 Prijzen en tarieven**

- 4.1 Alle door Gebruiker vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's, tenzij vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 4.2 Alle door Gebruiker vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede exclusief administratie-, reis- en verblijfkosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 4.3 Gebruiker is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen, overeenkomstig artikel 6. De aangekondigde prijswijzigingen gaan 1 maand na de aankondiging daarvan in, tenzij anders aangegeven.
- 4.4 Afnemer is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de prijswijziging, indien de stijging meer dan 10% bedraagt. Opzegging dient bij aangetekend schrijven plaats te vinden.
- 4.5 Alle prijzen op de website, offertes, e-mails en overige documenten van Gebruiker zijn onder voorbehoud van type- en schrijffouten.

#### **Artikel 5 Diensten**

- 5.1 Een aanvaarde opdracht leidt slechts tot een inspanningsverbintenis van Gebruiker. Gebruiker verplicht zich opdrachten naar beste inzicht en vermogen, rekening houdende met de stand der techniek en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uit te voeren. Bij het uitvoeren van een adviesopdracht verplicht Gebruiker zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van Afnemer.
- 5.2 Het staat Gebruiker vrij verleende opdrachten onder haar verantwoordelijkheid door een door Gebruiker aan te wijzen personeelslid (leden) en/of ingeschakelde derde(n) uit te laten uitvoeren, in ieder geval onder de voorwaarde zoals omschreven in artikel 16. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.3 Gebruiker zal bij de uitvoering van overeenkomst, werkzaamheden en bij de selectie van door haar in te schakelen andere personen de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
- 5.4 Gebruiker is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden voortvloeiende uit adviezen tot gevolg hebben dat een project van Afnemer niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en/of eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 5.5 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Gebruiker gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.6 Afnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Afnemer in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Afnemer de gegevens aan Gebruiker ter beschikking heeft gesteld.
- 5.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Afnemer en/of van de bevoegde instanties, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen is. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Gebruiker zal daarvan, zover mogelijk, vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Afnemer aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 5.8 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Gebruiker gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door Gebruiker en Afnemer akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden.
- 5.9 Afnemer verklaart door het aanleveren van materiaal aan Gebruiker, dat al het door Afnemer aan Gebruiker verstrekte materiaal vrij is van rechten van derden, dan wel dat Afnemer toestemming heeft van de rechthebbende(n) om het materiaal door Gebruiker te laten gebruiken bij de uitvoering van de opdracht.

#### **Artikel 6 Honorarium**

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders tussen partijen overeengekomen, zal het honorarium worden berekend door het aantal gewerkte uren te vermenigvuldigen met het overeengekomen uurtarief.
- 6.2 De verschuldigde kosten en honorarium zullen maandelijks in rekening worden gebracht, dan wel na afsluiting van een opdracht, fase dan wel deelopdracht.
- 6.3 Indien partijen een vast honorarium of uurtarief overeenkomen, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit vaste honorarium of uurtarief. Afnemer is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het honorarium voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet.
- 6.4 Gebruiker is eveneens gerechtigd overige prijsstijgingen door te berekenen indien Gebruiker kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven, van ondermeer lonen, aanmerkelijk zijn gestegen.
- 6.5 Gebruiker zal Afnemer het voornemen tot verhoging van het honorarium schriftelijk kenbaar maken. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
- 6.6 Voor elke onafgebroken periode waarin Gebruiker voor minder dan 3 uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Gebruiker verricht, is Gebruiker gerechtigd minimaal 3 uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 uur bedraagt.
- 6.7 Werkzaamheden verricht buiten werktijden (09:00-18:00) worden aangemerkt als overwerk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Bij overwerk wordt het dan geldende uurtarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk tijdens weekend- vakantie- en feestdagen wordt het dan geldende uurtarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

#### **Artikel 7 Ontwikkelen van software**

- 7.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur op maat ontwikkeld zal worden, op welke manier dit zal geschieden en aan welke voorwaarden de programmatuur dient te voldoen. Gebruiker spant zich in de programmatuur op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens op te leveren. Afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de gegevens.
- 7.2 Gebruiker is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 7.3 De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie zal niet aan Afnemer ter beschikking worden gesteld en Afnemer is niet gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 7.4 Gebruiker heeft het recht gebruik te maken van open source componenten. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor deze componenten.
- 7.5 Het is Gebruiker toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Gebruiker door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te doorbreken, te verwijderen en/of te ontwijken.
- 7.6 Oplevering van een overeengekomen ontwikkeling geschiedt op het moment dat Gebruiker van mening is dat er aan de opdracht voldaan is en zulks schriftelijk aan Afnemer kenbaar maakt. Door oplevering worden alle door Gebruiker nadien te maken uren aangemerkt als meerwerk.

#### **Artikel 8 Meerwerk**

- 8.1 Indien Afnemer gedurende de uitvoering van een overeenkomst, of gedurende de looptijd van een periodieke overeenkomst tussen Gebruiker en Afnemer aanvullende leveringen, dan wel aanpassingen, wenst, waardoor de prestatie(s) van Gebruiker aantoonbaar worden verzaamd, is er sprake van meerwerk. Afnemer is de kosten van meerwerk verschuldigd overeenkomstig het gebruikelijke uurtarief van Gebruiker, op basis van nacalculatie. Gebruiker is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor de aanvullende leveringen dan wel aanpassingen een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 8.2 Indien Gebruiker, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was, is Gebruiker gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Afnemer in rekening te brengen. Indien Afnemer zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren.
- 8.3 Door Gebruiker geleverde meerwerk wordt geacht te zijn geleverd op basis van een nadrukkelijke opdracht daartoe van Afnemer. Het is aan Afnemer hiervan tegenbewijs te leveren.
- 8.4 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties, als bedoeld in lid 1, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en/of de continuïteit van de dienstverlening en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Gebruiker kan/kunnen worden beïnvloed.
- 8.5 Onderhoudswerkzaamheden worden slechts op verzoek daartoe van Afnemer uitgevoerd. Tenzij anders overeengekomen worden de in dit artikel genoemde werkzaamheden op basis van nacalculatie uitgevoerd. Artikel 12 is van overeenkomstige toepassing.



## Syntri ERP

Versterkt uw workflow!

### Artikel 9 Prototype

- 9.1 Is aan Afnemer een prototype, testversie, monster of model getoond of verstrekt dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn getoond dan wel verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de te leveren Dienst, dan wel de fase of deelopdracht daarvan, daarmee zal overeenstemmen.
- 9.2 Afnemer kan het prototype beoordelen tijdens de testperiode, hierop dient Afnemer eenmalig, schriftelijk binnen 14 dagen alle op- en aanmerkingen en wijzigingen door te geven, tenzij anders overeengekomen.
- 9.3 Alvorens tot uiteindelijke productie, gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking wordt overgegaan dient Afnemer de definitieve versie van de Dienst dan wel ontwerp op aangeven van Gebruiker te controleren en goed te keuren.

### Artikel 10 Testperiode

- 10.1 Indien gedurende de testperiode blijkt dat de software niet voldoet aan de overeengekomen specificaties, zal Afnemer Gebruiker hiervan uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in kennisstellen onder vermelding van de specificaties waaraan de software niet voldoet, hierna 'de gebreken', in welk geval de testperiode wordt onderbroken. Gebruiker zal vervolgens de vermelde gebreken zo spoedig mogelijk herstellen en de software herleveren aan de Afnemer. Op het moment van herlevering vangt de testperiode opnieuw aan. In voorkomende gevallen zal de procedure zoals hierboven omschreven worden herhaald.
- 10.2 Afnemer wordt geacht de software te hebben geaccepteerd: (i) indien partijen geen installatie en evenmin een acceptatietest zijn overeengekomen: bij levering van de software; (ii) indien partijen een installatie zijn overeengekomen: na voltooiing van de installatie; (iii) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: na afloop van die testperiode; (iv) indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen en zich een situatie voordoet als onder artikel 10.1: nadat Gebruiker de vermelde gebreken heeft hersteld.
- 10.3 Indien de software in fasen en/of onderdelen wordt geleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een andere fase en/of onderdeel onverlet.
- 10.4 Gedurende een periode van drie maanden na levering, installatie en/of testperiode, zal Gebruiker eventuele ernstige gebreken in de software ten gevolge van het niet voldoen aan de specificaties tegen kostprijs herstellen, indien en voor zover zij binnen die periode schriftelijk van deze gebreken in kennis is gesteld door de Afnemer.
- 10.5 Gebruiker kan gedurende bovenomschreven garantieperiode zijn gebruikelijke commerciële tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien de gebreken in de software zijn veroorzaakt door gebruiksfouten en/of onoordeelkundig gebruik van de software en/of door overige niet aan Gebruiker toe te rekenen oorzaken. Het voorgaande geldt eveneens indien gebreken bij het uitvoeren van de acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.
- 10.6 Na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode is Gebruiker niet gehouden eventuele gebreken in de software te herstellen, tenzij partijen hiertoe een onderhoudsovereenkomst zijn overeengekomen.

### Artikel 11 Gebruiksrecht

- 11.1 Afnemer verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de software met betrekking tot de overeengekomen doelstellingen voor zijn bedrijf of organisatie. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Afnemer uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.
- 11.2 De programmatuur mag door Afnemer uitsluitend worden gebruikt op het bepaalde aantal of soort verwerkingseenheden, gebruikers en/of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daarover niets is overeengekomen wordt het gebruiksrecht van Afnemer geacht te zijn verstrekt voor die verwerkingseenheden en aantal aansluitingen waarop de programmatuur voor de eerste keer werd gebruikt c.q. was aangesloten.
- 11.3 Het is Afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicenseren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 11.4 Afnemer zal alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software onverwijld aan Gebruiker retourneren indien het boven omschreven gebruiksrecht van de programmatuur wordt beëindigd. Indien partijen zijn overeengekomen dat Afnemer bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Afnemer Gebruiker zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk bevestigen.
- 11.5 Bij het uitblijven van de exemplaren en/of een bevestiging van vernietiging is Afnemer gehouden een door Gebruiker in redelijkheid vast te stellen vergoeding te betalen, als ware er een gebruiksrecht voor de eerder tussen partijen overeengekomen periode.
- 11.6 Iedere garantieverplichting vervalt indien Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker wijzigingen in de software heeft aangebracht c.q. heeft doen aanbrengen.
- 11.7 Afnemer is verantwoordelijk voor een correct en oordeelkundig gebruik c.q. toepassing van de programmatuur alsmede voor controle- en beveiligingsprocedures.
- 11.8 Na beëindiging van het gebruiksrecht wordt Afnemer in de gelegenheid gesteld om een leeslicentie over de in het systeem opgeslagen gegevens te verkrijgen. De kosten, duur en voorwaarden van deze leeslicentie worden separaat overeengekomen.

#### Artikel 12 Onderhoud

- 12.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Afnemer overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Gebruiker geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Gebruiker melden. Na ontvangst van de melding zal Gebruiker zich naar beste vermogen inspannen klaarblijkelijke programmeerfouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Gebruiker te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Gebruiker is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Afnemer zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Gebruiker niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 12.2 Gebruiker staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- 12.3 Gebruiker kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Gebruiker toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Gebruiker is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 12.4 Gebruiker komt geregeld met een aanpassing op de Programmatuur. Deze aanpassingen kunnen tot gevolg hebben dat maatwerkzaamheden onjuist of onvolledig werken. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Gebruiker bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur Afnemer zonder aanvullende kosten ondersteunen in het herstellen van veranderingen. Indien er door Afnemer geen onderhoudsovereenkomst gesloten is, is Gebruiker niet aansprakelijk voor dergelijke afwijkingen. Gebruiker is niet verplicht dergelijke afwijkingen bij een Afnemer zonder onderhoudsovereenkomst aan te passen. Het is Afnemer niet toegestaan een derde in te schakelen voor onderhoud.
- 12.5 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Gebruiker is aangegaan, kan Gebruiker niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.  
Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

#### Artikel 13 Websites & applicaties

- 13.1 Een website wordt ontwikkeld op basis van de tussen partijen schriftelijk vastgestelde specificaties.
- 13.2 In geval van het geven van opdracht tot het bouwen van een website, dient 50% van het totaalbedrag voor aanvang van de bouw te zijn voldaan. Het resterende bedrag dient na acceptatie en voor lancering van de website te worden voldaan.
- 13.3 Indien de Afnemer de overeenkomst wil ontbinden in de periode liggend tussen de datum van ondertekening van de overeenkomst en de aanvang van de bouw van de website is Afnemer Gebruiker een bedrag verschuldigd dat gelijk is aan 25% van het overeengekomen totaalbedrag.
- 13.4 Indien Afnemer de overeenkomst wil ontbinden nadat de bouw van de website is aangevangen, is Afnemer een bedrag verschuldigd die gelijk is aan 75% van het totaalbedrag. De bouw van de website vangt aan vanaf het eerste moment dat er een conceptontwerp, in welke vorm dan ook, op een internet server is geplaatst, waarvan het adres (de URL) door Gebruiker wordt bepaald en waarop de bedrijfsnaam van de Afnemer vermeld staat. Afnemer krijgt hiervoor een bericht via elektronische mail, post of fax, hetgeen tevens als bewijs voor aanvang van de bouw geldt.
- 13.5 Na oplevering van de website of Dienst, is het niet meer mogelijk de overeenkomst te ontbinden en restitutie is niet mogelijk. Afnemer is in dat geval Gebruiker het totaal overeengekomen bedrag verschuldigd. Het willen ontbinden dient schriftelijk aan Gebruiker kenbaar gemaakt te worden.
- 13.6 Afnemer is verplicht voldoende materiaal te leveren aan Gebruiker en haar voldoende medewerking te verlenen, zodat het Gebruiker mogelijk gemaakt wordt de opdracht naar behoren uit te voeren.

#### Artikel 14 Betaling

- 14.1 De administratie van Gebruiker strekt tot volledig bewijs van het gefactureerde.
- 14.2 Betaling dient te geschieden op de door partijen overeengekomen wijze, of indien partijen daarover geen specifieke afspraken hebben gemaakt op de op de factuur aangegeven wijze. Bij betaling per bank of giro geldt de dag van creditering als de dag van betaling.
- 14.3 Afnemer dient de facturen van Gebruiker te betalen binnen de op de betreffende factuur vermelde betalingstermijn. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
- 14.4 Alle betalingen door Afnemer aan Gebruiker worden in mindering gebracht op de eventueel opgevallen kosten en rente en voorts op de oudste nog openstaande facturen van Afnemer, ongeacht enige andere aanduiding door Afnemer.
- 14.5 Enig beroep door Afnemer op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Gebruiker.
- 14.6 Indien Afnemer enige factuur van Gebruiker niet binnen de betalingstermijn voldoet, is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling of sommatie vereist is.
- 14.7 Indien op de vervaldatum geen (volledige) betaling is ontvangen, is Afnemer 2% rente per maand verschuldigd over het nog verschuldigde bedrag, welk bedrag direct opeisbaar is.



**Syntri ERP**

Versterkt uw workflow!

- 14.8 Indien Afnemer nalatig blijft het verschuldigde bedrag te voldoen, is Afnemer aanmaningskosten van € 75,- exclusief BTW verschuldigd.
- 14.9 Bij uitblijvende betaling zal Gebruiker de vordering ter incasso uit handen geven. Afnemer is in dat geval naast betaling van de hoofdsom, de daarover verschuldigde rente en de aanmaningskosten gehouden tot de vergoeding van alle door Gebruiker geleden schade, alsmede alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten bedraagt 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,- exclusief BTW. Afnemer is over de incassokosten eveneens de rente verschuldigd.
- 14.10 Bij uitblijvende betaling is Gebruiker gerechtigd een boeterente in rekening te brengen van 7% plus de huidige rente van de Europese Bank.
- 14.11 Indien Afnemer van mening is dat een factuur onjuist is, kan Afnemer zijn bezwaren uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Gebruiker kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Gebruiker een onderzoek instellen. Bij niet of niet tijdige ingediende bezwaren wordt het gefactureerde dan wel het geïncasseerde bedrag aangemerkt als juist en door Afnemer aanvaard.
- 14.12 Gebruiker is bevoegd iedere door Gebruiker te leveren prestatie op te schorten tot er voldoening van het opgevallende bedrag door Afnemer heeft plaatsgevonden, indien Afnemer de factuur niet binnen 120 dagen na factuurdatum heeft voldaan.

#### **Artikel 15 Buitengebruikstelling**

- 15.1 Gebruiker is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de server, applicatie en/of Dienst (tijdelijk) op te schorten, dan wel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud en/of aanpassingen ter verbetering van het systeem of de applicatie, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding van Afnemer jegens Gebruiker ontstaat.
- 15.2 Gebruiker heeft het recht geleverde Diensten (tijdelijk) op te schorten, buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Afnemer ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Gebruiker niet nakomt en/of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden en/of op verzoek van het bevoegde gezag. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ondanks de buitengebruikstelling bestaan.
- 15.3 Tot indienstelling wordt weer overgegaan zo spoedig mogelijk nadat Afnemer zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor indienstelling heeft voldaan en/of indien Gebruiker toestemming heeft van het bevoegde gezag.

#### **Artikel 16 Beëindiging**

- 16.1 Afnemer dient de overeenkomst conform artikel 4.4 op te zeggen. Gebruiker zal van iedere opzegging een bevestiging sturen.
- 16.2 Gebruiker is gerechtigd een overeenkomst per normaal schrijven, zonder opgaaf van redenen, op te zeggen met in achtname van een opzegtermijn van minimaal 3 maanden.
- 16.3 Een overeenkomst heeft een looptijd van 48 maanden na 'go live', tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Daarna wordt de overeenkomst stilzwijgend met telkens 1 jaar verlengd.
- 16.4 Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen door buitengerechtelijke ontbinding indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk ingebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.
- 16.5 Ontbinding en opzegging ontslaat Afnemer niet van enige betalingsverplichting ter zake van reeds door Gebruiker geleverde Diensten, tenzij Gebruiker ter zake deze Diensten in verzuim is.
- 16.6 Gebruiker is gerechtigd de overeenkomst, zonder ingebrekestelling en/of gerechtelijke tussenkomst, op te schorten, dan wel met onmiddellijke ingang te ontbinden en zonder dat Gebruiker hierdoor schadeplichtig wordt jegens Afnemer, indien:
- 1) Afnemer failliet is verklaard, dan wel een aanvraag hiervoor is ingediend;
  - 2) Voor Afnemer voorlopige of definitieve surseance van betaling is aangevraagd of verkregen;
  - 3) Afnemer het vrije beheer over (een deel van) zijn vermogen heeft verloren;
  - 4) Gebruiker redenen heeft te twifelen aan de betalingsmogelijkheid van Afnemer om (tijdig) aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen.
  - 5) Afnemer (een van) diens verplichtingen niet (volledig) nakomt.

#### **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

- 17.1 Gebruiker is bij haar activiteiten (gedeeltelijk) afhankelijk van de door Afnemer aangeleverde gegevens. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor Diensten op basis van onjuiste of onvolledige gegevens.
- 17.2 Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
1. 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;
  2. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Gebruiker toegerekend kunnen worden;
  3. de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, verlies of beschadiging van data, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

- 17.3 Afnemer vrijwaart Gebruiker voor alle aanspraken op schadevergoeding van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Afnemer geleverde Diensten.
- 17.4 Indien en voor zover Gebruiker jegens Afnemer tot enige schadevergoeding verplicht is voor directe schade, komt deze schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot het bedrag van de overeenkomst, dan wel, indien er meerdere facturen zijn, de betreffende of laatste factuur, te allen tijde met een maximum van € 10.000,-.
- 17.5 Iedere aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat vergoed wordt door de verzekeraar van Gebruiker.
- 17.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 14 dagen, na het ontstaan daarvan per aangetekend schrijven bij Gebruiker meldt.
- 17.7 Afnemer is aansprakelijk voor alle schade die Gebruiker mocht lijden ten gevolge van een aan Afnemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
- 17.8 Wijzigingen in de gegevens van Afnemer dient Afnemer direct schriftelijk mede te delen aan Gebruiker. Bij uitblijven hiervan is Afnemer aansprakelijk voor eventuele schade die Afnemer en/of Gebruiker daardoor lijdt. Afnemer ontvangt binnen 1 week een bevestiging per e-mail hiervan. Indien Afnemer niet binnen 1 week een bevestiging ontvangt, is de wijziging niet ontvangen bij Gebruiker.
- 17.9 Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor, al dan niet opzettelijk, door derde(n) toegebrachte schade.
- 17.10 Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van overmacht.

#### **Artikel 18 Klachten & Garantie**

- 18.1 Afnemer heeft geen enkel recht op garantie op de door Gebruiker geleverde Diensten, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
- 18.2 Klachten en aanspraken op garantie worden slechts in behandeling genomen indien deze schriftelijk binnen 30 dagen na levering van Diensten zijn ontvangen door Gebruiker.
- 18.3 De ingebrekestelling dient per aangetekende post verzonden te worden en een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Gebruiker in staat is adequaat te reageren en de klacht te onderzoeken.
- 18.4 De ingebrekestelling dient een redelijke termijn voor herstel te bevatten.
- 18.5 Afnemer zal alle door Gebruiker voor onderzoek van de klacht gewenste medewerking verlenen, o.a. door Gebruiker in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of in te laten stellen naar de aard van de klacht, waaronder kwaliteit en/of kwantiteit van de geleverde prestatie.
- 18.6 Een klacht ten aanzien van bepaalde Diensten schort de betalingsverplichting van Afnemer ten aanzien van die of andere Diensten niet op.
- 18.7 Afnemer kan nimmer, behoudens de omstandigheden genoemd in artikel 16.3, uit hoofde van klachten of gebreken ontbinding van de overeenkomst vorderen, noch tijdens, noch na afloop van de eventuele overeengekomen garantietermijn.
- 18.8 Indien een klacht gegrond is, zal Gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Afnemer aantoonbaar zinloos is geworden. Dit dient door de Afnemer nadrukkelijk en schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- 18.9 Indien komt vast te staan dat een klacht (grotendeels) ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Gebruiker daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Afnemer.
- 18.10 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Gebruiker en de door Gebruiker bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, 1 jaar.

#### **Artikel 19 Intellectueel eigendomsrecht**

- 19.1 Alle rechten van intellectuele eigendom ter zake van de Diensten alsmede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst tussen Gebruiker en Afnemer, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij Syntri B.V. of diens leveranciers. De levering van Diensten strekt nimmer tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.
- 19.2 Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 19.3 Afnemer zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker de Diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, verveelvoudigen of aan een derde ter beschikking stellen, behoudens die gevallen waarbij de toestemming uit de aard van de Dienst blijkt.
- 19.4 Gebruiker staat ervoor in dat zij gerechtigd is het in artikel 11 genoemde gebruiksrecht aan Afnemer te verstrekken en vrijwaart Afnemer tegen eventuele aanspraken van derden ter zake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voor zover de resultaten van de Diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met Diensten van derden, tenzij Afnemer in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door Gebruiker geleverde Diensten.

#### **Artikel 20 Persoonsgegevens**

- 20.1 Afnemer geeft met het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk toestemming de aangeleverde persoonsgegevens te verwerken en/of op te slaan in een database ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.
- 20.2 Op verzoek van Afnemer zal Gebruiker de door Gebruiker verwerkte en te verwerken gegevens schriftelijk of per e-mail bekend maken en/of wijzigen.
- 20.3 Afnemer dient alle persoonsgegevens conform de Wet bescherming Persoonsgegevens te behandelen. Afnemer is daarbij conform de Wbp de verantwoordelijke en de Gebruiker geldt te allen tijde als bewerker.

#### **Artikel 21 Geheimhouding**

- 21.1 Gebruiker heeft de verplichting om alle schriftelijke informatie welke Gebruiker voor en tijdens de uitvoering van de Diensten ontvangt, geheim te houden. Gebruiker zal de vertrouwelijkheid van de door Afnemer verstrekte gegevens zo goed mogelijk waarborgen.
- 21.2 Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 21.3 Een afwijking van de geheimhoudingsplicht is toegestaan, indien de wet hiertoe verplicht, alsmede ten aanzien van informatie die:
- voor de aanvang van de overeenkomst reeds bij Gebruiker bekend is;
  - onafhankelijk van de Afnemer is verzameld;
  - door Gebruiker rechtmatig zonder plicht tot geheimhouding van een derde is verkregen;
  - reeds door een rechthebbende in het publiek domein is vrijgegeven.
- 21.4 Gebruiker zal deze verplichting tevens opleggen aan de door Gebruiker eventueel ingeschakelde derde(n).

#### **Artikel 22 Personeel**

- 22.1 Afnemer zal werknemers van Gebruiker die ten behoeve van de levering van Diensten werkzaamheden ten kantore van Afnemer verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.
- 22.2 Het is Afnemer niet toegestaan om zolang de relatie tussen Afnemer en Gebruiker voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Gebruiker in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gebruiker. Onder werknemers van Gebruiker worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn, dan wel niet langer dan 6 maanden geleden in dienst van Gebruiker waren of van één van de aan Gebruiker gelieerde ondernemingen.

#### **Artikel 23 Opleidingen, cursussen en trainingen**

- 23.1 Voor zover de dienstverlening van Gebruiker bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Gebruiker steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Gebruiker gebruikelijke regels.
- 23.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Gebruiker aanleiding geeft, is Gebruiker gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

#### **Artikel 24 Geschillen**

- 24.1 In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien beslist Gebruiker.
- 24.2 Alle geschillen tussen Gebruiker en Afnemer worden beheerst door Nederlands recht.
- 24.3 Alle geschillen tussen Gebruiker en Afnemer worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement waar Gebruiker gevestigd is.