

# Algemene voorwaarden Syntens solutions

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Syntens solutions te Almere, Kamer van Koophandel 90372174 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Syntens solutions alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

## 1. Offerte en aanvaarding

1.1. Syntens solutions stelt een offerte op waarin Syntens solutions aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Syntens solutions aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn.

Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.2. In het algemeen omvatten de Diensten het maken van maatwerksoftware op verzoek van Opdrachtgever, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Syntens solutions kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Syntens solutions daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Syntens solutions. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk of per e-mail te worden geretourneerd.

1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Syntens solutions werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Syntens solutions verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

1.7. Syntens solutions zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

1.8. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Syntens solutions het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Syntens solutions is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

## 2. Uitvoering van de Diensten

2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Syntens solutions uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. 2.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Syntens solutions aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Syntens solutions worden verstrekt.

2.3. Opdrachtgever zal Syntens solutions toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Syntens solutions redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.

2.4. Syntens solutions garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Syntens solutions het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Syntens solutions is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

2.5. Syntens solutions is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij

constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2.6. Tenzij anders overeengekomen is Syntens solutions geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Syntens solutions deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. 2.7. Syntens solutions heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Syntens solutions niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

2.8. Syntens solutions zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

### **3. Ontwikkelen van Diensten**

3.1. Indien een Dienst strekt tot het maken van Werken, zoals maar niet beperkt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), is daarop het in dit artikel bepaalde van toepassing.

3.2. Syntens solutions geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.

3.3. Syntens solutions is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3.4. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Syntens solutions levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Syntens solutions. Opdrachtgever vrijwaart Syntens solutions van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.

3.5. Syntens solutions heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.

3.6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Syntens solutions zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

3.7. Opdrachtgever vrijwaart Syntens solutions voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Syntens solutions.

3.8. Syntens solutions zal de werken op een passende wijze elektronisch beschikbaar stellen.

3.9. Syntens solutions zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van geleverde Werken alleen aan Opdrachtgever ter beschikking stellen, indien er maatwerk geleverd is.

3.10. Syntens solutions zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Syntens solutions Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Syntens solutions Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Syntens solutions is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Syntens solutions gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

### **4. Oplevering en aanvaarding**

4.1. Syntens solutions zal te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

4.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 5 werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

4.3. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

4.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Syntens solutions zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Syntens solutions doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 5 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

4.5. Indien Opdrachtgever na de revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Syntens solutions gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. Syntens solutions zal bij een revisie aangeven of bij volgende revisies meerkosten verschuldigd zullen zijn.

4.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Syntens solutions gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Syntens solutions kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

4.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Syntens solutions het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

## **5. Rechten van intellectuele eigendom**

5.1. Syntens solutions gebruikt voor haar werkzaamheden open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Voor door Syntens solutions zelfgemaakte werken geldt dat de rechten bij Syntens solutions liggen, tenzij er met Opdrachtgever schriftelijk afgesproken wordt dat de rechten overgedragen worden. Daarbij geldt dat rechten op Werken die op maat voor Opdrachtgever gemaakt zijn, in beginsel na aanvaarding van de overeenkomst aan Opdrachtgever toekomen.

5.2. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Syntens solutions Opdrachtgever daarover tijdig adviseren.

5.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij ontvangt.

5.4. De door Syntens solutions ontwikkelde Werken blijven eigendom van Syntens solutions. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht.

5.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

5.6. Het is Syntens solutions toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Syntens solutions door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

5.7. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 10.000,00 per inbreuk makende handeling betalen aan Syntens solutions. Dit doet niets af aan het recht van Syntens solutions om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.

## **6. Installatie en onderhoud van Werken**

6.1. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Syntens solutions voor aanspraken van derden betreffende

installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Syntens solutions.

6.2. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst zal Syntens solutions zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. Syntens solutions is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Syntens solutions hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uur basis tenzij anders overeengekomen.

6.3. Syntens solutions is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uur basis tenzij anders overeengekomen

6.4. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Syntens solutions heeft gemeld en wij deze schriftelijk hebben goedgekeurd. Syntens solutions kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Syntens solutions kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.

## **7. Wijzigingen aan de Diensten**

7.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

7.2. Indien Syntens solutions meer werk moet verrichten dan Syntens solutions had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Syntens solutions gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Syntens solutions tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

## **8. Prijzen en betaling**

8.1. Alle prijzen zijn in euro's, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. De factuur dient jaarlijks vooraf voldaan te worden. Opdrachtgever dient het volledige bedrag voor aanvang van de werkzaamheden te voldoen.

8.2. Facturatie geschiedt op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren door Syntens solutions.

8.3. Syntens solutions zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.

8.4. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

8.5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Syntens solutions te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Syntens solutions de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Syntens solutions blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

8.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

8.7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op

vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en ook, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.8. Eens per kalenderjaar is Syntens solutions gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen op basis van de dan gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), waarbij een stijging de 5% nooit mag overschrijden. Syntens solutions zal Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

8.9. Alle prijzen die door Syntens solutions worden gefactureerd zijn exclusief belastingen (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.

8.10. Opdrachtgever is gehouden de bedragen voortkomende uit de overeenkomst te voldoen aan Syntens solutions. Indien Opdrachtgever uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen bestaat, zijn ieder van die personen hoofdelijk gehouden aan de betalingsverplichtingen gevolg te geven.

8.11. Als er bewijs geleverd dient te worden ter zake de verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, leveren alle relevante documenten en gegevens uit de systemen en administratie van Syntens solutions volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

## **9. Geheimhouding**

9.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

9.2. Syntens solutions mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

9.3. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **10. Aansprakelijkheid**

10.1. Syntens solutions is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

10.2. Iedere aansprakelijkheid van Syntens solutions voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

10.3. In geval van aansprakelijkheid op grond van, op basis van de vorige artikelen is Syntens solutions slechts gehouden tot vergoeding van het geoffreerde bedrag.

10.4. De aansprakelijkheid van Syntens solutions wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Syntens solutions direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Syntens solutions ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Syntens solutions in staat is adequaat te reageren. Door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding vervalt de vordering van Opdrachtgever jegens Syntens solutions.

10.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Syntens solutions door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Syntens solutions kan worden gevegd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd

wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **11. Duur en opzegging**

11.1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.

11.2. Opdrachtgever kan een Dienst strekkende tot het ontwikkelen of aanpassen van Werken tussentijds niet opzeggen, tenzij voldaan is aan hetgeen bepaald is in het artikel over oplevering en aanvaarding.

11.3. Indien bepaalde Diensten naar hun strekking voor onbepaalde tijd geleverd worden (zoals onderhoud) wordt de overeenkomst voor deze Diensten geacht te zijn aangegaan voor perioden van steeds één jaar. Beide partijen kunnen de overeenkomst steeds tegen het einde van deze periode schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.

11.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Syntens solutions gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Syntens solutions is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

## **12. Wijzigingen in overeenkomst**

12.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

12.2. Als de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Syntens solutions echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan

Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzijzetten.

12.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Syntens solutions overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Syntens solutions zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Als Syntens solutions bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

12.4. Syntens solutions mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

12.5. Alle wijzigingen in de uitvoering van een Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden als meerwerk beschouwd wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn en als minderwerk wanneer daardoor minder kosten bestaan.

12.6. Opdrachtgever begrijpt dat door wijziging van de overeenkomst en/of het ontstaan van meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van alle in de Overeenkomst gemaakte afspraken kunnen worden beïnvloed.

### **13. Slotbepalingen**

13.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Syntens solutions gevestigd is.

13.2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

13.3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

13.4. De door Syntens solutions ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

13.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Syntens solutions steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.