

ALGEMENE VOORWAARDEN ZYNYO B.V.

1. Definities

- 1.1. **Zynyo:** de besloten vennootschap ZynyoB.V. is ingeschreven onder nummer 63838265 in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- 1.2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon of groep van natuurlijke en/of rechtspersonen met wie Zynyo de Overeenkomst heeft gesloten. De Opdrachtgever wordt ook aangeduid als Abonnee die een abonnement op de Dienst(en) van Zynyo heeft afgesloten.
- 1.3. **Abonnee:** De Opdrachtgever die als Abonnee een Abonnement heeft afgesloten.
- 1.4. **Abonnement:** Een Overeenkomst tussen Zynyo en de Abonnee met betrekking tot een of meer Software Modules en/of een (SaaS)-Dienst.
- 1.5. **Account:** de combinatie van een gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee de Eindgebruiker toegang kan krijgen tot de Software Modules.
- 1.6. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden.
- 1.7. **Beschikbaarheid:** het percentage van de tijd dat de Software Modules ongestoord toegankelijk zijn voor de Eindgebruikers, gemeten buiten een Maintenance Windows, waarbij een onderbreking of storing korter dan 30 minuten niet als een storing zal worden gezien.
- 1.8. **Bijlage:** een bijlage bij de Overeenkomst.
- 1.9. **Data Center:** de locatie waar het computersysteem (hardware en software) ten behoeve van de SaaS-diensten is geplaatst.
- 1.10. **Eindgebruiker:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die door de Opdrachtgever, en voor rekening en risico van de Opdrachtgever, in staat is gesteld om van de Software Modules gebruik te maken, zoals klanten of medewerkers van Opdrachtgever.
- 1.11. **Incident:** een gehele of gedeeltelijke onderbreking of vertraging van de bereikbaarheid of toegankelijkheid van de Software Modules.
- 1.12. **IPR:** alle rechten van intellectuele eigendom waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen auteurs-, merk-, handelsnaam-, databanken- en domeinnaamrechten en/of daarmee overeenstemmende en/of daaraan gerelateerde rechten, in binnen- en buitenland, al dan niet geregistreerd. Onder IPR wordt mede doch niet uitsluitend begrepen aanvragen ten aanzien van en/of een aanspraak op dergelijke rechten en/of licenties, al dan niet impliciet verstrekt. Onder IPR wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan verbeteringen, aanvullingen, uitbreidingen en wijzigingen van de resultaten van de door Zynyo geleverde diensten.

- 1.13. **Kantooruren:** de uren tussen 9.00 en 17.00 uur op Werkdagen.
- 1.14. **Leveringsdatum:** de datum waarop de dienstverlening ingaat.
- 1.15. **Maintenance Window:** het tijdvak dat waarin de Software Modules niet beschikbaar of toegankelijk hoeven te zijn in verband met Onderhoud aan de systemen.
- 1.16. **Noodzakelijk Onderhoud:** incidentele of onvoorziene werkzaamheden, die naar oordeel van Zynyo onmiddellijk moeten worden uitgevoerd teneinde Incidenten te voorkomen of te verhelpen.
- 1.17. **Onderhoud:** Preventief Onderhoud of Noodzakelijk Onderhoud.
- 1.18. **Partij:** iedere partij bij de Overeenkomst.
- 1.19. **Preventief Onderhoud:** het uitvoeren van geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software om de kwaliteit en beschikbaarheid van de SaaS-dienst te kunnen behouden of te verbeteren.
- 1.20. **Overeenkomst:** iedere tussen Zynyo en Opdrachtgever gesloten overeenkomst of Abonnement waar de onderhavige Algemene Voorwaarden [en SLA] onderdeel van uitmaken.
- 1.21. **(SaaS-)Dienst:** de volledige dienstverlening door Zynyo met betrekking tot het gebruik van de Software Modules via een netwerk, waaronder de hosting van servers in een Data Center, de toegangsverlening tot de Software Modules via een website, het Onderhoud, en de Support.
- 1.22. **SLA:** de Service Level Agreement behorende bij de Overeenkomst.
- 1.23. **Software Modules:** de software en functionaliteiten die op grond van de Overeenkomst ('web based') via internet of een exclusief netwerk ter beschikking zijn gesteld van Opdrachtgever en de Eindgebruiker.
- 1.24. **Support:** het tijdens Kantooruren door Zynyo telefonische, per e-mail, via een website of door middel van een helpdesk verstrekken van informatie en adviezen over de Software Modules, alsmede het verlenen van assistentie op afstand bij het opsporen en verhelpen van Incidenten.
- 1.25. **Training:** de cursus of opleiding die wordt verzorgd door Zynyo met betrekking tot het gebruik van de SaaS-dienst en/of de Software Modules.
- 1.26. **Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens behorende bij de Overeenkomst.
- 1.27. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële nationale feestdagen.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Zynyo en Opdrachtgever.
- 2.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen dan wel bepaald in deze Algemene Voorwaarden, is de toepasselijkheid van andere voorwaarden uitgesloten.
- 2.3 Wijzigingen in en/of aanvullingen op de Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn aangegaan en door beide partijen zijn ondertekend.
- 2.4 Daar waar bepalingen in de Algemene Voorwaarden strijdig zijn met bepalingen in de Overeenkomst terzake, prevaleren de bepalingen opgenomen in de Overeenkomst.
- 2.5 Waar in deze Algemene Voorwaarden een schriftelijk stuk is vereist, wordt hiermee gelijk gesteld een digitale mededeling voorzien van een rechtsgeldige digitale handtekening van den Opdrachtgever welke getekend is met een geldig certificaat.

3. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- 3.1. Opdrachtgever zal er voor zorg dragen en er op toezien dat de Eindgebruiker de navolgende verplichtingen nakomt:
 - a. de Eindgebruiker zal tijdig, correct en volledig de informatie verschaffen die nodig is voor het aanmaken van een Account;
 - b. de Eindgebruiker zal als enige gebruik maken van de Account en deze niet met anderen delen;
 - c. de Eindgebruiker zal de gebruikersnaam en het wachtwoord dat behoort bij zijn Account zorgvuldig bewaren en deze niet aan derden verstrekken;
 - d. in geval van verlies, diefstal of het (vermoeden van) misbruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord zal de Eindgebruiker onmiddellijk de helpdesk van Zynyo informeren;
 - e. de data, bestanden of andere digitale gegevens die door de Eindgebruiker worden gedeeld of uitgewisseld met de systemen van de Software Modules zullen geen strafbare inhoud hebben en vrij zijn van virussen of defecten;
 - f. de Eindgebruiker zal uitsluitend van de SaaS-diensten gebruik maken voor legale doeleinden en hij zal zich niet schuldig maken aan 'spamming' en geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals rechten van intellectuele eigendom;
 - g. de Eindgebruiker zal niet op een zodanige wijze gebruik maken van de SaaS-diensten dat daardoor een storing of vertraging in de bereikbaarheid of toegankelijkheid van de Software Modules ontstaat;
 - h. buiten het Support zal Eindgebruiker geen klachten of contractuele claim direct bij Zynyo kunnen indienen;

- i. de Eindgebruiker zal zich niet bezighouden met 'hacken' of het op andere wijze ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, software of data van Zynyo of derden;
 - j. de Eindgebruiker zal zich niet schuldig te maken aan enig strafbaar feit, waaronder mede begrepen het verspreiden en toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de openbare orde of goede zeden.
- 3.2. Uitsluitend de Opdrachtgever bepaalt welke documenten met behulp van de Dienst worden getekend en gearchiveerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van deze documenten. Zynyo kent de inhoud van deze documenten niet en is geenszins verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventueel onrechtmatig en/of strafbaar handelen door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Zynyo voor aanspraken van derden terzake. Opdrachtgever staat daarnaast ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Zynyo van de documenten met als doel de ondertekening hiervan. Opdrachtgever vrijwaart Zynyo tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 3.3. Zynyo behoudt zich het recht voor om – voor zover naar het oordeel van Zynyo noodzakelijk – alle vormen van dienstverlening en de terbeschikkingstelling van de Dienst aan Opdrachtgever per ommegaande en zonder voorbehoud te blokkeren, zonder dat Opdrachtgever hierover voorafgaand dient te worden geïnformeerd, indien Zynyo kennis neemt van de onrechtmatigheid van documenten die, door Opdrachtgever of een Eindgebruiker met behulp van de Dienst, zijn getekend (en gearchiveerd). In geen geval is Zynyo aansprakelijk voor (directe en/of indirecte) schade welke wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever en/of Eindgebruiker onrechtmatige documenten heeft getekend met behulp van de Dienst en/of deze heeft (laten) archiveren. Opdrachtgever vrijwaart Zynyo voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van voornoemde handelwijze. Tevens vrijwaart Opdrachtgever Zynyo voor alle ontstane schade, daaronder mede doch niet uitsluitend begrepen de kosten van juridische bijstand.

4. IPR, licentie en data

- 4.1. Alle IPR die verband houden met de SaaS-diensten, waaronder de rechten op de programmatuur van de Software Modules (inclusief toekomstige updates van de Software Modules), zijn en blijven volledig eigendom van Zynyo en kunnen nimmer eigendom worden van Opdrachtgever of de Eindgebruiker. De IPR op alle aanpassingen of verbeteringen van de Software Modules, ongeacht of deze het gevolg zijn van verzoeken, suggesties of ideeën die afkomstig zijn van de Opdrachtgever, liggen eveneens volledig bij Zynyo. Voor zover Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden IPR verkrijgt of kan verkrijgen, zal Opdrachtgever de eigendom van alle (toekomstige) IPR reeds nu bij voorbaat overdragen aan Zynyo. Voor zover nodig zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Zynyo haar volledige medewerking verlenen aan de overdracht van de IPR aan Zynyo.
- 4.2. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht met betrekking tot de Software Modules voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd om ten aanzien van dit

gebruiksrecht niet-exclusieve en niet-overdraagbare sub-licenties te verstrekken aan Eindgebruikers voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat inhoud van deze sub-licenties in overeenstemming is met de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden.

- 4.3. Het is Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Zynyo rusten, te kopiëren, te bewerken, te compileren, samen te voegen, te assembleren, te bewerken, na te maken, te ontleden of op andere wijze te trachten de broncode van de programmatuur of de applicatie af te leiden. Voorts is het Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Zynyo rusten, in al dan niet gewijzigde vorm, te openbaren of te gebruiken buiten de scope van de Overeenkomst/Algemene Voorwaarden.
- 4.4. Data of gegevens die door de Opdrachtgever of de Eindgebruiker in het kader van het gebruik van de SaaS-diensten worden toegevoegd aan de databanken, directories of bestandsmappen van de Software Modules, is en blijft eigendom van Opdrachtgever of de Eindgebruiker.

5. Geheimhouding

- 5.1. Onverminderd de werking van artikel 6 zullen Partijen alle gegevens die zij aan elkaar hebben verstrekt of met elkaar hebben uitgewisseld, waaronder alle informatie met betrekking tot de Eindgebruiker, als vertrouwelijk beschouwen en geheimhouden. Het is Partijen verboden op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm en op welke wijze dan ook, enige mededeling of openbaarmaking te doen over vertrouwelijke informatie, tenzij de verstrekker van die informatie of de Eindgebruiker daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft verleend. Deze bepaling is geldig zowel gedurende als na het beëindigen van de Overeenkomst.
- 5.2. Partijen zullen hun personeel en door hun ingeschakelde derden verplichten de in dit artikel genoemde geheimhouding met betrekking tot de vertrouwelijke informatie na te leven. De ontvangende Partij zal alle door de andere Partij verstrekte informatie op diens eerste schriftelijk verzoek vernietigen of retourneren.
- 5.3. Dit artikel geldt niet voor informatie die door ontvangende Partij rechtmatig van derden is verkregen of die door de verstreckende Partij zelf algemeen bekend is gemaakt.

6. Privacy

- 6.1. Onverminderd de werking van artikel 5 zullen beide Partijen bij uitvoering van de Overeenkomst alle toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemen die betrekking hebben op de bescherming van privacy en persoonsbescherming en de Telecomwet.
- 6.2. Afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU-Verordening 2016/679) vinden plaats overeenkomstig de voorwaarden zoals vermeld in de Verwerkersovereenkomst behorende en geleverd bij de overeenkomst.

7. Facturering en betaling

- 7.1. Zynyo zal de vergoeding voor de Dienst maandelijks achter factureren. De factuurtermijn van de facturen is 15 dagen.. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de facturen van Zynyo te verrekenen of te compenseren met vorderingen op Zynyo.
- 7.2. De op grond van de Overeenkomst te berekenen prijzen zijn de geldende prijzen op het moment van schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden van Zynyo.
- 7.3. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 7.4. Indien Opdrachtgever van mening is dat de factuur van Zynyo geheel of gedeeltelijk onjuist is, dan dient Opdrachtgever dit binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur aan Zynyo te melden. Een beroep op de gedeeltelijke onjuistheid van de factuur door Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factuur te voldoen.
- 7.5. Opdrachtgever is bij overschrijding van de betalingstermijn de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering van Zynyo te voldoen, is Zynyo gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op vergoeding van de buitengerechterlijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op tenminste 15% van het totale factuurbedrag.
- 7.6. Bij overschrijding van de betalingstermijn heeft de Zynyo het recht om Opdrachtgever toegang tot de Dienst en de Software Modules (tijdelijk) te ontzeggen en de Account (tijdelijk) buiten werking te stellen, onverminderd de overige rechten van Zynyo op grond van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden.
- 7.7. Indien Opdrachtgever zijn abonnementskosten heeft overschreden – waarmee wordt bedoeld het aantal digitale handtekeningen dat verhoudingsgewijs voor die periode van toepassing was op basis van het overeengekomen abonnement – dan vindt hiervoor een afrekening plaats aan het einde van het jaar, waarbij de voorwaarden onverminderd identiek zijn aan de voorwaarden die voortvloeien uit de vigerende Overeenkomst, tenzij schriftelijk nieuwe voorwaarden zijn overeengekomen. Voor een verlenging van het abonnement is Zynyo niet gehouden aan de overeengekomen tarieven en afspraken die op eerdere overeenkomsten van toepassing waren.
- 7.8. Zynyo meet het aantal transacties die met behulp van de Dienst worden gedaan, of het aantal gebruikers die op basis van een abonnement van de Dienst gebruikmaken, of het aantal infrastructuurpartities waarvan gebruik wordt gemaakt dan wel die worden gehuurd. Deze metingen dienen als dwingend bewijs in een eventueel geschil over het aantal elektronische handtekeningen.
- 7.9. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, behoudt Zynyo zich het recht voor de betalingscondities te wijzigen.

7.10. In alle gevallen waar sprake is van voortijdige beëindiging van de Overeenkomst, waaraan ten grondslag ligt

- het niet nakomen van de verplichtingen terzake door Opdrachtgever,
- het niet voldoen aan de gebruiksvoorwaarden zoals beschreven in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden,
- door eenzijdig beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever zonder dat Opdrachtgever hierbij een wettelijke grondslag heeft en zonder dat Opdrachtgever een beroep kan doen op hetgeen is bepaald in de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden van Zynyo, blijven onverkort alle overeengekomen verplichtingen door Opdrachtgever van kracht en zijn deze voor Zynyo direct opeisbaar. Derhalve vindt, geen restitutie van reeds betaalde bedragen plaats.

8. Uitvoering dienstverlening

8.1. De in dit artikel vermelde bepalingen zijn naast de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien Zynyo diensten verleent, zoals automatiseringsadviezen, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

8.2. Zynyo zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg uit te voeren, in overeenstemming met de Overeenkomst.

8.3. Indien is overeengekomen dat de Dienst gefaseerd zal plaatsvinden, is Zynyo gerechtigd de aanvang van dat deel van de Dienst dat tot een volgende fase behoort uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8.4. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Zynyo gehouden bij de uitvoering van de Dienst tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Zynyo is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst wijzigt of aanvult; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 7.

8.5. Zynyo kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Zynyo Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Zynyo de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.

- 8.6. Hoewel de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Zynyo gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 8.7. Voor zover de Dienst bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Zynyo steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training door Opdrachtgever zijn onverlet en onverminderd voor rekening van Opdrachtgever.
- 8.8. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Zynyo aanleiding geeft, is Zynyo 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.

9. Wijziging en meerwerk

- 9.1. Indien Zynyo op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Zynyo worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Zynyo. Opdrachtgever kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 9.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 9.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Zynyo, kunnen worden beïnvloed.
- 9.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Zynyo Opdrachtgever van tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Zynyo is conform het met de Opdrachtgever overeengekomen niveau van Beschikbaarheid verantwoordelijk voor de continuïteit van de Dienst, behoudens de hierna genoemde omstandigheden waarvoor Zynyo geen aansprakelijkheid accepteert:
 - a. storingen of onderbreking in de SaaS-diensten als gevolg van onjuist, ondeskundig of excessief gebruik van het netwerk of de Software Modules door Opdrachtgever of de Eindgebruiker.
 - b. gebreken, storingen of vertragingen in de communicatielijnen of dataverbindingen tussen het Data Center en de Opdrachtgever en de Eindgebruiker.
 - c. gebreken, storingen of vertragingen die zijn gelegen in de communicatielijnen, dataverbindingen, computersystemen of het netwerk, voor zover beheerd door de Opdrachtgever of de Eindgebruiker.

- 10.2. Zynyo is uitsluitend verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van data of gegevens van de Opdrachtgever of de Eindgebruiker, voor zover dit verlies het gevolg is van een aan Zynyo toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen die gekwalificeerd kan worden als opzet of grove schuld van Zynyo, haar directie of haar leidinggevend personeel.
- 10.3. De aansprakelijkheid van Zynyo is beperkt tot directe schade van de Opdrachtgever. Zynyo is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder nadrukkelijk wordt verstaan omzet- of winstderving, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie van Opdrachtgever of de Eindgebruiker.
- 10.4. De totale aansprakelijkheid van Zynyo wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de gefactureerde en daadwerkelijk betaalde hoofdsom (exclusief BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor de laatste zes maanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan het bedrag dat Zynyo van haar verzekeraar daadwerkelijk vergoed krijgt.
- 10.5. Buiten Support zal Zynyo geen klachten of claims van de Eindgebruiker in behandeling kunnen nemen. Opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat de Eindgebruiker zich buiten Support uitsluitend zal wenden tot de Opdrachtgever, die de klacht of claim vervolgens onder de Overeenkomst bij Zynyo kan indienen. Opdrachtgever vrijwaart Zynyo van alle aanspraken die direct afkomstig zijn van een Eindgebruiker.
- 10.6. Persoonlijke aansprakelijkheid van bestuurders en medewerkers van Zynyo, alsmede van door Zynyo ingeschakelde derden is steeds uitdrukkelijk uitgesloten en Opdrachtgever doet afstand van het recht om voornoemde personen of derden aan te spreken te dienaangaande.
- 10.7. De aansprakelijkheid van Zynyo wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Zynyo onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt met daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Zynyo 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 Zynyo in staat is adequaat te reageren.

11. Overmacht

- 11.1. Partijen zijn niet aansprakelijk voor zover de tekortkoming in de nakoming haar niet kan worden toegerekend als gevolg van overmacht.
- 11.2. Indien een Partij door overmacht tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst, dan heeft de andere Partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden, mits vaststaat dat de nakoming blijvend onmogelijk zal zijn of een periode van tenminste 30 dagen zal zijn verstreken sinds de tekortkoming, zonder dat Partijen over en weer tot schadevergoeding zijn

gehouden. De SaaS-diensten tot de datum van ontbinding zullen door Opdrachtgever verschuldigd blijven.

12. Looptijd en beëindiging

- 12.1. Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van één jaar.
- 12.2. Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst verlengd met telkens een periode van één (1) jaar, tenzij Zynyo dan wel Opdrachtgever opzegt tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 12.3. De Overeenkomst kan door een Partij tussentijds alleen worden beëindigd indien:
 - a. de andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en nakoming uitblijft nadat deze partij in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn voor de nakoming is gesteld.
 - b. de andere Partij surseance van betaling heeft aangevraagd of dit is verleend;
 - c. de andere Partij in staat van faillissement is verklaard of met betrekking tot deze Partij een faillissementsaanvraag is ingediend;
 - d. de andere Partij wordt geliquideerd of haar activiteiten beëindigt.
 - e. in geval van wijziging van management of rechtsvorm van de Opdrachtgever.
- 12.4. Zynyo heeft ten aanzien van een individuele Eindgebruiker, die de verplichtingen zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden niet nakomt te allen tijde het recht om die Eindgebruiker de toegang tot de SaaS-dienst en de Software Modules (tijdelijk) te ontzeggen en de Account (tijdelijk) buiten werking te stellen, onverminderd de overige rechten van Zynyo op grond van de Overeenkomst.

13. Overdraagbaarheid en uitbesteding

- 13.1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder de toestemming van de andere Partij.
- 13.2. Indien en voor zover Zynyo gebruik maakt van producten en/of diensten (hieronder mede doch niet uitsluitend begrepen software en/of hardware) van derden in het kader van de Dienst die aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, zullen, mits zulks door Zynyo schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de toepassing van bedoelde voorwaarden van derden. Indien de bedoelde voorwaarden niet met het product en/of dienst zijn geleverd, zullen deze voor Opdrachtgever ter inzage liggen bij Zynyo en zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden.
- 13.3. Indien en voor zover de voorwaarden van derden als bedoeld in artikel 13.2 in de verhouding tussen Opdrachtgever en Zynyo om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn

of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden van Zynyo.

14. Wijzigingen en deelbaarheid

Wijzigingen in en/of aanvullingen op de Overeenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn aangegaan en door beide partijen zijn ondertekend. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 15.1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Zynyo.
- 15.3. Partiële nietigheid: Indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst/ Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst/Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 15.4. De beëindiging of de ontbinding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden ontslaat Partijen niet van hun lopende verplichtingen daaruit. De beëindiging of de ontbinding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden ontslaat Partijen nadrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter en overige bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding voort te duren.