

# Algemene voorwaarden Synlogic

Deze *algemene voorwaarden* zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Synlogic BV te Zwolle, KvK-nummer 55029175 en haar wederpartijen ("*opdrachtgever*"). Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de KvK onder nummer 55029175.

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

## 1. Offerte, overeenkomst en aanvaarding

- 1.1. Synlogic stelt een offerte op waarin Synlogic aangeeft welke werkzaamheden (*diensten*) Synlogic aanbiedt te verrichten, wat bij de *diensten* is inbegrepen en welk bedrag daarvoor verschuldigd is.
- 1.2. In het algemeen omvatten de *diensten* het implementeren, optimaliseren en beheren van hoofdzakelijk Microsoft Public Cloud oplossingen, zoals Microsoft Office 365 en Microsoft Azure Services. Daarnaast levert Synlogic VoIP-diensten voor vaste en mobiele telefonie en verzorgt zij internetverbindingen voor haar *opdrachtgevers*. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte is vermeld.
- 1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Synlogic heeft de mogelijkheid, maar niet de verplichting om de offerte na 14 dagen te aanvaarden.
- 1.4. Indien de offerte akkoord is, dient deze door *opdrachtgever* te worden ondertekend en schriftelijk, per e-mail of op andere wijze digitaal 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 Synlogic werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de *diensten* vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer *opdrachtgever* Synlogic verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 1.6. Bij grotere projecten stuurt Synlogic de *opdrachtgever* een *Mantelovereenkomst*, waarin het raamwerk van afspraken wordt vastgelegd tussen Synlogic en *opdrachtgever*. In een afzonderlijke *Dienstenovereenkomst* worden de specifieke afspraken vastgelegd met betrekking tot de in de offerte genoemde *diensten*, met indien van toepassing een automatisch incassoformulier en/of een *verwerkersovereenkomst*. In geval van conflict tussen de bepalingen uit deze overeenkomsten en de *algemene voorwaarden*, prevaleren de bepalingen uit de

overeenkomsten. In geval van conflict tussen de bepalingen uit de *mantelovereenkomst* en de *dienstenovereenkomst*, prevaleren de meest specifieke bepalingen.

- 1.7. Het wijzigen van de *diensten* is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
- 1.8. Synlogic brengt bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uit.

## 2. Diensten en abonnementen

- 2.1. Nadat de *dienstenovereenkomst* tot stand is gekomen worden de *diensten* zo spoedig mogelijk door Synlogic uitgevoerd en/of toegang tot de *diensten* worden verleend.
- 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 Synlogic 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 Synlogic worden verstrekt.
- 2.3. *Opdrachtgever* geeft Synlogic toegang tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals de Microsoft tenant en webhostingaccounts) die Synlogic redelijkerwijs nodig heeft om de diensten te leveren.
- 2.4. Synlogic garandeert dat de *diensten* zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- 2.5. Synlogic heeft het recht, maar niet de verplichting, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar 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. Synlogic heeft het recht de *diensten* (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als *opdrachtgever* ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Synlogic niet na komt dan wel in strijd handelt met deze *algemene voorwaarden*, de *mantelovereenkomst* en/of de *dienstenovereenkomst*.

## 3. Bepalingen over remote support

- 3.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon of e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen conform de in de *dienstenovereenkomst* genoemde tarieven.
- 3.2. Synlogic stelt op verzoek van *opdrachtgever* software voor waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van *opdrachtgever* om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

- 3.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan spant Synlogic zich in om tegen het normale uurtarief op locatie van *opdrachtgever* tot een oplossing te komen.

#### **4. Ontwikkeling van werken**

- 4.1. Indien een *dienst* strekt 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*), heeft Synlogic, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van *werken*.
- 4.2. Het is Synlogic toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Synlogic open source software mag leveren aan *opdrachtgever* en open source software mag verwerken in *werken* die Synlogic maakt of aanpast in het kader van een *dienst*. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat *opdrachtgever* (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Synlogic *opdrachtgever* afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 4.3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde *werken* bij *opdrachtgever*.

#### **5. Oplevering en aanvaarding**

- 5.1. Synlogic levert na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat op wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 5.2. *Opdrachtgever* dient vervolgens binnen twee weken 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.
- 5.3. Indien 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 5.2 bepaald. *Opdrachtgever* mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

- 5.4. Indien *opdrachtgever* het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, spant Synlogic zich in om de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Synlogic doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. *Opdrachtgever* heeft dan opnieuw een termijn van twee weken om de revisie goed of af te keuren.
- 5.5. Indien *opdrachtgever* na de eerste revisie binnen twee weken het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Synlogic een redelijk aantal revisierondes volgen.
- 5.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende *dienst*. In dat geval zal *opdrachtgever* de daadwerkelijk door Synlogic gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. *Opdrachtgever* heeft daarmee niet het recht het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
- 5.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Synlogic het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de *overeenkomst* om welke reden dan ook.

## 6. Rechten van intellectuele eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde *diensten* of *werken* berusten uitsluitend bij Synlogic of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte of de *dienstenovereenkomst* vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan *opdrachtgever*.
- 6.2. *Opdrachtgever* krijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal *opdrachtgever* de *werken* of andere resultaten van *diensten* materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 6.3. *Opdrachtgever* heeft het recht wijzigingen in *werken* aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, maar alleen als dat expliciet is overeengekomen.
- 6.4. Synlogic zal, als dit met *opdrachtgever* is afgesproken, de bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van als maatwerk ontwikkelde *werken* aan *opdrachtgever* ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.
- 6.5. 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 uit *werken* die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

## 7. Prijzen en betaling

- 7.1. *Opdrachtgever* neemt de *diensten* eenmalig, periodiek of door middel van een abonnementsvorm af, zoals gespecificeerd in de *dienstenovereenkomst*.
- 7.2. Synlogic zal voor de door *opdrachtgever* verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan *opdrachtgever*.
- 7.3. De betalingstermijn van facturen is met betrekking tot hard- en software acht dagen en voor werkzaamheden een maand na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Abonnementen worden conform de voorwaarden in de *dienstenovereenkomst* in rekening gebracht, waarbij betaling geschiedt op basis van een automatische incasso. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

## 8. Geheimhouding

- 8.1. 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 tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 8.2. Synlogic spant zich in om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die *opdrachtgever* opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de *diensten* op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Synlogic daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval spant Synlogic zich in de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 8.3. Synlogic mag de kennis die is opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, maar slechts indien en voor zover hierbij geen informatie van *opdrachtgever* in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 8.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## 9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Synlogic 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.

- 9.2. Iedere aansprakelijkheid van Synlogic 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.
- 9.3. In geval van aansprakelijkheid volgens 9.1 vergoedt Synlogic het maximale bedrag waartoe zij verplicht is, gelijk aan het maximale bedrag dat wordt gedekt en uitgekeerd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Synlogic, vermeerderd met het eigen risico.
- 9.4. De aansprakelijkheid van Synlogic wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien *opdrachtgever* Synlogic direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Synlogic ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Synlogic in staat is adequaat te reageren.
- 9.5. 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 Synlogic door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Synlogic kan worden geleverd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## 10. Duur en opzegging

- 10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn vermeld in de offerte of in de *mantel- en/of dienstenovereenkomst*. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals daarin bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
- 10.2. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Synlogic gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van *opdrachtgever* bij haarzelf opgeslagen gegevens te wissen. Synlogic is niet verplicht in dat geval *opdrachtgever* een kopie van deze gegevens te verschaffen.
- 10.3. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## **11. Wijzigingen in overeenkomst**

- 11.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse schriftelijke toestemming worden gewijzigd.
- 11.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, heeft Synlogic echter eens per kalenderjaar het recht 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 opzij zetten.
- 11.3. Indien *opdrachtgever* binnen deze periode bezwaar maakt, overweegt Synlogic of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Synlogic zal van deze beslissing mededeling doen aan *opdrachtgever*. Indien Synlogic 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.
- 11.4. Synlogic 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.
- 11.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

## **12. Slotbepalingen**

- 12.1. Op deze *Algemene voorwaarden* is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Synlogic gevestigd is. Deze bepaling laat onverlet het vaste voornemen van partijen om vooraleer tot deze stap over te gaan, ernstig te trachten in goed overleg tot een bevredigende oplossing c.q. minnelijke schikking te komen.
- 12.2. Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele *algemene voorwaarden* 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 *voorwaarden* gestalte wordt gegeven.
- 12.3. Onder "schriftelijk" valt in deze *voorwaarden* ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 12.4. De door Synlogic ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door *opdrachtgever*.
- 12.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de *voorwaarden* over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Synlogic steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.