

Algemene voorwaarden Synerix B.V.

Versie 28 juli 2026

Van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Synerix B.V., statutair gevestigd te Assen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42122188, hierna: "Synerix".

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Synerix: de besloten vennootschap Synerix B.V., statutair gevestigd te Assen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42122188, gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Synerix een Overeenkomst aangaat of aan wie Synerix een aanbod daartoe heeft gedaan;
- c. Overeenkomst: iedere overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging tussen Synerix en Opdrachtgever met betrekking tot de Dienstverlening, waarvan deze algemene voorwaarden integraal onderdeel uitmaken;
- d. Dienstverlening: de door Synerix te verrichten werkzaamheden, waaronder in ieder geval de implementatie, configuratie, het doorlopend beheer en de optimalisatie van geautomatiseerd, AI-gedreven klantcontact ten behoeve van Opdrachtgever;
- e. Softwareleverancier: de van Synerix te onderscheiden derde partij die de onderliggende software voor geautomatiseerd klantcontact levert, met wie Opdrachtgever een eigen, rechtstreekse overeenkomst aangaat;
- f. Inrichting: de door of namens Synerix ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde en/of geconfigureerde workflows, kennisbankstructuur, promptstructuren, routeringslogica en overige instellingen binnen de omgeving van de Softwareleverancier;
- g. Schriftelijk: bij brief, e-mail of enige andere door partijen aanvaarde elektronische wijze van communicatie waarvan de inhoud reproduceerbaar is.
- h. Opdrachtbevestiging: de door Synerix Schriftelijk of elektronisch verstrekte bevestiging van de Overeenkomst, waarin de specifieke afspraken tussen partijen zijn vastgelegd, waaronder de Dienstverlening, de vergoedingen, de looptijd en eventuele bijzondere voorwaarden. Onder Opdrachtbevestiging wordt tevens verstaan iedere Schriftelijk of elektronisch overeengekomen wijziging, aanvulling of verlenging daarvan.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Synerix en op elke Overeenkomst, tenzij en voor zover partijen Schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een specifieke, Schriftelijk vastgelegde Overeenkomst, prevaleert de Overeenkomst.
- 2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3. Indien Synerix deze algemene voorwaarden wijzigt, is de gewijzigde versie van toepassing op Overeenkomsten die na de datum van wijziging tot stand komen. Voor lopende Overeenkomsten met een doorlopend karakter treedt de gewijzigde versie in werking dertig (30) dagen nadat Synerix Opdrachtgever hierover Schriftelijk heeft geïnformeerd, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn Schriftelijk bezwaar maakt tegen een wijziging die zijn positie wezenlijk verslechtert.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van Synerix zijn vrijblijvend, ook indien daarin een termijn voor aanvaarding is opgenomen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een offerte of opdrachtbevestiging Schriftelijk heeft aanvaard, dan wel op het moment dat Synerix, met instemming van Opdrachtgever, met de uitvoering van de Dienstverlening is aangevangen, indien dat eerder is.
3. Wijzigingen van en aanvullingen op een Overeenkomst zijn slechts geldig indien Schriftelijk overeengekomen.

Artikel 4. Aard van de dienstverlening

1. Synerix voert de Dienstverlening uit op basis van een inspanningsverbintenis. Synerix zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienstverlening met zorg uit te voeren, doch garandeert geen bepaald resultaat, waaronder uitdrukkelijk begrepen enig automatiseringspercentage, resolutiepercentage, kostenbesparing of ander kwantitatief resultaat.
2. Van een resultaatsverbintenis is uitsluitend sprake indien en voor zover dit Schriftelijk en met voldoende bepaaldheid tussen partijen is overeengekomen. Percentages, cijfers of verwachtingen die zijn genoemd in een aanbod, offerte, audit, presentatie of ander voorbereidend document, gelden als indicatie op basis van de op dat moment beschikbare informatie en niet als resultaatsverbintenis, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is bepaald.
3. De vergoedingsstructuur van artikel 8 - bestaande uit de implementatievergoeding (lid 1 onder a), de managementvergoeding (lid 1 onder b) en de resolutievergoeding (lid 1 onder c) - vormt een economisch samenhangend geheel. Elk van deze componenten afzonderlijk is niet noodzakelijkerwijs kostendekkend; partijen erkennen dat het geheel van de Dienstverlening (implementatie, doorlopend beheer en de daaraan gekoppelde resolutievergoeding gezamenlijk) om die reden als één integrale dienst wordt beschouwd.
4. Partijen onderkennen dat de Inrichting een iteratief karakter heeft en wordt verfijnd op basis van voortschrijdend inzicht en daadwerkelijke interacties. Bij de beoordeling of Synerix aan haar inspanningsverplichting heeft voldaan, wordt rekening gehouden met de fase van de Dienstverlening en de op het relevante moment redelijkerwijs beschikbare informatie; van Synerix kan niet worden verlangd dat de Inrichting vanaf de eerste dag van de doorlopende Dienstverlening reeds volledig is geoptimaliseerd.
5. Synerix voert de Dienstverlening uit op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde en/of beschikbaar gestelde informatie, waaronder de inhoud van de kennisbank, productinformatie, voorraadgegevens en overige bronsystemen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van deze informatie. Synerix mag op de juistheid daarvan afgaan en is niet gehouden deze zelfstandig te verifiëren.

6. Opdrachtgever erkent dat AI-gedreven systemen, ook bij zorgvuldige inrichting en actuele brondata, foutieve, onvolledige of verzonnen antwoorden ("hallucinaties") kunnen genereren, en dat dit een inherent kenmerk is van de gebruikte technologie. Het enkele optreden van een dergelijke onjuistheid levert op zichzelf geen toerekenbare tekortkoming van Synerix in de nakoming van de in lid 1 bedoelde inspanningsverplichting op.

Artikel 5. Acceptatie van de implementatie

1. Synerix meldt Schriftelijk aan Opdrachtgever wanneer de implementatie van de Dienstverlening gereed is voor acceptatie ("Acceptatiemelding").
2. Opdrachtgever beoordeelt de implementatie binnen tien (10) werkdagen na de Acceptatiemelding en meldt eventuele tekortkomingen die aan de overeengekomen specificaties in de weg staan Schriftelijk en gemotiveerd aan Synerix.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde termijn Schriftelijk en gemotiveerd heeft gereageerd, geldt de implementatie als geaccepteerd. Bij een tijdige, gemotiveerde melding van tekortkomingen herstelt Synerix deze binnen een redelijke termijn, waarna de in lid 2 bedoelde procedure opnieuw van toepassing is op het herstelde onderdeel.
4. Ondergeschikte tekortkomingen die het gebruik van de Dienstverlening niet wezenlijk in de weg staan, vormen geen grond om acceptatie te onthouden.
5. De implementatie geldt in ieder geval als geaccepteerd zodra Opdrachtgever de Dienstverlening (mede) in een productieomgeving in gebruik neemt. De datum van acceptatie geldt als de datum van oplevering van de implementatie, bedoeld in artikel 10.

Artikel 6. Wijzigingen en meerwerk

1. Werkzaamheden die niet zijn begrepen in de bij aanvang van de Overeenkomst overeengekomen omvang van de Dienstverlening, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, de toevoeging van nieuwe contactkanalen, talen, functionaliteiten, integraties of koppelingen met andere systemen dan de bij aanvang overeengekomen Softwareleverancier, alsmede wijzigingen die voortvloeien uit aanpassingen in de systemen, processen of werkwijzen van Opdrachtgever, waaronder wijzigingen in ERP-, CRM-, PIM-, WMS-, e-commerce- of voorraadsystemen, worden aangemerkt als meerwerk, tenzij deze werkzaamheden uitdrukkelijk en schriftelijk onderdeel uitmaken van de Opdrachtbevestiging of een latere schriftelijke overeenkomst tussen partijen.
2. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na Schriftelijke overeenstemming tussen partijen over de omvang, planning en vergoeding daarvan.
3. Synerix informeert Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering indien een verzoek van Opdrachtgever naar het oordeel van Synerix redelijkerwijs als meerwerk kwalificeert.
4. Indien tijdens de uitvoering van reeds overeengekomen werkzaamheden blijkt dat de daadwerkelijk benodigde inspanning de bij aanvang redelijkerwijs ingeschatte inspanning substantieel overschrijdt als gevolg van omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzien konden worden, waaronder mede begrepen onvoldoende gedocumenteerde of afwijkende systemen of gegevens van Opdrachtgever, treden partijen hierover tijdig in overleg. Synerix mag de aanvullende inspanning die daaruit voortvloeit, na Schriftelijke overeenstemming, als meerwerk in rekening brengen.

Artikel 7. Software van derden

1. De Dienstverlening wordt uitgevoerd met behulp van software die door de Softwareleverancier aan Opdrachtgever wordt geleverd. Opdrachtgever sluit hiertoe een eigen, rechtstreekse overeenkomst met de Softwareleverancier, waarop de (licentie- en/of gebruiks)voorwaarden van de Softwareleverancier van toepassing zijn.
2. Synerix is geen partij bij de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Softwareleverancier en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de werking, beschikbaarheid, beveiliging of kwaliteit van de software van de Softwareleverancier, noch voor de nakoming door de Softwareleverancier van diens verplichtingen jegens Opdrachtgever. Aanspraken ter zake dient Opdrachtgever rechtstreeks bij de Softwareleverancier in te dienen.
3. Voor zover Synerix in het kader van de Dienstverlening andere software of diensten van derden inzet, gelden voor die software of diensten de voorwaarden van de betreffende derde, voor zover Synerix dit Schriftelijk aan Opdrachtgever heeft medegedeeld of dit anderszins voor Opdrachtgever kenbaar is; het bepaalde in lid 2 is op die software van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8. Vergoeding

1. De vergoeding voor de Dienstverlening bestaat, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en steeds exclusief btw, uit: (a) een eenmalige implementatievergoeding, waarvoor per Overeenkomst afzonderlijke betalingsafspraken kunnen worden gemaakt; (b) een periodieke managementvergoeding voor de doorlopende Dienstverlening, welke voorafgaand aan de betreffende periode wordt gefactureerd; en (c) een vergoeding per geautomatiseerde afhandeling ("resolutie"), waarvan de hoogte in de Overeenkomst of Opdrachtbevestiging wordt vastgesteld.
2. Indien partijen in de Overeenkomst een totale vergoeding per geautomatiseerde afhandeling ("resolutie") zijn overeengekomen, erkennen partijen dat deze vergoeding bestaat uit (a) de door de Softwareleverancier rechtstreeks aan Opdrachtgever in rekening gebrachte vergoeding per geautomatiseerde afhandeling voor het gebruik van de software en (b) de door Synerix aan Opdrachtgever in rekening gebrachte resolutievergoeding voor de door Synerix verleende Dienstverlening. Voor de berekening van de resolutievergoeding van Synerix geldt als uitgangspunt de door de Softwareleverancier op de datum van ondertekening van de Opdrachtbevestiging gehanteerde vergoeding per geautomatiseerde afhandeling, omgerekend naar euro's aan de hand van de op die datum door de Europese Centrale Bank (ECB) gepubliceerde referentiewisselkoers tussen de Amerikaanse dollar (USD) en de euro (EUR), of, indien op die datum geen referentiewisselkoers wordt gepubliceerd, de laatst daaraan voorafgaande door de ECB gepubliceerde referentiewisselkoers. De door Synerix in rekening gebrachte resolutievergoeding is gelijk aan het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen totale vergoeding per geautomatiseerde afhandeling en de aldus vastgestelde vergoeding van de Softwareleverancier. Beide vergoedingen worden afzonderlijk door de respectieve partijen gefactureerd.
3. Voor de door Synerix in rekening te brengen resolutievergoeding kan voorafgaand aan iedere factureringsperiode een voorschot in rekening worden gebracht op basis van een redelijke inschatting van het verwachte gebruik. Na afloop van de betreffende factureringsperiode vindt verrekening plaats op basis van het werkelijke aantal geautomatiseerde afhandelingen; een eventueel verschil wordt verwerkt in de eerstvolgende factuur.

4. Rechtstreekse facturering door de Softwareleverancier aan Opdrachtgever laat de aanspraak van Synerix op de in lid 1 genoemde vergoedingen onverlet. Het gebruik van de Inrichting zonder een actieve, betaalde Overeenkomst met Synerix is geregeld in artikel 12.
5. Synerix is gerechtigd de in lid 1 onder b en c genoemde vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen, in beginsel op basis van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS dan wel een ander schriftelijk tussen partijen overeengekomen percentage. Synerix stelt Opdrachtgever hiervan ten minste één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk in kennis.
6. Wijzigingen in de door de Softwareleverancier gehanteerde tarieven, waaronder prijswijzigingen als gevolg van wijzigingen in het prijsbeleid van de Softwareleverancier of valutakoersontwikkelingen, komen uitsluitend voor rekening van Opdrachtgever voor zover deze betrekking hebben op de door de Softwareleverancier rechtstreeks aan Opdrachtgever in rekening gebrachte vergoeding. Dergelijke wijzigingen laten de door Synerix in rekening gebrachte vergoedingen onverlet, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 9. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Bij overschrijding van de in lid 1 genoemde termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, en is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag.
3. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Synerix maakt ter incasso van een vordering op Opdrachtgever, komen voor rekening van Opdrachtgever, met een minimum van 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 150.
4. Opdrachtgever komt geen recht toe op verrekening of opschorting van enige betalingsverplichting, behoudens voor zover de betreffende tegenvordering van Opdrachtgever door Synerix Schriftelijk is erkend of bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak is vastgesteld.

Artikel 10. Duur, verlenging en opzegging

1. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de doorlopende Dienstverlening (de managementvergoeding en de resolutievergoeding bedoeld in artikel 8), wordt deze aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde minimumduur, of bij gebreke daarvan voor twaalf (12) maanden, gerekend vanaf de datum van oplevering van de implementatie ("de Periode").
2. Uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de dan lopende Periode treden partijen met elkaar in overleg over voortzetting van de Overeenkomst.
3. Indien geen van beide partijen de Overeenkomst uiterlijk één (1) maand voor het einde van de dan lopende Periode Schriftelijk heeft opgezegd tegen het einde daarvan, wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor een nieuwe Periode van gelijke duur als de daaraan voorafgaande Periode.
4. Opzegging tijdens een lopende Periode is uitsluitend mogelijk voor zover in de Overeenkomst voorzien, dan wel op grond van artikel 11 of dwingend recht.
5. Beëindiging van de Overeenkomst, op welke grond dan ook, laat reeds vervallen betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet.

Artikel 11. Opschorting en (buitengerechtelijke) ontbinding

1. Indien Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Synerix, onverminderd haar overige rechten, gerechtigd de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
2. Synerix is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk Schriftelijk te ontbinden, indien: (a) Opdrachtgever, ook na Schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn, in gebreke blijft met de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst; (b) aan Opdrachtgever surséance van betaling wordt verleend of Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard; of (c) de onderneming van Opdrachtgever wordt stilgelegd of geliquideerd.
3. Ontbinding op grond van dit artikel laat de op het moment van ontbinding reeds ontstane betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet en geeft Opdrachtgever geen recht op enige vorm van schadevergoeding.

Artikel 12. Exclusiviteit en voortzetting van de dienstverlening

1. De Inrichting is en blijft, ook na oplevering, eigendom van respectievelijk berust in intellectuele eigendom bij Synerix. Opdrachtgever verkrijgt met betrekking tot de Inrichting uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht, geldig voor de duur van en uitsluitend ten behoeve van de Overeenkomst met Synerix.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, de Inrichting zelfstandig, via de Softwareleverancier rechtstreeks, of met behulp van een derde te laten voortzetten, beheren, kopiëren of doorontwikkelen, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Synerix.
3. Het bepaalde in lid 2 laat onverlet het recht van Opdrachtgever om, na behoorlijke beëindiging van de Overeenkomst, alsnog een gebruiksrecht op de Inrichting te verkrijgen tegen een exitvergoeding gelijk aan drie (3) maal de gemiddelde maandelijkse vergoeding (managementvergoeding vermeerderd met de resolutievergoeding, bedoeld in artikel 8) die Opdrachtgever over de zes (6) volledige kalendermaanden voorafgaand aan de beëindiging aan Synerix verschuldigd was, dan wel de Softwareleverancier te verzoeken de Inrichting - na verwijdering of vervanging van de aan Synerix toebehorende elementen - onder dezelfde voorwaarden voort te zetten. Synerix zal een dergelijk verzoek niet op onredelijke gronden weigeren.
4. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met lid 2, verbeurt Opdrachtgever aan Synerix, zonder nadere ingebrekestelling, een onmiddellijk opeisbare boete gelijk aan twaalf (12) maal de gemiddelde maandelijkse vergoeding (managementvergoeding vermeerderd met de resolutievergoeding, bedoeld in artikel 8) die Opdrachtgever over de zes (6) volledige kalendermaanden onmiddellijk voorafgaand aan de overtreding aan Synerix verschuldigd was, met een minimum van € 15.000, onverminderd het recht van Synerix om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade dit bedrag overtreft.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Synerix gehanteerde methodieken, werkwijzen, documentatie, sjablonen, promptbibliotheken en de Inrichting - met uitzondering van de

onderliggende software van de Softwareleverancier - berusten uitsluitend bij Synerix of haar licentiegevers.

2. Gegevens die via de Dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever worden verwerkt, waaronder klantgegevens van Opdrachtgever, blijven eigendom van Opdrachtgever, met inachtneming van de voorwaarden van de Softwareleverancier ter zake en het bepaalde in artikel 21.

3. Niets in de Overeenkomst strekt tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten van Synerix aan Opdrachtgever.

Artikel 14. Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie waarvan zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst kennisnemen, waaronder in ieder geval bedrijfs- en klantgegevens, tarieven, de Inrichting en werkwijzen van de andere partij.

2. De verplichting in lid 1 geldt niet voor informatie die (a) reeds rechtmatig openbaar was voordat zij door de ontvangende partij werd verkregen, (b) nadien rechtmatig openbaar is geworden zonder toedoen van de ontvangende partij, of (c) op grond van een wettelijke verplichting, rechterlijke uitspraak of bevel van een toezichthouder openbaar moet worden gemaakt, mits de bekendmakende partij de andere partij hierover, voor zover rechtens toegestaan, voorafgaand informeert.

3. Deze geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 15. Niet-overname van personeel

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, personen die door Synerix bij de uitvoering van de Dienstverlening zijn ingezet, direct of indirect - al dan niet via een derde - te benaderen met het oog op indiensttreding of het anderszins verrichten van werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever, zonder voorafgaand Schriftelijk overleg met en toestemming van Synerix. Synerix zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

2. Bij overtreding van lid 1 verbeurt Opdrachtgever aan Synerix een onmiddellijk opeisbare boete van € 7.500 per overtreding, onverminderd het recht van Synerix om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade dit bedrag overtreft.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van Synerix wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad, of uit welke andere hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (a) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om de gebrekkige prestatie van Synerix aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; (b) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; en (c) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

3. Synerix is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, en schade voortvloeiend uit aanspraken van klanten of andere derden van Opdrachtgever, ook indien deze aanspraken (mede) hun oorzaak vinden in de Dienstverlening.
4. De totale aansprakelijkheid van Synerix uit welke hoofde dan ook is per gebeurtenis (een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen: (a) het bedrag dat door Synerix aan Opdrachtgever is gefactureerd over de zes (6) volledige kalendermaanden onmiddellijk voorafgaand aan de gebeurtenis waaruit de schade is voortgevloeid; of (b) € 10.000.
5. Synerix is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door of voortvloeit uit de werking, beschikbaarheid, kwaliteit of gebreken van de software van de Softwareleverancier of van andere door Synerix ingeschakelde derden; het bepaalde in artikel 7 is onverkort van toepassing. Deze uitsluiting laat de aansprakelijkheid van Synerix voor de eigen Inrichting, voor zover deze een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de in artikel 4 bedoelde inspanningsverplichting oplevert, onverlet, met inachtneming van de overige leden van dit artikel.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Synerix of van haar bedrijfsleiding.
7. Iedere vordering tot schadevergoeding jegens Synerix vervalt twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Synerix daarvoor.
8. Opdrachtgever is gehouden eventuele schade zoveel mogelijk te beperken en Synerix onverwijld Schriftelijk in kennis te stellen van iedere gebeurtenis die tot aansprakelijkheid van Synerix kan leiden.

Artikel 17. Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Synerix voor aanspraken van derden, waaronder klanten van Opdrachtgever, die verband houden met of voortvloeien uit: (a) onjuiste, onvolledige of verouderde informatie die door Opdrachtgever in het kader van de Dienstverlening is aangeleverd of beschikbaar gesteld, waaronder de in artikel 4 lid 5 bedoelde informatie; (b) content, productinformatie of instructies van Opdrachtgever die inbreuk maken op rechten van intellectuele eigendom of anderszins onrechtmatig zijn jegens een derde; of (c) handelen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst of toepasselijke regelgeving.
2. De vrijwaring in lid 1 omvat mede de redelijke kosten van verweer die Synerix in verband met een dergelijke aanspraak maakt.
3. Deze vrijwaring laat de in artikel 16 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen van Synerix jegens Opdrachtgever onverlet.

Artikel 18. Overmacht

1. Synerix is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval mede begrepen: storingen bij of tekortkomingen van de Softwareleverancier of andere door Synerix ingeschakelde derden, uitval van internet- of energievoorzieningen, cyberincidenten die niet aan Synerix zijn te wijten, en overheidsmaatregelen.

2. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst voor het niet-uitvoerbare gedeelte Schriftelijk te ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

Artikel 19. Beschikbaarheid en ondersteuning

1. Synerix spant zich in voor een goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van de Dienstverlening, doch garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, bepaalde reactietijd of bepaalde oplostijd, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Ondersteuning door Synerix wordt verleend op werkdagen tijdens kantooruren, per e-mail of een ander door partijen overeengekomen kanaal, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 20. Publiciteit en referenties

1. Opdrachtgever stemt ermee in dat Synerix de naam en het logo van Opdrachtgever, alsmede een korte, feitelijke omschrijving van de Dienstverlening, mag gebruiken ten behoeve van haar eigen marketing- en acquisitiedoeleinden, waaronder op haar website en in commerciële presentaties.

2. Voor een uitgebreidere referentie, zoals een uitgewerkte case study met concrete resultaten, cijfers of citaten van Opdrachtgever, is voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist.

3. Opdrachtgever kan de in lid 1 bedoelde toestemming te allen tijde Schriftelijk en met inachtneming van een redelijke termijn intrekken voor toekomstig gebruik.

Artikel 21. Persoonsgegevens

1. Voor zover Synerix in het kader van de uitvoering van de Dienstverlening toegang heeft tot, of persoonsgegevens verwerkt waarvoor Opdrachtgever (mede) verwerkingsverantwoordelijke is, sluiten partijen voorafgaand aan de aanvang van de Dienstverlening een separate verwerkersovereenkomst die voldoet aan de eisen van artikel 28 AVG. Deze verwerkersovereenkomst vormt een geïntegreerd onderdeel van de Overeenkomst.

2. Synerix verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever zelf, waaronder contactpersonen en facturatiegegevens, conform haar op de website gepubliceerde privacyverklaring.

3. Synerix maakt bij de uitvoering van de Dienstverlening mogelijk gebruik van door haar ingeschakelde derden, waaronder de Softwareleverancier en de daaraan gelieerde aanbieders van taalmodellen, die zich (deels) buiten de Europese Economische Ruimte kunnen bevinden. Afspraken over de inzet van deze derden, waaronder de vereiste waarborgen voor doorgifte van persoonsgegevens, worden vastgelegd in de in lid 1 bedoelde verwerkersovereenkomst.

Artikel 22. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Synerix aan een derde over te dragen.

2. Synerix is gerechtigd de Overeenkomst, of de rechten en verplichtingen daaruit, over te dragen aan een aan haar gelieerde onderneming of in het kader van een overdracht van (een deel van) haar onderneming, en zal Opdrachtgever hierover voorafgaand Schriftelijk informeren.

3. Het bepaalde in de leden 1 en 2 is niet van toepassing op een overdracht die het gevolg is van een fusie, overname of andere wijziging van zeggenschap over Synerix of Opdrachtgever; partijen informeren elkaar hierover binnen redelijke termijn, zonder dat hiervoor toestemming is vereist.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met Synerix is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een Overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter voorschrijft.

Artikel 24. Slotbepaling

1. Indien en voor zover enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert en die wel rechtsgeldig is.
2. Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst vastgesteld op 28 juli 2026 en zijn gepubliceerd op de website van Synerix.