

Algemene voorwaarden Synerix B.V.

Versie 31 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, koppelingen met systemen van Opdrachtgever of van derden, en overige instellingen binnen de omgeving van de Softwareleverancier;
- g. **Resolutie:** een door de Softwareleverancier als zodanig geregistreerde geautomatiseerde afhandeling van een klantcontact, zoals door de Softwareleverancier gedefinieerd op de in de Opdrachtbevestiging genoemde peildatum. Waar de Softwareleverancier onderscheid maakt tussen tekst- en spraakkanalen, geldt dat onderscheid ook tussen partijen;
- h. **Implementatiefase:** de eenmalige werkzaamheden van Synerix tot aan het Implementatieakkoord, die in de Overeenkomst in afzonderlijk te factureren fasen kunnen worden verdeeld;
- i. **Implementatieakkoord:** het moment waarop de implementatie conform artikel 8 als geaccepteerd geldt;
- j. **Periode:** de in artikel 12 bedoelde minimumduur van de doorlopende Dienstverlening;
- k. **Schriftelijk:** bij brief, e-mail of enige andere door partijen aanvaarde elektronische wijze van communicatie waarvan de inhoud reproduceerbaar is;
- l. **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, terugverdientijd 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, scenario's, urenramingen en verwachtingen die zijn genoemd in een aanbod, offerte, auditrapport, werkplan, 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. Dit geldt ook indien een dergelijk document als bijlage aan de Opdrachtbevestiging is gehecht; een dergelijke bijlage is in dat geval uitsluitend bindend voor zover zij de aard en omvang van de door Synerix te verrichten werkzaamheden omschrijft, en indicatief voor al het overige, waaronder in ieder geval de daarin genoemde uitkomsten, percentages, bedragen, scenario's en tijdsbestedingen. Partijen kunnen in de Opdrachtbevestiging aanwijzen welke onderdelen van een bijlage als scopebepalend gelden.
3. De vergoedingsstructuur van artikel 10 bestaat uit de Implementatievergoeding, de Managementvergoeding en de Resolutievergoeding. Deze vergoedingen hebben ieder betrekking op een afzonderlijk onderdeel van de Dienstverlening en zijn naast elkaar verschuldigd voor zover de betreffende dienstverlening wordt verricht. De omvang van het doorlopende beheer en de hoogte van de Managementvergoeding kunnen bij aanvang van een nieuwe Periode door Partijen worden herzien en afgestemd op de op dat moment benodigde dienstverlening. Een wijziging van de Managementvergoeding heeft geen gevolgen voor de Resolutievergoeding, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
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. 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.

6. Synerix is gerechtigd bij de uitvoering van de Dienstverlening derden in te schakelen.

Artikel 5. Medewerking en informatieverstrekking door Opdrachtgever

1. Synerix voert de Dienstverlening uit op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde en/of beschikbaar gestelde informatie, waaronder de inhoud van de kennisbank, productinformatie, voorraad- en ordergegevens, procesbeschrijvingen 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.
2. Opdrachtgever verleent Synerix tijdig alle medewerking die redelijkerwijs nodig is voor een behoorlijke uitvoering van de Dienstverlening. Daaronder wordt in ieder geval begrepen: het tijdig aanleveren van gegevens en documentatie, het verlenen van de benodigde toegang tot systemen en omgevingen, het beschikbaar stellen van gekwalificeerde medewerkers, het aanwijzen van één aanspreekpunt met voldoende beslissingsbevoegdheid, en het binnen een redelijke termijn reageren op verzoeken om informatie, goedkeuring of besluitvorming.
3. Indien Opdrachtgever de in lid 2 bedoelde medewerking niet, niet tijdig of niet behoorlijk verleent, worden overeengekomen termijnen en planningen dienovereenkomstig verlengd, is Synerix gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra werkzaamheden conform artikel 9 als meerwerk in rekening te brengen, en is Synerix niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.
4. Opdrachtgever informeert Synerix onverwijld over voorgenomen of doorgevoerde wijzigingen in zijn systemen, processen, producten of werkwijzen die van invloed kunnen zijn op de Dienstverlening of de Inrichting.

Artikel 6. Positie ten opzichte van de Softwareleverancier

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-, gebruiks- en overige voorwaarden van de Softwareleverancier van toepassing zijn. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de kennisname van en de naleving van die voorwaarden.
2. Opdrachtgever verbindt zich de in lid 1 bedoelde overeenkomst met de Softwareleverancier aan te gaan op het in de Opdrachtbevestiging genoemde moment. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen valt dat moment samen met het Implementatieakkoord, opdat de looptijd van die overeenkomst zoveel mogelijk gelijk loopt met de Periode. Een door de Softwareleverancier in een offerte, quote of order form genoemde voorlopige ingangsdatum bindt partijen niet; bepalend is het in de Opdrachtbevestiging vastgelegde moment. Opdrachtgever houdt de overeenkomst met de Softwareleverancier gedurende de gehele Periode ononderbroken in stand, waaronder begrepen het tijdig verlengen daarvan en het tijdig voldoen van de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen. Voortijdige beëindiging, opzegging, niet-verlenging of opschorting van die overeenkomst door Opdrachtgever levert een toerekenbare tekortkoming jegens Synerix op, onverminderd het bepaalde in artikel 12 lid 6.
3. Opdrachtgever verleent Synerix en de door haar ingeschakelde personen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de toegang tot zijn omgeving bij de Softwareleverancier die nodig is voor de uitvoering van de Dienstverlening, en draagt de kosten van de daarvoor benodigde gebruikersaccounts. Synerix verricht haar werkzaamheden binnen die omgeving uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever en neemt daarbij de voorwaarden van de Softwareleverancier in acht.
4. Synerix is geen partij bij de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Softwareleverancier en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de werking, beschikbaarheid, beveiliging, kwaliteit, prijsstelling of continuïteit 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.

5. 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 4 is daarop van overeenkomstige toepassing.
6. Indien de toegang van Opdrachtgever tot bepaalde functionaliteiten of programma's van de Softwareleverancier geheel of gedeeltelijk verloopt via een partner-, reseller- of samenwerkingsrelatie tussen Synerix en de Softwareleverancier, garandeert Synerix de continuïteit, de omvang of de voorwaarden daarvan niet. Beëindiging of wijziging van die relatie, of van het beleid van de Softwareleverancier ter zake, levert geen toerekenbare tekortkoming van Synerix op.
7. Opschorting, beperking of beëindiging van de dienstverlening van de Softwareleverancier jegens Opdrachtgever die haar oorzaak vindt in een omstandigheid aan de zijde van Opdrachtgever — waaronder begrepen niet-betaling, overschrijding van gebruikslimieten, schending van het toelaatbaar gebruik of van enige andere verplichting jegens de Softwareleverancier — komt voor rekening en risico van Opdrachtgever, laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever jegens Synerix onverlet en geldt niet als overmacht aan de zijde van Opdrachtgever.

Artikel 7. Toegestaan gebruik, kunstmatige intelligentie en transparantie

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat het door hem beoogde en feitelijke gebruik van de Dienstverlening en van de software van de Softwareleverancier in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen wetgeving inzake kunstmatige intelligentie en gegevensbescherming, en met het beleid inzake toelaatbaar gebruik van de Softwareleverancier.
2. Opdrachtgever verstrekt Synerix voorafgaand aan en gedurende de Dienstverlening alle informatie die Synerix redelijkerwijs nodig heeft om te kunnen beoordelen of een beoogde toepassing binnen de in lid 1 bedoelde kaders valt.
3. Synerix is gerechtigd de uitvoering van een verzoek of instructie van Opdrachtgever te weigeren of op te schorten indien die naar het oordeel van Synerix in strijd is of dreigt te komen met de in lid 1 bedoelde kaders. Een dergelijke weigering of opschorting levert geen toerekenbare tekortkoming van Synerix op en geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding, opschorting van betaling of schadevergoeding.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de op hem rustende transparantieverplichtingen jegens zijn eigen klanten en overige betrokkenen, waaronder begrepen het kenbaar maken dat met een AI-systeem wordt gecommuniceerd en dat gegenereerde inhoud kunstmatig is voortgebracht. Synerix richt de omgeving zodanig in dat Opdrachtgever daaraan kan voldoen; de naleving zelf blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever erkent dat de door de Dienstverlening voortgebrachte uitkomsten niet zonder meer geschikt zijn om zonder menselijke tussenkomst te worden gebruikt voor besluiten die de rechten, de veiligheid of het welzijn van personen wezenlijk raken, en dat de Softwareleverancier daarvoor geen garantie of vrijwaring verstrekt. Partijen leggen in de Overeenkomst vast welke categorieën klantcontact uitdrukkelijk van geautomatiseerde afhandeling zijn uitgesloten en aan een medewerker van Opdrachtgever worden voorgelegd.
6. De geautomatiseerde omgeving wordt niet onder de naam, het merk of het logo van Synerix aan de klanten van Opdrachtgever aangeboden of gepresenteerd, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 8. Fasering en acceptatie van de implementatie

1. De Implementatiefase kan in de Overeenkomst in fasen worden verdeeld, waaraan afzonderlijke vergoedingen en betaalmomenten kunnen worden verbonden. Een fasevergoeding is verschuldigd zodra de betreffende werkzaamheden zijn verricht, ongeacht de uitkomst van een aan die fase verbonden beoordeling of haalbaarheidsonderzoek.

2. Indien uit een aan een fase verbonden beoordeling volgt dat een onderdeel van de beoogde Dienstverlening technisch of economisch niet of niet volledig realiseerbaar is, treden partijen in overleg over aanpassing van de omvang van de Dienstverlening. Leidt dat tot een wezenlijke wijziging van de omvang, dan worden de vergoedingen in onderling overleg opnieuw vastgesteld en Schriftelijk bevestigd. Komen partijen daarover binnen een redelijke termijn geen overeenstemming, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst voor het niet-realiseerbare deel Schriftelijk te beëindigen, zonder dat partijen over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn en onverminderd het bepaalde in lid 1.
3. Synerix meldt Schriftelijk aan Opdrachtgever wanneer de implementatie van de Dienstverlening gereed is voor acceptatie ("Acceptatiemelding").
4. 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.
5. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 4 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 4 bedoelde procedure opnieuw van toepassing is op het herstelde onderdeel.
6. Ondergeschikte tekortkomingen die het gebruik van de Dienstverlening niet wezenlijk in de weg staan, vormen geen grond om acceptatie te onthouden. Een lager dan verwacht automatiserings- of resolutiepercentage vormt, gelet op artikel 4 leden 1, 2 en 4, evenmin een grond om acceptatie te onthouden.
7. De implementatie geldt in ieder geval als geaccepteerd zodra Opdrachtgever de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk in een productieomgeving in gebruik neemt. Het moment van acceptatie geldt als het Implementatieakkoord.

Artikel 9. 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 10. Vergoeding

1. De vergoeding voor de Dienstverlening bestaat, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en steeds exclusief btw, uit:
 - a. een Implementatievergoeding voor de Implementatiefase, die conform artikel 8 lid 1 in fasen kan worden gefactureerd;

- b. een Managementvergoeding voor de doorlopende Dienstverlening, die voorafgaand aan de betreffende periode wordt gefactureerd;
 - c. een Resolutievergoeding per Resolutie;
 - d. voor zover overeengekomen, een opslag over de door de Softwareleverancier aan Opdrachtgever in rekening gebrachte kosten voor de in de Opdrachtbevestiging met name genoemde onderdelen.
2. De Resolutievergoeding is een vast bedrag in euro's per Resolutie, zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging, en vormt de variabele vergoeding voor de door Synerix verrichte doorlopende Dienstverlening. De Resolutievergoeding staat los van de vergoeding die Opdrachtgever uit hoofde van zijn eigen overeenkomst met de Softwareleverancier aan die leverancier verschuldigd is. Beide vergoedingen worden afzonderlijk door de respectieve partijen gefactureerd.
 3. Indien in een aanbod, offerte, auditrapport, presentatie, Opdrachtbevestiging of ander document een gecombineerd of "all-in" bedrag per Resolutie is genoemd, geldt dat bedrag uitsluitend ter informatie en is het samengesteld uit (a) de Resolutievergoeding van Synerix en (b) een inschatting van de door Opdrachtgever rechtstreeks aan de Softwareleverancier verschuldigde vergoeding, berekend op basis van de op de in de Opdrachtbevestiging genoemde peildatum geldende tarieven van de Softwareleverancier en de op die datum door de Europese Centrale Bank gepubliceerde referentiewisselkoers. Uitsluitend de onder (a) bedoelde Resolutievergoeding is tussen partijen bindend. Opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat de onder (b) bedoelde component kan afwijken van de werkelijke kosten, onder meer als gevolg van tariefwijzigingen, kortingen, valutakoersontwikkelingen, afnameverplichtingen, bundels, vooruitbetaalde volumes en overschrijdingen daarvan, en dat Synerix daarvoor niet instaat.
 4. Voor de vaststelling van het aantal Resoluties is de administratie van de Softwareleverancier tussen partijen bindend, behoudens tegenbewijs van kennelijke onjuistheid.
 5. Indien de Softwareleverancier de definitie of de meetwijze van een Resolutie wezenlijk wijzigt, treden partijen binnen een redelijke termijn in overleg over aanpassing van de Resolutievergoeding, met als uitgangspunt het behoud van het tussen partijen bestaande economische evenwicht. Komen partijen binnen zestig (60) dagen geen overeenstemming, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen het einde van de dan lopende kalendermaand, zonder dat partijen over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.
 6. Wijzigingen in de door de Softwareleverancier gehanteerde tarieven, waaronder prijswijzigingen als gevolg van wijzigingen in het prijsbeleid van de Softwareleverancier, het vervallen van kortingen of valutakoersontwikkelingen, komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover deze betrekking hebben op de door de Softwareleverancier rechtstreeks aan Opdrachtgever in rekening gebrachte vergoedingen. Dergelijke wijzigingen laten de door Synerix in rekening gebrachte vergoedingen onverlet. Indien het tarief van de Softwareleverancier per Resolutie met meer dan vijftien procent (15%) wijzigt ten opzichte van de in lid 3 bedoelde peildatum, treden partijen op verzoek van de meest gerede partij in overleg over de vraag of aanpassing van de Resolutievergoeding redelijk is; een verplichting tot aanpassing bestaat niet.
 7. De Managementvergoeding is een vaste periodieke vergoeding voor de in de Overeenkomst omschreven doorlopende Dienstverlening en is niet gebaseerd op het aantal daadwerkelijk bestede uren. Een in enig document genoemde urenindicatie dient uitsluitend ter toelichting op de aard en omvang van de werkzaamheden, vormt geen urenbudget, geen resultaatsverbintenis en geen grondslag voor verrekening, vermindering of terugbetaling. Een lagere feitelijke tijdsbesteding in enige periode geeft geen recht op aanpassing van de Managementvergoeding. Het bepaalde in dit lid laat artikel 9 onverlet: werkzaamheden die buiten de in de Overeenkomst omschreven omvang van de doorlopende Dienstverlening vallen, gelden als meerwerk en worden afzonderlijk in rekening gebracht.
 8. 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 Resoluties; een eventueel verschil wordt verwerkt in de eerstvolgende factuur.

9. Rechtstreekse facturering door de Softwareleverancier aan Opdrachtgever laat de aanspraak van Synerix op de in lid 1 genoemde vergoedingen onverlet.
10. Synerix is gerechtigd de in lid 1 onder b, c en d 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. Een aanpassing op grond van dit lid geeft Opdrachtgever geen recht op tussentijdse opzegging. De eerste aanpassing vindt niet eerder plaats dan twaalf (12) maanden na aanvang van de betreffende vergoeding.
11. De wijze waarop Opdrachtgever met de Softwareleverancier afrekent — waaronder een vooruitbetaald jaarvolume, een afnamebundel, een maandelijke afrekening of enige andere structuur — staat los van de wijze waarop Synerix afrekent en heeft daarop geen invloed. Synerix factureert de Resolutievergoeding maandelijks op basis van het in de betreffende maand daadwerkelijk gerealiseerde aantal Resoluties, ook indien Opdrachtgever de vergoeding van de Softwareleverancier over een langere periode ineens voldoet of een overeengekomen volume geheel of gedeeltelijk onbenut laat. Onder- of overschrijding van een met de Softwareleverancier overeengekomen volume, en de financiële gevolgen daarvan, komen voor rekening van Opdrachtgever en geven geen recht op aanpassing, verrekening of terugbetaling van de Resolutievergoeding.

Artikel 11. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen veertien (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. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen vijftien procent (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 12. Duur, verlenging en opzegging

1. Voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de doorlopende Dienstverlening (de Managementvergoeding en de Resolutievergoeding bedoeld in artikel 10), wordt deze, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen, aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde minimumduur, of bij gebreke daarvan voor twaalf (12) maanden, gerekend vanaf het Implementatieakkoord ("de Periode").
2. Partijen kunnen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, gedurende of aan het einde van een Periode de Dienstverlening evalueren. Daarbij kunnen partijen onder meer de voortgang en resultaten, de gewenste verdere werkzaamheden, de omvang van de betrokkenheid van Synerix en de toepasselijke vergoedingen bespreken. Een evaluatie leidt niet automatisch tot wijziging of beëindiging van de Overeenkomst.
3. Partijen kunnen Schriftelijk overeenkomen de omvang of inhoud van de doorlopende Dienstverlening en de daarbij behorende Managementvergoeding gedurende of na afloop van een Periode te wijzigen. Een dergelijke wijziging kan zowel een vermindering als een uitbreiding inhouden. De Resolutievergoeding blijft onverkort verschuldigd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
4. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, treden partijen uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de dan lopende Periode met elkaar in overleg over voortzetting van de Overeenkomst en de voorwaarden waaronder die voortzetting plaatsvindt.

5. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst, indien geen van beide partijen deze uiterlijk één (1) maand voor het einde van de dan lopende Periode Schriftelijk heeft opgezegd, automatisch verlengd voor een nieuwe Periode van gelijke duur en tegen dezelfde voorwaarden.
6. Opzegging tijdens een lopende Periode is, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend mogelijk voor zover in deze algemene voorwaarden voorzien, dan wel op grond van dwingend recht. Een wijziging van de omvang of inhoud van de Dienstverlening of van de Managementvergoeding geldt niet als opzegging of beëindiging van de Overeenkomst.
7. Beëindiging van de Overeenkomst, op welke grond dan ook, laat reeds vervallen betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet, alsmede de verplichtingen die uit hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren, waaronder in ieder geval de artikelen 14, 15, 16, 17, 18 en 19, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen voor zover afwijking daarvan rechtens is toegestaan.
8. Indien Opdrachtgever de in artikel 6 lid 2 bedoelde overeenkomst met de Softwareleverancier gedurende de Periode voortijdig beëindigt, niet verlengt of laat eindigen, blijven de Managementvergoedingen over het resterende deel van de Periode verschuldigd en onmiddellijk opeisbaar, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, onverminderd het bepaalde in artikel 14.

Artikel 13. 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 14. Voortzetting van de Inrichting

1. Indien de omvang van de doorlopende beheer- en optimalisatiewerkzaamheden van Synerix in onderling overleg wordt verminderd of vermeerderd, stellen partijen de omvang van de resterende werkzaamheden en de daarvoor verschuldigde Managementvergoeding opnieuw vast. De Resolutievergoeding blijft in dat geval onverkort verschuldigd, tenzij partijen Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien de doorlopende beheer- en optimalisatiewerkzaamheden van Synerix eindigen, vervalt iedere verplichting van Synerix tot beheer, onderhoud, optimalisatie, doorontwikkeling, ondersteuning of beschikbaarheid van de Inrichting. Synerix is vanaf het moment waarop haar werkzaamheden zijn geëindigd niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van de Inrichting of voor wijzigingen die daarin door Opdrachtgever, de Softwareleverancier of derden worden aangebracht, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 15. Intellectuele eigendom

1. De omstandigheid dat Synerix bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikmaakt van haar algemene kennis, ervaring, methodieken, werkwijzen of generieke hulpmiddelen, of deze daarbij verder ontwikkelt, brengt niet mee dat rechten daarop aan Opdrachtgever worden overgedragen. Synerix blijft gerechtigd deze kennis, ervaring, methodieken, werkwijzen en generieke hulpmiddelen voor andere opdrachtgevers

te gebruiken en verder te ontwikkelen, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie of gegevens van Opdrachtgever worden gebruikt of openbaar gemaakt.

2. Synerix is niet gehouden haar buiten de omgeving van Opdrachtgever bijgehouden interne documentatie, generieke promptbibliotheken, sjablonen, broncode, ontwikkelmateriaal of andere interne hulpmiddelen aan Opdrachtgever of derden te verstrekken of over te dragen, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.
3. Voor zover onderdelen van de Inrichting bestaan uit software, technologie, content of andere materialen van de Softwareleverancier of andere derden, worden de daarop toepasselijke rechten en gebruiksmogelijkheden bepaald door de voorwaarden van de betreffende rechthebbende.

Artikel 16. 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 en werkwijzen van de andere partij.
2. Onder vertrouwelijke informatie van Synerix wordt in ieder geval verstaan de niet-openbare informatie betreffende haar bedrijfsvoering, tarieven, interne documentatie, generieke promptbibliotheken, sjablonen, broncode, ontwikkelmateriaal, methodieken, werkwijzen en overige interne hulpmiddelen. Onder vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt in ieder geval verstaan de niet-openbare informatie betreffende diens bedrijfsvoering, klanten, systemen, processen en gegevens.
3. Partijen nemen tevens de geheimhoudingsverplichtingen in acht die uit hoofde van de voorwaarden van de Softwareleverancier op hen rusten, waaronder begrepen verplichtingen ten aanzien van informatie over de prestaties van de software van de Softwareleverancier.
4. 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.
5. Deze geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst en, ten aanzien van de in lid 2 bedoelde informatie, zolang die informatie niet rechtmatig openbaar is geworden.

Artikel 17. 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 18. 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, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade wegens het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van de software van de Softwareleverancier, en schade voortvloeiend uit aanspraken van klanten of andere derden van Opdrachtgever, ook indien deze aanspraken geheel of gedeeltelijk hun oorzaak vinden in de Dienstverlening.
4. De totale aansprakelijkheid van Synerix uit welke hoofde dan ook is per gebeurtenis — waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt — beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval uit hoofde van de door Synerix afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens die verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid 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, prijsstelling, continuïteit of gebreken van de software van de Softwareleverancier of van andere door Synerix ingeschakelde derden; het bepaalde in artikel 6 is onverkort van toepassing.
6. Synerix is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een opschorting, beperking of beëindiging van de dienstverlening van de Softwareleverancier jegens Opdrachtgever, ongeacht de oorzaak daarvan. Een dergelijke opschorting, beperking of beëindiging geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de Overeenkomst, op opschorting van zijn betalingsverplichtingen of op schadevergoeding. Indien de opschorting, beperking of beëindiging haar oorzaak vindt in een aan Synerix toerekenbare tekortkoming, is de aansprakelijkheid van Synerix beperkt tot de directe schade als bedoeld in lid 2, met inachtneming van lid 3 en lid 4, en spant Synerix zich in om de situatie zo spoedig mogelijk en zonder kosten voor Opdrachtgever te herstellen. Herstel geldt in dat geval als de primaire remedie.
7. 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.
8. 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.
9. 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. Opdrachtgever stelt Synerix daarbij in de gelegenheid de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.

Artikel 19. Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Synerix voor aanspraken van derden, waaronder klanten van Opdrachtgever en de Softwareleverancier, 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 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;
 - c. handelen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst, met de voorwaarden van de Softwareleverancier of met toepasselijke regelgeving, waaronder begrepen het bepaalde in artikel 7;

- d. het niet of niet behoorlijk nakomen door Opdrachtgever van de op hem rustende transparantie- of informatieverplichtingen jegens zijn eigen klanten of betrokkenen.
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 18 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen van Synerix jegens Opdrachtgever onverlet.

Artikel 20. 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, het staken, wijzigen of beperken van functionaliteiten of programma's door de Softwareleverancier, uitval van internet- of energievoorzieningen, cyberincidenten die niet aan Synerix zijn te wijten, en overheidsmaatregelen.
2. Het bepaalde in lid 1 geldt niet ten gunste van Opdrachtgever voor zover de verhindering haar oorzaak vindt in een omstandigheid aan de zijde van Opdrachtgever als bedoeld in artikel 6 lid 7.
3. 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 21. Beschikbaarheid en ondersteuning

1. De beschikbaarheid, continuïteit en het functioneren van de software waarmee de Dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn de verantwoordelijkheid van de Softwareleverancier. Op die beschikbaarheid is uitsluitend de service level agreement van de Softwareleverancier van toepassing, die geldt tussen Opdrachtgever en de Softwareleverancier. Synerix is daarbij geen partij en verstrekt ter zake geen garantie.
2. Synerix garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van de Dienstverlening, geen bepaalde reactietijd en geen bepaalde oplostijd, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Ondersteuning door Synerix wordt verleend op werkdagen tijdens kantooruren, per e-mail of een ander door partijen overeengekomen kanaal, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Ondersteuning door Synerix heeft betrekking op de Inrichting en op het gebruik daarvan, en niet op de software van de Softwareleverancier als zodanig; voor het laatste wendt Opdrachtgever zich tot de ondersteuningskanalen van de Softwareleverancier.
4. Synerix spant zich in om storingen in de Inrichting die aan haar zijn toe te rekenen binnen een redelijke termijn te herstellen.

Artikel 22. Wijzigingen aan de zijde van de Softwareleverancier

1. Opdrachtgever erkent dat de Softwareleverancier gerechtigd is zijn voorwaarden, tarieven, functionaliteiten, verwerkers en beleid eenzijdig te wijzigen, en dat Synerix daarop geen invloed heeft.
2. Indien een wijziging aan de zijde van de Softwareleverancier de uitvoering van de Dienstverlening wezenlijk raakt, informeert Synerix Opdrachtgever daarover zodra zij daarvan kennis draagt en treden partijen binnen een redelijke termijn in overleg over aanpassing van de Overeenkomst.
3. Synerix is niet gehouden enig resultaat te bereiken in haar contacten met de Softwareleverancier en is niet verantwoordelijk voor de uitkomst van de eigen onderhandelingen of contractrelatie tussen Opdrachtgever en de Softwareleverancier.
4. Komen partijen binnen zestig (60) dagen na aanvang van het in lid 2 bedoelde overleg geen overeenstemming, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen voor het door de wijziging geraakte deel, tegen het einde van de dan lopende kalendermaand, zonder dat partijen

over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn. Het bepaalde in artikel 14 blijft in dat geval onverkort van toepassing.

Artikel 23. 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.
4. Partijen nemen bij het gebruik van naam, logo of prestatiegegevens van de Softwareleverancier diens richtlijnen en voorwaarden in acht.

Artikel 24. Persoonsgegevens

1. Voor zover Synerix in het kader van de uitvoering van de Dienstverlening toegang heeft tot, of persoonsgegevens verwerkt waarvoor Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk 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. De Softwareleverancier verwerkt persoonsgegevens op basis van zijn eigen, rechtstreekse overeenkomst met Opdrachtgever en is in die verhouding geen subverwerker van Synerix. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het sluiten van een verwerkersovereenkomst met de Softwareleverancier en voor de beoordeling of de daarin opgenomen waarborgen toereikend zijn.
4. Opdrachtgever is ermee bekend dat de Softwareleverancier persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk buiten de Europese Economische Ruimte kan verwerken. Op de verwerking door de Softwareleverancier zijn de tussen Opdrachtgever en de Softwareleverancier overeengekomen voorwaarden en waarborgen van toepassing. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of deze verwerking en de daarbij getroffen waarborgen voor zijn gebruik toereikend zijn.
5. Synerix maakt bij de uitvoering van de Dienstverlening mogelijk gebruik van door haar ingeschakelde derden, die zich geheel of gedeeltelijk 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.
6. Opdrachtgever is ermee bekend dat de Softwareleverancier bij de uitvoering van zijn dienstverlening gebruikmaakt van aanbieders van taalmodellen en andere subverwerkers, dat de samenstelling daarvan van tijd tot tijd wijzigt, en dat de Softwareleverancier daarvoor een eigen kennisgevings- en bezwaarprocedure hanteert. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het volgen van die procedure en voor het tijdig maken van eventueel bezwaar.

Artikel 25. 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. Een wijziging van zeggenschap over Opdrachtgever laat het bepaalde in artikel 14 onverlet.

Artikel 26. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met Synerix is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen spannen zich in een geschil in onderling overleg op te lossen. De meest gereede partij stelt de andere partij daartoe Schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het geschil. Is het geschil dertig (30) dagen na die kennisgeving niet opgelost, dan staat het ieder der partijen vrij het geschil aan de rechter voor te leggen. Dit lid staat er niet aan in de weg dat een partij een voorlopige voorziening vordert of conservatoire maatregelen treft.
3. 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 27. 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 31 juli 2026 en zijn gepubliceerd op de website van Synerix.