

# Algemene Voorwaarden Syneton

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Syneton BV, handelend onder de naam AdminPulse, met maatschappelijke zetel te 2880 Bornem, Puursesteenweg 390 bus C en met ondernemingsnummer 0475.384.429 (RPR – Antwerpen, afdeling Mechelen) (hierna “**Syneton**”), en de klant. Als klant wordt aangemerkt: de professionele klant die de diensten van Syneton gebruikt voor professionele of gemengde doeleinden, met uitzondering van consumenten. De Belgische wetgeving inzake consumentenbescherming is niet van toepassing.

## 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden gehanteerde definities hebben, zowel in het enkelvoud als het meervoud, de betekenis die daaraan is toegekend in de Overeenkomst of zoals hieronder beschreven:

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene leveringsvoorwaarden voor het gebruik en de levering van de Diensten.
- 1.2. **Beheerder:** de Eindgebruiker die verantwoordelijk is voor het Beheeraccount en die de uitgebreidste gebruiksrechten op de Software heeft.
- 1.3. **Beheerderaccount:** het gebruiksaccount die alleen toegankelijk is voor en gebruikt kan worden door de Beheerder.
- 1.4. **Diensten:** de diensten die Syneton verleent aan Klant zoals beschreven in de Overeenkomst, waaronder begrepen, de levering van Software en diensten op het gebied van training en consultancy.
- 1.5. **Eindgebruiker:** een natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van Klant gebruik maakt van en als gebruiker kan inloggen in de omgeving van de Software van Klant.
- 1.6. **Eindgebruikersaccount:** een persoonsgebonden gebruikersaccount voor het gebruik van de Software, met inbegrip van het Beheerderaccount.
- 1.7. **Klant:** degene die op basis van de Overeenkomst de Diensten afneemt.
- 1.8. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Klant en Syneton op grond waarvan Syneton de Diensten zal leveren aan Klant en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.9. **Partij(en):** Syneton en Klant individueel als Partij of gezamenlijk als Partijen.
- 1.10. **Software:** de Dienst bestaande uit een software functionaliteit die wordt geïnstalleerd binnen de eigen ICT-infrastructuur van Klant of op basis van Software as a Service ‘op afstand’ via internet of een ander datanetwerk aan Klant beschikbaar wordt gesteld en beschikbaar gehouden.
- 1.11. **Trial:** een probeerversie van de Software waarmee Klant de Software gedurende een beperkte tijdsperiode kosteloos kan gebruiken, waarna Klant moet overschakelen op een betaalde versie.
- 1.12. **Website:** <https://www.adminpulse.eu>.

## 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waaronder begrepen de Overeenkomst, waarbij Diensten door Syneton aan Klant worden geleverd.

- 2.2. De Algemene Voorwaarden zijn opgebouwd uit een algemeen deel en een aantal aanvullende modules. De voorwaarden uit het algemeen deel zijn van toepassing op iedere Overeenkomst die Syneton met Klant sluit. Afhankelijk van de afgenomen Diensten kunnen aanvullend een of meerdere modules van toepassing zijn. Bij tegenstrijdigheden tussen het algemene deel en een specifieke module, prevaleren de afspraken uit de desbetreffende module.
- 2.3. Syneton is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst deze Algemene Voorwaarden te wijzigen na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan Klant met inachtneming van een termijn van tenminste één (1) maand voor de inwerkingtreding. De Klant heeft in dit geval het recht om de Overeenkomst op te zeggen met ingang op de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijziging en zonder betaling van enige schadevergoeding, mits verzending van een aangetekend schrijven aan Syneton voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijziging.
- 2.4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Syneton zal in dat geval met de Klant te goeder trouw onderhandelen om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen, aanbiedingen of afspraken hebben uitdrukkelijk geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door Syneton zijn bevestigd.

### **3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

- 3.1. De Overeenkomst kan tot stand komen door (i) het aanbod op de voorgeschreven wijze te accepteren of (ii) door de Diensten – wat ook het zich registreren voor de Trial omvat – via de Website te bestellen, waarna de Diensten door Syneton langs elektronische weg zullen worden bevestigd. Bij het bestellen van de Diensten via de Website zal de (potentiële) Klant altijd worden gevraagd de Algemene Voorwaarden van Syneton te aanvaarden. Klant erkent uitdrukkelijk dat elke aanvaarding van de Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aanleiding geeft tot een geldige Overeenkomst.
- 3.2. Iedereen die deze Overeenkomst aangaat namens een rechtspersoon, verklaart en garandeert dat hij wettelijk bevoegd is om deze rechtspersoon te binden aan deze Algemene Voorwaarden. Syneton heeft te allen tijde het recht om aanvullende informatie te vragen over de ondertekenaar en de (potentiële) Klant.
- 3.3. Klant verklaart en garandeert in ieder geval (i) dat alle verstrekte (registratie)gegevens volledig, waarheidsgetrouw en accuraat zijn en (ii) dat hij over de juistheid ervan zal waken.

### **4. UITVOERING OVEREENKOMST**

- 4.1. Syneton zal zich inspannen de Diensten als een goed opdrachtnemer en met zorg uit te voeren conform het bepaalde in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. De Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 4.2. Klant zal tijdig de voor Syneton, in redelijkheid voor de uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk geachte informatie en medewerking verschaffen. Klant staat ervoor in dat de door haar aangeleverde informatie juist en volledig is.
- 4.3. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, van het gebruik van de door Syneton geleverde Diensten en de wijze waarop de resultaten van de Diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Eindgebruikers.

- 4.4. Ingeval medewerkers van Syneton op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatie faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Syneton ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 4.5. Alle door Syneton genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Syneton bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 4.6. Voor zover in enige Overeenkomst, bijlage, plan van aanpak of offerte, leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen dwingende termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In alle gevallen, derhalve ook indien Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, is Syneton pas in verzuim nadat zij door Klant op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Syneton na het verstrijken van de redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt.
- 4.7. Syneton is niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Syneton en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 4.8. Het is Syneton toegestaan derden bij de uitvoering van haar verplichtingen in te zetten. Het is Klant niet toegestaan de rechten uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Syneton aan een derde over te dragen.

## **5. OPLEIDINGEN EN CONSULTANCY**

- 5.1. Indien de Diensten bestaan uit het leveren van opleidingen en/of consultancy, heeft Klant niet het recht om reeds overeengekomen c.q. ingeplande werkzaamheden te annuleren. Wel kunnen de overeengekomen c.q. ingeplande werkzaamheden tot drie (3) werkdagen van tevoren kosteloos worden verplaatst. Een verplaatsing dient steeds per e-mail bij Syneton te worden aangevraagd.
- 5.2. Indien Klant minder dan drie (3) werkdagen van tevoren een verzoek indient om de overeengekomen c.q. ingeplande werkzaamheden te verplaatsen, heeft Syneton het recht om het volledige voor de oorspronkelijke dag(en) met Klant overeengekomen bedrag vermeerderd met administratiekosten ter compensatie in rekening te brengen. Voor de werkzaamheden op de nieuwe datum ontvangt Klant een afzonderlijke factuur.
- 5.3. Indien de werkzaamheden op verzoek van Klant worden verplaatst, komen eventuele reeds door Syneton gemaakte onkosten die niet ongedaan gemaakt kunnen worden (zoals niet-annuleerbare reserveringen voor de reis en het verblijf van consultants) voor rekening van Klant.
- 5.4. Indien Syneton, in samenspraak met Klant, de ingeplande werkzaamheden wenst te verplaatsen – ook binnen de drie (3) werkdagen – heeft Klant geen recht op schadevergoeding.

## **6. GEBRUIK VAN DATA**

- 6.1. Bij het gebruik van de Software voegt Klant gegevens toe aan de Software (“**Klantgegevens**”) en worden gebruiksgegevens gegenereerd door de Eindgebruikers (“**Gebruiksgegevens**”), gezamenlijk aangeduid als Gegevens. Gegevens kunnen zowel persoonsgegevens als niet-persoonsgebonden gegevens bevatten.

- 6.2. Gegevens bestaan uit:
- Technische informatie en verkeersgegevens*, zoals het type besturingssysteem, browsertype, apparaat, toetsenbordtaal en IP-adres.
  - Geaggregeerde, door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de duur van sessies, het aantal verzonden facturen, gecreëerde boekjaren, het opnieuw instellen van wachtwoorden, en dergelijke, aantal en soort verwerkte documenten en dossiers.
  - Niet-geaggregeerde door Klanten of Eindgebruikers gegenereerde gegevens*, zoals de context en inhoud van support tickets, chatboxen, beveiligingslogboeken en dergelijke.
  - Productiegegevens*, zoals afbeeldingen, bestanden of databases van Klantgegevens, onderworpen aan strikte waarborgen.
- 6.3. Het gebruik van Gegevens, zoals hierboven uiteengezet, is beperkt tot de volgende doeleinden:
- Verbetering van Software en gebruikerservaring*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het mogelijk maken van individuele gebruikersvoorkeuren, of zoals hierboven uiteengezet voor beperkte productiegegevens.
  - Marketing en het tonen van relevante informatie*, bijvoorbeeld voor aanvullende of waarde toevoegende Software en het verstrekken van relevante marktupdates of informatie.
  - Beveiliging en aanverwante doeleinden*, bijvoorbeeld door het analyseren van sessie- en inloggegevens (ook in realtime), incidentregistraties en dergelijke om beveiligingsproblemen en incidenten (zoals inbreuken, fraude en diverse vormen van hacking) te voorkomen, te onderzoeken en te documenteren, en de beveiliging van de Software te verbeteren.
  - Statistieken en onderzoek*, bijvoorbeeld met betrekking tot de hoeveelheid facturen die door onze systemen gaan, inclusief het gebruik van geaggregeerde en anonieme statistieken in algemene marketing, en als Software of diensten met toegevoegde waarde, zoals in-app marktstatistieken die relevant zijn voor Klant.
  - Naleving*, Syneton kan Gebruiksgegevens gebruiken en analyseren voor nalevingsdoeleinden ten opzichte van de Algemene Voorwaarden, bijvoorbeeld door te loggen wanneer een Klant de Algemene Voorwaarden accepteert.
  - Ontwikkeling en testen*, bijvoorbeeld door het analyseren van geaggregeerde gebruikspatronen, het verstrekken van Gegevens voor het ontwikkelen van nieuwe technologieën en producten, het verbeteren van de gebruikerservaring, het testen van de belasting van nieuwe of bijgewerkte Software, of de haalbaarheid van technologie.
- 6.4. Syneton kan ook gebruik maken van relevante informatie uit openbare of commercieel beschikbare bronnen en dergelijke informatie combineren met Gegevens zoals hierboven beschreven, bijvoorbeeld om opzoekfuncties te bieden in bedrijfsregisters.
- 6.5. Voorwaarde voor het gebruik van Gegevens voor bovengenoemde doeleinden is dat dit gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van de nodige beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van de Gegevens te waarborgen. Voor zover persoonsgegevens deel uitmaken van een dergelijke Gegevensverwerking, moeten zij worden geanonimiseerd. Indien anonimiseren om technische of praktische redenen niet mogelijk is, zal Syneton alternatieve maatregelen treffen om hetzelfde beschermingsniveau te waarborgen.
- 6.6. Syneton kan Gegevens delen met andere bedrijven in de groep waarvan Syneton onderdeel is, verkopers en partners, met inachtneming van dezelfde voorwaarden en beperkingen als hierin uiteengezet. Syneton zal Gegevens alleen in de volgende situaties delen met derden:
- om te voldoen aan wet- of regelgeving, of om te reageren op een juridisch bindend verzoek van autoriteiten, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift;
  - om ernstige bedreigingen van de veiligheid of fraude te onderzoeken of te voorkomen;

- c. een reorganisatie, fusie, verkoop of aankoop van Syneton, geheel of gedeeltelijk, waarbij vertrouwelijke informatie kan worden bekendgemaakt aan andere bedrijven van de groep waarvan Syneton onderdeel is, of aan potentiële kopers die de hierin vervatte verplichtingen in acht nemen door middel van een vertrouwelijkheidsovereenkomst.
- 6.7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal Syneton Gegevens niet verkopen, verhuren of leasen aan derden.
- 6.8. Syneton zal Klant onverwijld in kennis stellen van elk verzoek tot openbaarmaking van Gegevens dat rechtstreeks van overheidsinstanties wordt ontvangen, tenzij een dergelijke kennisgeving wettelijk verboden is. Syneton zal niet ingaan op dergelijke verzoeken, tenzij Klant daartoe toestemming heeft gegeven. Syneton zal Gegevens alleen bekend maken aan overheidsinstanties om te voldoen aan wettelijk bindende verzoeken, zoals een gerechtelijk bevel of bevelschrift.
- 6.9. Klant blijft rechthebbende van de Gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor welke Gegevens met behulp van de Software worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Syneton is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de Gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door Klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige Gegevens. Klant vrijwaart Syneton voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Syneton zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door Klant van de Software is gemaakt.

## **7. TOEGANG TOT DE SOFTWARE**

- 7.1. Zolang de Overeenkomst van kracht is, mag Klant gebruikmaken van de Software met inachtneming van de rechten die bij het sluiten van de Overeenkomst zijn verleend. De omvang van de verleende rechten kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden beperkt of uitgebreid in overeenstemming met hetgeen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden daaromtrent is bepaald.
- 7.2. Binnen de grenzen van het verleende gebruiksrecht, mag Klant het overeengekomen aantal Eindgebruikers een toegangs- en gebruiksrecht verstrekken. Onder de verantwoordelijkheid van Klant krijgen deze Eindgebruikers toegang tot de Software. Klant zal andere personen dan de overeengekomen Eindgebruikers geen toegang geven tot de Software of deze laten gebruiken. Klant en iedere Eindgebruiker zijn verantwoordelijk voor het vertrouwelijke gebruik van gebruikersnaam, wachtwoord en voor (de gevolgen van) eventueel misbruik daarvan.
- 7.3. Het aantal Eindgebruikersaccounts stemt overeen met het aantal Eindgebruikers van Klant. Elke Eindgebruiker heeft dus een persoonlijke Eindgebruikersaccount. De Beheerder bepaalt de reikwijdte van de rechten van de Eindgebruikersaccounts en de Beheerder zal altijd verantwoordelijk blijven voor het verlenen van deze rechten.
- 7.4. Elk Eindgebruikersaccount (met inbegrip van het Beheerderaccount) behoort slechts toe aan één persoon en mag bijgevolg niet gedeeld worden met andere personen. Zowel de Beheerder als elke Eindgebruiker krijgen de raad om een uniek wachtwoord te creëren, om dit regelmatig te veranderen en/of gebruik te maken van een dubbele authenticatie.
- 7.5. Syneton is gerechtigd de toegang tot de Software te blokkeren in geval van niet-geautoriseerd gebruik of misbruik van de Software door Klant en/of Eindgebruiker en/of bij onrechtmatig gebruik van de Software door derden. Indien dit met het oog op de urgentie van het geval in redelijkheid mogelijk is, zal Syneton voorafgaand aan een blokkade Eindgebruiker hierover informeren. Syneton zal wegens blokkering in voornoemde gevallen nimmer tot enige schadevergoeding jegens Eindgebruiker gehouden zijn.

## **8. INTEGRATIES EN DATA UITWISSELINGEN MET DERDE PARTIJEN**

- 8.1. Klant kan een overeenkomst sluiten met derde partijen teneinde integraties / data-uitwisselingen aan te gaan en/of diensten af te nemen in aanvulling op de Diensten.
- 8.2. Klant zal overeenkomsten genoemd in artikel 8.1 direct aangaan met betreffende derden, waarbij Syneton (in haar hoedanigheid van leverancier van de Diensten) in geen enkele vorm een betrokken partij is. Dergelijke partijen zijn geen sub-verwerkers van Syneton en Syneton is in geen enkele vorm aansprakelijk voor het handelen van deze partijen.
- 8.3. Indien Klant kiest om de omgeving van de Software (direct) te verbinden / integreren met een derde partij, al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van Syneton, verleent Klant hierbij toestemming aan Syneton voor het uitwisselen van data tussen Syneton en betreffende partij voor zover dat door deze partij als benodigd is aangemerkt voor de diensten. Hieronder kan mede worden verstaan de uitwisseling van persoonsgegevens en het opslaan van toegangs- of identificatiecodes / tokens ten behoeve van het bewerkstelligen van deze data-uitwisseling / integratie.
- 8.4. Klant is verantwoordelijk voor het correct (laten) inrichten en tot stand brengen van integraties en/of data-uitwisselingen (inclusief autorisaties), al dan niet gebruikmakend van een of meerdere koppelingen van Syneton, tussen de Software en door Klant gekozen derde partij(en). Syneton is nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor het (correct) functioneren van software van Klant en / of derden die middels de koppelingen van Syneton met de Software communiceren / data uitwisselen.
- 8.5. Indien door Klant gebruik wordt gemaakt van een of meerdere koppelingen die door Syneton ter beschikking worden gesteld, wordt aan Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet overdraagbaar, niet-exclusief en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht verleend om de koppeling te gebruiken binnen de eigen organisatie voor uitsluitend interne doeleinden. Syneton behoudt zich het recht voor om voor het gebruik van de koppelingen door Klant en/of derden partij(en), aanvullende kosten in rekening te brengen.
- 8.6. Het is Syneton toegestaan om naar eigen inzicht een aanvraag-beperking (“throttling”) toe te passen op het moment dat het verkeer dat gegenereerd wordt door Klant via de koppeling het systeem van Syneton zodanig belast dat hierdoor de performance voor andere gebruikers verslechtert of wordt gehinderd.

## **9. GEBRUIKSREGELS SOFTWARE**

- 9.1. Klant garandeert dat zij, en de betreffende Eindgebruikers, bij het gebruik van de Software de volgende regels in acht nemen:
  - a. Klant en Eindgebruiker zullen zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
  - b. Klant en Eindgebruiker zullen niet de Software, (computer)netwerken of infrastructuren van Syneton of andere gebruikers verstoren of beschadigen, of met betrekking daartoe overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) veroorzaken;
  - c. Klant en Eindgebruiker zullen geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Software doorbreken en/of proberen te doorbreken;
  - d. Klant en Eindgebruiker zullen niets doen of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Software dat strafbaar of onrechtmatig is jegens Syneton en/of derden;
  - e. Klant en Eindgebruiker zullen niet zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan dat verbonden is met de Software (hacken);

- f. Klant en Eindgebruiker zullen op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Syneton en/of derden in verband met de Diensten;
- g. Klant en Eindgebruiker zullen geen informatie en gegevens die Syneton in het kader van de Software verstrekt openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van Klant;
- h. Het gebruik van de Software door Klant en Eindgebruiker is naar eigen inzicht en op eigen risico en Klant en Eindgebruiker zijn zelf verantwoordelijk voor eventuele schade aan een computersysteem of verlies van data voortvloeiend uit het gebruik van de Software; en
- i. Klant is gehouden onverwijld melding aan Syneton te doen van fouten die zij ontdekt in de door Syneton ter beschikking gestelde Software.

## **10. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- 10.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software of andere materialen berusten uitsluitend bij Syneton, haar licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is voor de duur van de Overeenkomst en is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Klant heeft uitdrukkelijk geen recht op toegang tot de broncode c.q. de bronbestanden van de Software en andere materialen, behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 10.2. Het is Klant niet toegestaan om de Software en andere materialen te reverse engineeren (bijvoorbeeld door middel van decompilatie), behoudens de gevallen waarin dit bij dwingend recht is toegestaan. Syneton kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Software of materialen. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen, is het Klant niet toegestaan om deze te ontwijken of te verwijderen. Het is Klant niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de Software en andere materialen, dan wel om enige aanduidingen van intellectuele eigendomsrechten daaruit te verwijderen of aan te passen.
- 10.3. Syneton vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Syneton zelf ontwikkelde Software of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Syneton onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Syneton. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Syneton verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Syneton ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Syneton in de Software of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Syneton zelf ontwikkelde Software of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Syneton een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Syneton, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Software kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Syneton wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

## 11. TARIEVEN EN BETALING

- 11.1. De door Klant aan Syneton te betalen tarieven worden vermeld op de Website bij het bestellen van de Diensten of in (een bijlage bij) de Overeenkomst.
- 11.2. Alle tarieven zijn exclusief btw en in euro's.
- 11.3. Aan een door Syneton afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan Syneton kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Syneton te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is Syneton gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Syneton afgegeven voorcalculatie of begroting.
- 11.4. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat Syneton gerechtigd is de overeengekomen prijzen, op jaarlijkse basis, proportioneel te herzien op basis van volgende formule:

$p = p_0 [a(S/S_0) + b]$ , waarbij:

- $p$  = aangepaste prijs
- $p_0$  = basisprijs (zoals vastgesteld op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst)
- $S$  = de Agoria Digital-referentie loonkosten van de maand voorafgaand aan de aanpassing van de prijs
- $S_0$  = the Agoria Digital-referentie loonkosten van de maand voorafgaand aan de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst
- $a = 80\%$
- $b = 20\%$

Indien van toepassing, zal Syneton de Klant schriftelijk informeren over de herziening van de prijs.

- 11.5. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Syneton de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen een termijn van 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling dient te geschieden op een door Syneton aan te geven bankrekening of zal, indien dit is overeengekomen, middels domiciliëring (SEPA Direct Debit) worden geïnd. Indien Klant niet akkoord is met het op de factuur vermelde bedrag, dient Klant dit uiterlijk binnen 30 dagen na dagtekening van de factuur, schriftelijk met onderbouwing aan Syneton te melden. Na het verstrijken van voornoemde termijn wordt Klant geacht met de factuur te hebben ingestemd. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 11.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen vooraf verschuldigd en niet terug betaalbaar, waaronder begrepen ongebruikte credits, gebruikersaccounts, Software of resterende dagen in een abonnementsperiode. Dit tenzij de beschikbaarheid van de Software aanzienlijk is verminderd om redenen die uitsluitend aan Syneton zijn toe te schrijven. Syneton kan naar eigen goeddunken en als enige remedie een redelijke restitutie aanbieden voor de vergoedingen die zijn opgebouwd tijdens een dergelijke periode van verminderde beschikbaarheid.
- 11.7. Voor elke factuur die Klant op de vervalddag niet of slechts gedeeltelijk heeft betaald, is hij – van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling – een verwijlinterest ten belope van 1 % per maand achterstand verschuldigd. Een reeds begonnen maand telt in dit geval als volledige maand. Het aldus verschuldigde bedrag wordt bovendien nog vermeerderd met alle door Syneton betaalde inningskosten, plus 10 % van het factuurbedrag, met een minimum van € 150 (excl. Btw) bij wijze van forfaitaire schadevergoeding, onverminderd het recht van Syneton om een hogere schadevergoeding te eisen die dit bedrag overstijgt.



- 11.8. Indien Klant één of meer facturen niet betaalt, heeft Syneton het recht om de toegang tot de Diensten tijdelijk op te schorten totdat het de feitelijke en volledige betaling van Klant heeft ontvangen. De tijdelijke opschorting van de toegang tot de Diensten heeft echter geen invloed op de voortzetting van de abonnementsperiode. Wanneer Klant zijn verbintenissen jegens Syneton niet nakomt en in verzuim is, heeft Syneton het recht om, na zorgvuldige belangenafweging en schriftelijke aankondiging, de verdere uitvoering van de Overeenkomst, geheel dan wel gedeeltelijk, op te schorten.
- 11.9. Meerwerk zal pas na schriftelijke opdrachtverstrekking door Klant worden gefactureerd bij de eerstvolgende factuur dan wel na voltooiing van het meerwerk. Onder meerwerk worden de werkzaamheden verstaan die buiten de inhoud of omvang van de schriftelijk overeengekomen werkzaamheden vallen.

## 12. GEHEIMHOUDING

- 12.1. Elke Partij kan Vertrouwelijke Informatie verkrijgen van de andere Partij die redelijkerwijs geacht moet worden eigendom te zijn van de verstreckende Partij, vertrouwelijk te zijn of concurrentiegevoelig te zijn ("**Vertrouwelijke Informatie**"). De Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk houden en redelijke maatregelen nemen om de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij te beschermen, en deze niet bekendmaken aan derden tenzij de andere Partij hiertoe gemachtigd is, of indien dit vereist wordt door dwingende wettelijke bepalingen.
- 12.2. Klant erkent dat de door Syneton verrichte Diensten steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van Syneton, diens toeleveranciers of de producent van de Software bevatten.
- 12.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Syneton toegestaan in een of meer (pers)berichten melding te maken van het aangaan dan wel het bestaan van de Overeenkomst. Syneton is gerechtigd de naam en het logo van Klant op de Syneton website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie beschikbaar te stellen.

## 13. PRIVACY

- 13.1. Voor zover de Overeenkomst verwerking van de persoonsgegevens door Syneton met zich mee brengt in opdracht en voor doeleinden van Klant, fungeert Syneton hierbij als (sub)verwerker. In die hoedanigheid zal Syneton zich houden aan alle op haar als verwerker rustende wettelijke verplichtingen. Syneton zal de persoonsgegevens verwerken onder de voorwaarden zoals uiteengezet in Module C van deze Algemene Voorwaarden.

## 14. INFORMATIE

- 14.1. Indien van de zijde van Syneton (bijvoorbeeld door het service center, door salespersoneel, of door consultants) aan medewerkers van Klant inhoudelijke informatie of advies wordt verstrekt op het gebied van fiscaliteit, wet- en regelgeving en/of andere onderwerpen van juridische of administratieve aard, wordt dat gedaan onder voorwaarde en in de verwachting dat Klant de informatie en/of adviezen verifieert of door deskundigen laat verifiëren. Syneton aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de juistheid en/of volledigheid van deze informatie/adviezen.

## **15. AANSPRAKELIJKHEID**

- 15.1. De totale aansprakelijkheid van Syneton wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting of vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. Btw). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. Btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid, cumulatieve aansprakelijkheid van Syneton uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan EUR 100,000 (honderdduizend euro).
- 15.2. Syneton kan uitsluitend aansprakelijk worden gehouden tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) de kosten die Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Syneton op een voor haar bindende datum niet heeft gepresteerd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde prestatie; b) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel; c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming, beperking of herstel van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen.
- 15.3. Syneton is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, daaronder begrepen omzet- en winstderving, verlies van gegevens, (schade-)vorderingen van derden, boetes of naheffingen, gemiste opbrengsten of besparingen, reputatie- of imagoschade of andere indirecte schade of gevolgschade welke voortvloeit uit of in verband staat met het niet nakomen van enige verplichting dan wel enig onrechtmatig handelen van Syneton.
- 15.4. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na ontdekking (doch uiterlijk binnen een één (1) maand) schriftelijk bij Syneton meldt.
- 15.5. De aansprakelijkheid van Syneton voor schade wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan EUR 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 15.6. De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzettelijke fouten of grove nalatigheid van Syneton.

## **16. OVERMACHT**

- 16.1. In geval van overmacht van één van de Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmacht situatie voortduurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers van Syneton. De opschorting zal echter niet gelden voor de verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en/of de verplichtingen die reeds voor het intreden van de overmachtssituatie zijn ontstaan.
- 16.2. Gebruikelijke situaties van overmacht zijn onder meer de volgende: alle omstandigheden die bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te voorzien en onvermijdelijk waren, en die Syneton beletten de Overeenkomst uit te voeren, of die de uitvoering van de Overeenkomst financieel of anderszins moeilijker maken dan normaal het geval zou zijn (met inbegrip van onder andere: oorlog, natuurrampen, brand, inbeslagname, epidemieën en pandemieën, vertragingen bij of faillissement van derden die Syneton inschakelde, personeelstekort, stakingen, organisatorische omstandigheden, dreiging of daden van terrorisme, interventies van de overheid, stroomuitval en storingen of onderbrekingen van om het even welke communicatieapparatuur, software of hardware).

- 16.3. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmacht situatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Wat reeds als gevolg van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **17. HELPDESK**

- 17.1. Mocht Klant hulp nodig hebben of met een vraag zitten over de Diensten, dan wordt Klant aangeraden om de online handleiding (indien beschikbaar) van Syneton te raadplegen. Mocht de informatie die hij daar kan vinden, hem niet helpen, kan hij contact opnemen met de helpdesk van Syneton door een supportticket in te dienen.
- 17.2. De helpdesk van Syneton zal zijn uiterste best doen om Klant zo snel mogelijk verder te helpen na ontvangst van het verzoek om ondersteuning. Deze ondersteuning is als uitgangspunt kosteloos, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Verzoeken tot het verrichten van maatwerk en het verzorgen van opleidingen en trainingen kunnen niet door de helpdesk worden afgehandeld en kunnen tegen een aanvullende vergoeding worden afgenomen.

## **18. DUUR EN BEËINDIGING**

- 18.1. De Overeenkomst vangt aan op de in de Overeenkomst overeengekomen datum of op het moment dat Klant een Eindgebruikersaccount heeft aangemaakt.
- 18.2. Het gebruik van de Software is onderhevig aan specifieke abonnementsperiode van één maand of één jaar, zoals gespecificeerd bij het aangaan van de Overeenkomst. Indien geen abonnementsperiode is gespecificeerd bij het aangaan van de Overeenkomst, bedraagt de abonnementsperiode één (1) jaar. Na afloop van de initiële abonnementsperiode wordt de abonnementsperiode steeds stilzwijgend verlengd met een periode gelijk aan de initiële abonnementsperiode, tenzij een der Partijen de Overeenkomst met inachtneming van de hiergenoemde opzegtermijn tegen het einde van de lopende abonnementsperiode schriftelijk per e-mail via [info@adminpulse.eu](mailto:info@adminpulse.eu) opzegt. Bij een abonnementsperiode van één (1) maand geldt een opzegtermijn van vijftien (15) kalenderdagen. Bij een abonnementsperiode van één (1) jaar geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 18.3. Voor iedere verlenging van de abonnementsperiode wordt de geldende prijs altijd gebaseerd op het huidige aantal Eindgebruikersaccounts en klantendossiers van Klant onmiddellijk voorafgaand aan de verlengingsdatum van de abonnementsperiode. Dit betekent dat eventuele opgeschaalde Diensten zullen blijven gelden tijdens de abonnementsperiode, tenzij Klant met inachtneming van deze Algemene Voorwaarden de Diensten heeft verminderd.
- 18.4. Elke Partij heeft het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, in geval:
- a. de andere Partij een materiële inbreuk pleegt op deze Overeenkomst, en deze inbreuk niet herstelbaar is;
  - b. de andere Partij een materiële inbreuk pleegt op deze Overeenkomst en deze inbreuk herstelbaar is, maar de andere Partij de inbreuk niet herstelt binnen een periode van 30 (dertig) werkdagen na een schriftelijke ingebrekestelling aan de andere Partij waarin deze laatste in gebreke wordt gesteld om deze inbreuk te herstellen.

- 18.5. In aanvulling op het recht om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 18.2 en 18.4, is een Partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen, zonder dat hiervoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van Partijen ontstaat, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- a. de andere Partij wordt in staat van faillissement verklaard;
  - b. de andere Partij wordt ontbonden;
  - c. aan de andere Partij wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
  - d. de andere Partij haar activiteiten (of een aanzienlijk deel daarvan) staakt;
  - e. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of gestaakt;
  - f. een bewindvoerder, curator, vereffenaar, beheerder of enige andere persoon wordt aangesteld voor de activa van de andere Partij;
  - g. een bevel tot ontbinding van de andere Partij wordt uitgevaardigd, of de andere Partij neemt een besluit tot ontbinding.
- 18.6. Syneton is bijkomend gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en de levering van Diensten onder de Overeenkomst op te schorten in geval de Klant bij de totstandkoming van de Overeenkomst niet over de nodige vertegenwoordigingsbevoegdheid beschikte om de Overeenkomst aan te gaan.
- 18.7. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen alle rechten van Klant met betrekking tot de Diensten. Rechten en plichten uit de Overeenkomst tussen Syneton en Klant, die naar hun aard en inhoud bestemd zijn om voort te duren, waaronder begrepen over intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, geheimhouding, overmacht en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst.

## **19. GEVOLGEN BEËINDIGING OVEREENKOMST**

- 19.1. Partijen zullen in geval van beëindiging van de Overeenkomst (anders dan in geval van ontbinding door Syneton) steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door Klant na afloop van de overeenkomst nog gewenste ondersteuning bij de migratie van de dienstverlening aan Klant of aan een door Klant aan te wijzen derde (exit-periode). Syneton kan echter niet gehouden worden om gedurende een periode langer dan drie (3) maanden deze medewerking te verlenen en haar inspanningen gedurende de exit- periode zijn op basis van best effort en zover commercieel (ter beoordeling van Syneton) redelijk. Een zoveel mogelijk ononderbroken beschikbaarheid van de gegevens en Diensten staat gedurende de exit-periode centraal. Partijen zullen uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de Overeenkomst overleggen over de grootte van de inspanning die Klant van Syneton vraagt. Syneton zal de kosten die zij maakt in verband met de exit-periode op basis van nacalculatie aan Klant in rekening brengen.

## **20. KENNISGEVINGEN**

- 20.1. Informatie over nieuwe functies, prijswijzigingen of gepland onderhoud wordt verstrekt in de software, op de informatiepagina's van de Website of via e-mail.
- 20.2. Kennisgevingen met betrekking tot orderbevestigingen, informatie van bijzonder belang, beveiliging of privacy, worden verzonden naar het e-mailadres van de primaire contactpersoon.
- 20.3. Klant is verantwoordelijk voor het te allen tijde verstrekken van actuele contactinformatie, met inbegrip van een primair onderhouden contact e-mail.

- 20.4. Alle kennisgevingen worden geacht te zijn verzonden en zijn onmiddellijk van kracht wanneer ze door Syneton zijn verzonden of geplaatst.
- 20.5. Syneton is gerechtigd om direct met Eindgebruikers binnen de Software te communiceren (i) voor zover dit noodzakelijk is met het oog op het waarborgen van de veiligheid en / of de kwaliteit van haar dienstverlening (ii) om mededelingen met betrekking tot onderhoud dan wel nieuwe functionaliteiten en/of producten te doen, of (iii) om aanverwante aanvullende diensten direct aan te bieden.

## **21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

- 21.1. Onderhavige Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Voor eventuele geschillen omtrent de interpretatie, geldigheid of uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten en daarmee samenhangende betwistingen inzake onrechtmatige daad zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar Syneton haar maatschappelijke zetel heeft bevoegd, tenzij Syneton hiervan uitdrukkelijk afwijkt.

## **Module A**

### **Cloud based diensten**

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd op de ICT-infrastructuur van Syneton dan wel een door hem ingeschakelde toeleverancier (oftewel indien de Software cloud based wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module. Onder deze module valt in ieder geval, zonder hiertoe beperkt te zijn, de oplossing AdminPulse.

#### **22. INGEBRUIKNAME VAN DE SOFTWARE**

- 22.1. Syneton zal zich inspannen om de Software na de totstandkoming van de Overeenkomst zo spoedig mogelijk gereed te maken voor ingebruikname door Klant en de betreffende Eindgebruikers.
- 22.2. Tenzij anders overeengekomen, is Syneton niet gehouden tot het inladen, converteren of migreren van klantgegevens. Syneton kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Klant in rekening brengen.

#### **23. TRIAL**

- 23.1. Syneton kan de Software, dan wel specifieke onderdelen van de Software, middels een proefaccount voor een bepaalde periode beschikbaar stellen zodat Klant deze gedurende een beperkte tijdsperiode kosteloos uit kan proberen. De tijdsperiode gedurende welke Klant toegang heeft tot dit proefaccount wordt bepaald naar het uitsluitend oordeel van Syneton. Syneton behoudt zich het recht voor om op ieder moment het proefaccount te sluiten en alle gegevens die Klant in het proefaccount heeft ingevoerd permanent te wissen.
- 23.2. Ongeacht het feit dat Klant die een kosteloos proefaccount gebruikt (nog) geen betalende Klant is, moet Klant met de proefversie – en al zijn Eindgebruikers – tijdens de proefperiode evenzeer voldoen aan alle geldende gebruiksvoorwaarden en andere relevante bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.
- 23.3. Als Klant gebruikgemaakt heeft van de Trial en nog steeds over een actief Beheerderaccount beschikt, kunnen Eindgebruikersaccounts worden besteld via het Beheerderaccount door op de 'activatie'-knop te klikken en de gevraagde gegevens te verstrekken. Mocht Klant geen actief Beheerderaccount meer hebben of de Software om een andere reden niet online kunnen bestellen, dan dient Klant contact op te nemen met Syneton.

#### **24. OPSCHALEN EN AFSCHALEN VAN DE DIENSTEN**

- 24.1. Het staat Klant vrij de afgenomen Diensten te verhogen, bijvoorbeeld door extra Eindgebruikersaccounts of aanvullende klantendossiers af te nemen. Dit kan op elk moment gedurende de abonnementsperiode. In dat geval wordt de gevraagde extra Diensten onmiddellijk geactiveerd. Een bijkomende vergoeding wordt pro rata in rekening gebracht, rekening houdend met het resterende gedeelte van de huidige abonnementsperiode gedurende welke Klant gebruik kan maken van de extra Diensten.

- 24.2. Het staat Klant vrij de afgenomen Diensten te verminderen, bijvoorbeeld door minder Eindgebruikersaccounts en klantendossiers af te nemen. Een kennisgeving daartoe dient bij een abonnementsperiode van één (1) maand uiterlijk (15) dagen voor de verlengingsdatum van de abonnementsperiode en bij een abonnementsperiode van één (1) jaar uiterlijk drie (3) maanden voor de voor de verlengingsdatum van de abonnementsperiode te worden gedaan. Indien de kennisgeving te laat wordt gedaan, is Syneton gerechtigd de afgenomen Diensten in kwestie voor de gehele volgende abonnementsperiode te factureren aan Klant, zelfs indien Klant deze niet langer gebruikt. Eventuele vermindering van de Diensten worden pas vanaf de (respectievelijk maandelijkse of jaarlijkse) verlengingsdatum doorgevoerd. Bijgevolg heeft Klant geen recht op enige vergoeding voor het niet gebruiken van bepaalde functies en de Eindgebruikersaccounts tijdens de lopende abonnementsperiode.

## **25. GEBRUIKSLIMIETEN**

- 25.1. Syneton kan een maximum stellen aan de capaciteit die Klant mag of kan gebruiken in het kader van de Diensten. Denk hierbij aan een maximumhoeveelheid gegevensopslag of netwerkverkeer, maximaal aantal documenten of een maximale bestandsgrootte per geüpload document.
- 25.2. Indien er voor de Diensten geen limiet is gesteld aan de capaciteit, is op de betreffende Diensten een “fair use” beleid van toepassing. Hieronder wordt verstaan dat Klant maximaal anderhalf keer de capaciteit mag gebruiken die andere klanten van Syneton onder vergelijkbare omstandigheden gebruiken.
- 25.3. Bij een overschrijding van de gebruikslimieten of het fair use beleid, kan Syneton aanvullende kosten in rekening brengen, of (na schriftelijke waarschuwing) het gebruik van de Diensten beperken tot de toegestane capaciteit.
- 25.4. Syneton is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet juist functioneren van de Diensten indien Klant de toepasselijke gebruikslimiet (al dan niet op basis van fair use) overschrijdt.

## **26. BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD VAN DE SOFTWARE**

- 26.1. Syneton zal zich inspannen om de overeengekomen Software steeds naar behoren te laten functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Software. Syneton behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Software tussentijds te wijzigen om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Software, zal Syneton Klant daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 26.2. Syneton staat er niet voor in dat de Software zonder fouten, storingen of onderbrekingen functioneert. Syneton zal zich ervoor inspannen fouten in de Software, apparatuur, infrastructuur en / of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving betreft die door Syneton zelf is ontwikkeld of gebouwd en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd beschreven bij Syneton zijn gemeld. Syneton kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Software, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. Syneton kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Syneton is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

- 26.3. Syneton kan de Software geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Syneton zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten voor haar gebruikelijke kantoortijden laten plaatsvinden.

## **27. NIEUWE EN GEWIJZIGDE VERSIES VAN DE SOFTWARE**

- 27.1. Syneton kan de uitvoering van de Software voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. Syneton is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 27.2. In het geval van het introduceren van een vervangende applicatie met equivalente en/of meer uitgebreide functionaliteit dan bestaande Software, is het Syneton toegestaan Klant te migreren naar deze vervangende applicatie, die vervolgens een Software zal zijn in de zin van de Overeenkomst. In dergelijke gevallen heeft Syneton het recht redelijke kosten voor de migratie afzonderlijk bij Klant in rekening te brengen. Syneton zal deze kosten van tevoren aankondigen. Indien Klant dan te kennen geeft geen kosten voor zijn rekening te willen nemen, hebben Partijen het recht de Overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Klant kan tijdens deze opzegtermijn gebruik maken van de oorspronkelijke Software.

## **28. BACK-UPS**

- 28.1. In overeenstemming met het door haar gehanteerde back-up beleid, welke van tijd tot tijd kan wijzigen, maakt Syneton reservekopieën (of “back-ups”) van de middels de Software opgeslagen klantgegevens. Op verzoek van Klant kan tegen een aanvullende vergoeding een back-up beschikbaar worden gesteld.

## **29. GEVOLGEN BEËINDIGING OVEREENKOMST**

- 29.1. Na beëindiging van de Overeenkomst kan Klant in overeenstemming met de daartoe verstrekte instructies de bij het gebruik van de Software ingevoerde gegevens exporteren of, voor specifieke gegevens, Syneton verzoeken om een eenmalige aanlevering. Syneton zal de gegevens in een algemeen gebruikelijk formaat aan Klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door Klant.
- 29.2. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van dwingend recht aanvaardt Syneton geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door Klant ingevoerde data en gegevens.
- 29.3. Na het verstrijken van de door Syneton per e-mail aangegeven periode is Syneton gerechtigd alle gegevens die met behulp van de Software zijn opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd te verwijderen en te vernietigen.



## **Module B**

### **On premise Diensten**

Als de Overeenkomst betrekking heeft op de levering van Software die wordt geïnstalleerd binnen de eigen ICT-infrastructuur van Klant (oftewel indien de Software als een on premise oplossing wordt aangeboden), geldt daarvoor het bepaalde in deze module. Onder deze module vallen in ieder geval, zonder hiertoe beperkt te zijn, de volgende oplossingen: Admin-IS, Admin-Consult, AdminPower, Admin-Mobile, Admin-DMS, Admin-Analytics, Admin-App en Admin-Search.

#### **30. INSTALLATIE EN CONFIGURATIE**

- 30.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de Software. Syneton kan kosten in rekening brengen bij Klant voor eventuele ondersteuning in dit kader.
- 30.2. Klant is zelf verantwoordelijk voor de inrichting van een geschikte en toereikende ICT-infrastructuur, rekening houdend met het voorgenomen gebruik van de Software. Syneton kan op verzoek van Klant minimale specificaties overleggen. Klant begrijpt dat deze specificaties in de loop der tijd kunnen worden bijgesteld, mede in verband met voortschrijdende technologie.
- 30.3. Tenzij anders overeengekomen, is Syneton niet gehouden tot het inladen, converteren of migreren van klantgegevens. Syneton kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Klant in rekening brengen.
- 30.4. Indien Syneton ondersteuning verleent bij de installatie of configuratie van de Software, zal Klant voorafgaand aan de ingebruikname van de Software een acceptietest uitvoeren op basis van de door Partijen gezamenlijk bepaalde acceptatiecriteria.
- 30.5. Het gebruik van de Software is beperkt tot de aantallen afgenomen Eindgebruikersaccounts en eventuele overige in de Overeenkomst gespecificeerde gebruikslimieten. Voor eventuele uitbreidingen van de afgenomen Diensten dient Klant contact met Syneton op te nemen.

#### **31. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING**

- 31.1. Syneton en diens toeleveranciers kunnen updates en upgrades uitbrengen om fouten in de Software op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Dit kan resulteren in een verandering in functionaliteit. Syneton is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 31.2. Aan het beschikbaar stellen van updates of upgrades kunnen aanvullende kosten verbonden zijn. Als het beschikbaar stellen en doorvoeren van updates en upgrades geen onderdeel is van de Overeenkomst, is Klant er zelf voor verantwoordelijk om over te stappen op een nieuwe versie van de Software. Syneton kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade als gevolg van fouten of problemen die zijn opgelost in updates of upgrades van de Software.
- 31.3. Syneton zal ook oude versies van de Software blijven ondersteunen zolang Klant hiervoor een geldige licentie heeft. Echter waar het zaken betreft die opgelost zijn in een nieuwe versie, is Syneton gerechtigd ondersteuning te weigeren totdat Klant is overgestapt naar de nieuwste versie.
- 31.4. Indien Klant verzoekt om technische en/of praktische ondersteuning bij het gebruik van de Software, kan Syneton hiervoor aanvullende kosten in rekening brengen, tenzij deze ondersteuning expliciet onderdeel is van de overeengekomen Diensten.

## **32. READ-ONLY LICENTIE**

- 32.1. Na beëindiging van de Overeenkomst kan Klant middels een zogenaamde 'read-only' licentie toegang tot de Software behouden om de bij het gebruik van de Software ingevoerde gegevens in te zien. Het gebruik van de Software beperkt zich tot het opvragen en inzien van de ingevoerde gegevens en kan daarmee niet voor andere doeleinden worden gebruikt. De read-only licentie is niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 32.2. Bij het gebruik van de Software middels de read-only licentie worden er uitdrukkelijk geen garanties of andere toezeggingen gedaan met betrekking tot de prestaties, betrouwbaarheid of beschikbaarheid van de Software. De Software wordt verstrekt in de staat waarin deze zich bevindt ("as-is") en zoals beschikbaar ("as-available"). Klant heeft geen recht op updates van de Software en is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de Software op veiligheid en eventuele overige (wettelijke) eisen.
- 32.3. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van dwingend recht aanvaardt Syneton geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door Klant ingevoerde data en gegevens.
- 32.4. Syneton behoudt zich het recht voor om de read-only licentie op elk moment met inachtneming van een redelijk opzegtermijn te beëindigen of om een vergoeding te verbinden aan het gebruik van de read-only licentie. Deze vergoeding zal op voorhand aan Klant worden gecommuniceerd.

## Module C

### Verwerking van persoonsgegevens

Als Syneton onder de Overeenkomst in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, geldt daarvoor het bepaalde in deze module. Tenzij anders overeengekomen dient deze module in een zodanig geval als (sub)verwerkersovereenkomst, waarbij Syneton als Verwerker moet worden aangemerkt en Klant als Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 33. DEFINITIES

33.1. De definities Verwerkingsverantwoordelijke, Betrokkene, Persoonsgegevens, Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, Verwerking, Verwerker en Gevoelige Gegevens (Bijzondere Persoonsgegevens categorieën) hebben dezelfde betekenis zoals gebruikt in EU 2016/679 Algemene Verordening Gegevensbescherming (de 'AVG').

#### 34. TOEPASSELIJKHEID

34.1. Deze module regelt de Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke, en schetst hoe de Verwerker zal bijdragen aan het waarborgen van de privacy namens de Verwerkingsverantwoordelijke en zijn geregistreeerde Betrokkenen, door middel van technische en organisatorische maatregelen in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de AVG.

34.2. Het doel van de Verwerking van Persoonsgegevens door de Verwerker namens de Verwerkingsverantwoordelijke is de uitvoering van de Diensten die onder de Overeenkomst door de Verwerker worden geleverd.

34.3. Deze module heeft voorrang op tegenstrijdige bepalingen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in de Overeenkomst of in andere eerdere overeenkomsten of schriftelijke communicatie tussen de Partijen.

#### 35. RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE VERWERKER

35.1. De Verwerker zal Persoonsgegevens slechts Verwerken namens en in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. Door het aangaan van de Overeenkomst draagt de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker op om Persoonsgegevens op de volgende wijze te verwerken; i) uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, ii) om te voldoen aan alle verplichtingen volgens de Overeenkomst, iii) zoals nader gespecificeerd via het gewone gebruik door de Verwerkingsverantwoordelijke van de Diensten van de Verwerker en iv) zoals gespecificeerd in deze module.

35.2. De Verwerker heeft geen reden om aan te nemen dat wetgeving die op hem van toepassing is, de Verwerker verhindert om de hierboven genoemde instructies uit te voeren. De Verwerker zal, zodra hij daarvan op de hoogte is, de Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen van instructies of andere Verwerkingsactiviteiten door de Verwerkingsverantwoordelijke die naar het oordeel van de Verwerker in strijd zijn met de toepasselijke privacywetgeving.

35.3. De Verwerker zal de onderstaande en de overige in de Overeenkomst gespecificeerde categorieën van Betrokkenen verwerken:

- Eindgebruikers van Klant
- klantmedewerkers
- contactpersonen voor Klant

- 35.4. De Verwerker zal de onderstaande en de overige in de Overeenkomst gespecificeerde categorieën van Persoonsgegevens verwerken:
- contactgegevens, zoals naam, telefoon, adres, e-mail enz.
  - functie-informatie, zoals functie, bedrijf, enz.
  - informatie over gewerkte uren
  - informatie over bankrekeningen
  - familie informatie zoals kinderen, begunstigen, burgerlijke stand, andere familieleden, enz.
- 35.5. De Verwerker zal de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van Persoonsgegevens waarborgen overeenkomstig de op de Verwerker van toepassing zijnde privacywetgeving. De Verwerker zal systematische, organisatorische en technische maatregelen treffen om een passend beveiligingsniveau te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging in verhouding tot het risico dat de Verwerking vertegenwoordigt, en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens.
- 35.6. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke met passende technische en organisatorische maatregelen bijstaan, voor zover mogelijk en rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover de Verwerker beschikt, bij het nakomen van de verplichtingen van de Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de toepasselijke privacywetgeving met betrekking tot het verzoek van Betrokkenen, en de algemene naleving van de privacywetgeving op grond van de artikelen 32 t/m 36 van de AVG.
- 35.7. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke informatie of bijstand nodig heeft met betrekking tot beveiligingsmaatregelen, documentatie of andere vormen van informatie over de wijze waarop de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt, en dergelijke verzoeken verder gaan dan de standaardinformatie die de Verwerker verstrekt om als Verwerker te voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving, kan de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke voor dit verzoek om aanvullende diensten redelijke kosten in rekening brengen.
- 35.8. De Verwerker en zijn personeel dragen zorg voor geheimhouding met betrekking tot de Persoonsgegevens die onderwerp zijn van Verwerking in overeenstemming met de Overeenkomst. Deze bepaling is ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.
- 35.9. De Verwerker zal, door de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onnodige vertraging in kennis te stellen, de Verwerkingsverantwoordelijke in staat stellen te voldoen aan de wettelijke vereisten inzake kennisgeving aan Autoriteit Persoonsgegevens of Betrokkenen over privacy-incidenten.
- 35.10. Voorts zal de Verwerker, voor zover dit passend en rechtmatig is, de Verwerkingsverantwoordelijke in kennis stellen van;
- a. van een Betrokkene ontvangen verzoeken om verstrekking van Persoonsgegevens,
  - b. verzoeken tot openbaarmaking van Persoonsgegevens door overheidsinstanties, zoals maar niet beperkt tot, de politie.
- 35.11. De Verwerker zal niet rechtstreeks reageren op verzoeken van Betrokkenen, tenzij hij daartoe schriftelijk is gemachtigd door de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker zal geen aan deze module verbonden informatie verstrekken aan overheidsinstanties, zoals de politie, waaronder Persoonsgegevens, tenzij daartoe verplicht door de wet, zoals via een gerechtelijk bevel of een soortgelijk bevel.
- 35.12. De Verwerker heeft geen zeggenschap of en hoe de Verwerkingsverantwoordelijke gebruik maakt van integraties van derden via de API (of vergelijkbaar) van de Verwerker, en de Verwerker aanvaardt in verband dus geen aansprakelijkheid. De Verwerkingsverantwoordelijke is als enige verantwoordelijk voor integraties van derden.

- 35.13. De Verwerker kan Persoonsgegevens over gebruikers en het gebruik van de dienst door de Verwerkingsverantwoordelijke verwerken wanneer dit noodzakelijk is om feedback te verkrijgen en de dienst te verbeteren. De Verwerkingsverantwoordelijke verleent de Verwerker het recht om geaggregeerde gegevens over systeemactiviteiten in verband met het gebruik van de Diensten te gebruiken en te analyseren met het oog op optimalisering, verbetering of uitbreiden van de wijze waarop wij onze Diensten verlenen en om ons in staat te stellen nieuwe functies en functionaliteit in verband met de Diensten te creëren. De Verwerker wordt beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke voor dergelijke verwerking en de verwerking is derhalve niet onderworpen aan deze module.
- 35.14. Bij het gebruik van de dienst zal de Verwerkingsverantwoordelijke gegevens toevoegen aan de Software ("Klantgegevens"). De Verwerkingsverantwoordelijke erkent en heeft er geen bezwaar tegen dat de Verwerker de Klantgegevens in een geaggregeerd en geanonimiseerd formaat gebruikt voor het verbeteren van de aan klanten geleverde diensten, onderzoek, opleiding, educatieve en/of statistische doeleinden.

## **36. RECHTEN EN PLICHTEN VAN VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE**

- 36.1. De Verwerkingsverantwoordelijke bevestigt door het aangaan van de Overeenkomst dat:
- a. zij wettelijk bevoegd is tot het Verwerken en bekendmaken van de Persoonsgegevens in kwestie aan Verwerker (met inbegrip van door Verwerker ingeschakelde subverwerkers).
  - b. zij verantwoordelijkheid draagt voor de accuraatheid, integriteit, inhoud, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de Verwerkte Persoonsgegevens zoals bekendgemaakt aan Verwerker.
  - c. zij heeft voldaan aan haar verplichtingen om relevante informatie te verstrekken aan Betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten omtrent de Verwerkingen van Persoonsgegevens conform dwingend gegevensbeschermingswetgeving.
  - d. zij zal, bij het ontvangen en gebruik van de diensten van Verwerker onder de Dienstenovereenkomsten, geen Bijzondere Categorieën van Persoonsgegevens aan Verwerker bekendmaken/verstrekken, tenzij expliciet overeengekomen in de Overeenkomst.

## **37. INSCHAKELLEN DERDEN VOOR VERWERKER EN DATA-OVERDRACHT**

- 37.1. Als onderdeel van het leveren van de Diensten aan Verwerkingsverantwoordelijke conform de Overeenkomst en deze module, zal Verwerker derden (subverwerkers) inschakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en Verwerkingsverantwoordelijke geeft algemene toestemming voor het mogen inschakelen van voornoemde subverwerkers door Verwerker. Deze subverwerkers kunnen bedrijven binnen de Visma-groep zijn of externe derde partijen. Verwerker ziet erop toe dat subverwerkers akkoord gaan met het accepteren van de verantwoordelijkheden en daarmee corresponderende verplichtingen zoals neergelegd in deze module.
- 37.2. Een overzicht van de huidige subverwerkers met toegang tot Persoonsgegevens is beschikbaar in het Visma Trust Centre en raadpleegbaar via: <https://www.visma.com/trust-centre/transparency/>. De Verwerker kan andere in de EU/EER gevestigde bedrijven van de Visma-groep als subverwerker inschakelen zonder dat het Visma-bedrijf is opgenomen in de lijst van Trust Center en zonder voorafgaande goedkeuring of kennisgeving aan de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit gebeurt gewoonlijk ten behoeve van o.a. ontwikkeling en ondersteuningsactiviteiten. Verwerkingsverantwoordelijke mag gedetailleerdere informatie over subverwerkers bij Verwerker opvragen.

- 37.3. Indien de subverwerkers buiten de EU of de EER zijn gevestigd, is een doorgifte van persoonsgegevens uitsluitend toegestaan in landen die een passend beschermingsniveau bieden zoals opgenomen in een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of voor subverwerkers in de Verenigde Staten die zich hebben aangesloten bij het "EU-VS Data Privacy Framework", waarover de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zal informeren.
- 37.4. In het andere geval machtigt Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker om namens Verwerkingsverantwoordelijke voor de doorgifte van persoonsgegevens buiten de EU/EER te zorgen voor passende rechtsgronden door het aangaan van EU-Standard Contractual Clauses (SCC's).
- 37.5. De Verwerkingsverantwoordelijke wordt vooraf in kennis gesteld van elke wijziging van subverwerkers die Persoonsgegevens verwerken. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen een nieuwe subverwerker binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving, beoordelen de Verwerker en de Verwerkingsverantwoordelijke de documentatie over de beveiligingsmaatregelen van de subverwerker, teneinde de naleving van de toepasselijke privacywetgeving te waarborgen. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke blijvend bezwaren heeft en daarvoor redelijke gronden heeft, kan de Verwerkingsverantwoordelijke zich niet tegen het gebruik van een dergelijke subverwerker verzetten (met name gezien de aard van online standaardsoftware), maar kan de Verwerkingsverantwoordelijke de Overeenkomst opzeggen.

## **38. BEVEILIGING**

- 38.1. De Verwerker verbindt zich ertoe een hoog niveau van beveiliging te bieden in zijn producten en diensten. De Verwerker voorziet in zijn beveiligingsniveau door middel van organisatorische, technische en fysieke beveiligingsmaatregelen, overeenkomstig de vereisten inzake informatiebeveiligingsmaatregelen zoals uiteengezet in de AVG, artikel 32.
- 38.2. De Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de passende en adequate beveiliging van de apparatuur en de IT-omgeving die onder zijn verantwoordelijkheid valt.

## **39. INSPECTIERECHTEN**

- 39.1. De Verwerkingsverantwoordelijke kan maximaal eenmaal per jaar controleren of de Verwerker zich aan deze module houdt. Indien de op de Verwerkingsverantwoordelijke van toepassing zijnde wetgeving zulks vereist, kan de Verwerkingsverantwoordelijke om frequentere audits verzoeken. Om een audit aan te vragen, dient de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker ten minste vier (4) weken voor de voorgestelde auditdatum een gedetailleerd auditplan voor te leggen, met een beschrijving van de voorgestelde omvang, duur en aanvangsdatum van de audit. Indien een derde partij de audit moet uitvoeren, moet dit onderling tussen de partijen schriftelijk worden overeengekomen. Indien de verwerkingsomgeving echter een "multitenant"-omgeving of een soortgelijke omgeving is, geeft de verantwoordelijke voor de verwerking de Verwerker de bevoegdheid om om veiligheidsredenen te besluiten dat de audits worden uitgevoerd door een neutrale derde-auditor naar keuze van de Verwerker.
- 39.2. Indien de gevraagde reikwijdte van de audit wordt behandeld in een ISAE-, ISO- of vergelijkbaar assurance-rapport dat binnen de voorafgaande twaalf (12) maanden door een gekwalificeerde derde auditor is uitgevoerd, en de Verwerker bevestigt dat er geen bekende materiële wijzigingen zijn in de gecontroleerde maatregelen, stemt Verwerkingsverantwoordelijke ermee in die bevindingen te aanvaarden in plaats van een nieuwe audit aan te vragen van de maatregelen waarop het rapport betrekking heeft.
- 39.3. In elk geval moeten de audits worden uitgevoerd tijdens de gewone kantooruren in de desbetreffende vestiging, met inachtneming van het beleid van de Verwerker, en mogen zij de bedrijfsactiviteiten van de Verwerker niet op onredelijke wijze hinderen.

- 39.4. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor alle kosten die voortvloeien uit de door de Verwerkingsverantwoordelijke gevraagde controles. Voor verzoeken om bijstand van de Verwerker kunnen kosten in rekening worden gebracht.

#### **40. DUUR EN BEËINDIGING**

- 40.1. Deze module is geldig zolang de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt namens de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de Overeenkomst(en).
- 40.2. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Verwerker Persoonsgegevens die namens de Verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt, wissen of retourneren, in overeenstemming met de toepasselijke clausules in de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. Deze verwijdering zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is plaatsvinden, tenzij EU- of lokale wetgeving verdere opslag vereist. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zullen de kosten van dergelijke handelingen gebaseerd zijn op i) uurtarieven voor de door de Verwerker bestede tijd en ii) de complexiteit van het gevraagde proces.

#### **41. AANSPRAKELIJKHEID**

- 41.1. Ter voorkoming van misverstanden, Partijen komen hierbij overeen en erkennen dat iedere Partij aansprakelijk zal zijn en verantwoordelijk is voor de betaling van administratieve boetes en schadevergoedingen aan Betrokkenen indien deze betalingsplicht aan deze Partij is opgelegd door de relevante autoriteit persoonsgegevens of een bevoegde rechtbank in overeenstemming met toepasselijke wetgeving. Aansprakelijkheidskwesties tussen de Partijen zullen worden beheerst door de relevante bepalingen aangaande aansprakelijkheid zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden.