

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ZYNYO B.V.**

### **1. Definities**

**Abonnement:** een abonnement op basis waarvan een Klant Diensten afneemt van Zynyo.

**Dienst(en):** de dienst(en) zoals omschreven in Overeenkomst of Abonnement.

**IPR:** alle (geregistreerde) rechten van intellectuele eigendom waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen auteurs-, merk-, handelsnaam- en domeinnaamrechten. Onder IPR wordt mede doch niet uitsluitend begrepen aanvragen ten aanzien van en/of een aanspraak op dergelijke rechten en/of licenties, al dan niet impliciet verstrekt. Onder IPR wordt onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan verbeteringen, aanvullingen, uitbreidingen en wijzigingen van de resultaten van de door Zynyo geleverde diensten.

**Leveringsdatum:** de datum waarop de dienstverlening ingaat.

**Klant:** een Klant die met Zynyo een Abonnement of Overeenkomst heeft.

**Overeenkomst:** een overeenkomst op basis waarvan een Klant Diensten afneemt van Zynyo.

### **2. Toepasselijkheid**

**2.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Zynyo en Klant.

**2.2.** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen dan wel bepaald in deze Algemene Voorwaarden, is de toepasselijkheid van andere voorwaarden, waaronder die van Klant, uitgesloten.

**2.3.** Daar waar bepalingen in de Algemene Voorwaarden strijdig zijn met bepalingen in de Overeenkomst terzake, prevaleren de bepalingen opgenomen in de Overeenkomst.

### **3. Verantwoordelijkheden Klant**

**3.1.** Klant zal er voor zorg dragen dat zij, haar personeel en ingeschakelde derden de Diensten juist, correct en in goede trouw gebruikt. Klant vrijwaart Zynyo te dienaangaande.

**3.2.** Uitsluitend de Klant bepaalt welke documenten met behulp van de Dienst worden getekend en gearchiveerd. Zynyo kent de inhoud van deze documenten niet en is geenszins verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventueel onrechtmatig en/of strafbaar handelen door Klant. Klant vrijwaart Zynyo voor aanspraken van derden terzake en staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Zynyo van de documenten. De Klant vrijwaart Zynyo tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

**3.3.** Zynyo behoudt zich het recht voor om de dienstverlening per ommegaande en zonder voorbehoud te blokkeren, indien Zynyo kennisneemt van de onrechtmatigheid van

documenten die door Klant is getekend (en gearchiveerd). In geen geval is Zynyo aansprakelijk voor (directe en/of indirecte) schade welke wordt veroorzaakt door Klant ten aanzien van deze onrechtmatige documenten. Voorts is Zynyo gerechtigd de dienstverlening per direct te beëindigen, met behoud van alle aanspraken ten aanzien van eventuele schade, indien een Klant de dienst op een andere wijze gebruikt dan waarvoor deze is bedoeld (en gecontracteerd) of anderszins misbruikt. Tevens vrijwaart Klant Zynyo voor alle ontstane schade.

### **4. IPR, licentie en data**

**4.1.** Alle IPR die verband houden met de Diensten, waaronder de rechten op de programmatuur van de software modules (inclusief toekomstige updates daarvan), zijn en blijven volledig eigendom van Zynyo en kunnen nimmer eigendom worden van een Klant.

**4.2.** Klant verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht met betrekking tot de Diensten voor de duur van de Overeenkomst.

**4.3.** Het is Klant verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Zynyo rusten, te kopiëren, te bewerken, na te maken, te ontleden of op andere wijze te trachten de broncode van de programmatuur of de applicatie af te leiden.

### **5. Looptijd**

**5.1.** Tenzij anders overeengekomen wordt een Overeenkomst of Abonnement aangegaan voor een periode van één jaar, waarna deze wordt verlengd met telkens een periode van één jaar, tenzij een van de Partijen tegen het einde van een periode de Overeenkomst of Abonnement opzegt met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand.

**5.2.** Een Overeenkomst of Abonnement kan door een Partij tussentijds alleen worden beëindigd indien: (i) de andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een verplichting en nakoming uitblijft nadat deze Partij in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn voor nakoming is gesteld, (ii) de andere Partij in surseance van betaling heeft aangevraagd of dit is verleend, (iii) de andere Partij in staat van faillissement is verklaard of met betrekking tot deze Partij een faillissementsaanvraag is ingediend, (iv) de andere Partij wordt geliquideerd of haar activiteiten beëindigt.

### **6. Geheimhouding**

**6.1.** Partijen zullen alle gegevens die zij aan elkaar hebben verstrekt of met elkaar hebben uitgewisseld, waaronder alle informatie met betrekking tot de Klant, als vertrouwelijk beschouwen en geheimhouden. Het is Partijen verboden op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm en op welke wijze dan ook, enige mededeling of openbaarmaking te doen over vertrouwelijke informatie, tenzij de verstrekker of Klant daarvoor uitdrukkelijk en

- schriftelijk toestemming heeft verleend. Deze bepaling is geldig zowel gedurende als na het beëindigen van de dienstverlening door Zynyo.
- 6.2.** Klant zal haar personeel en ingeschakelde derden verplichten de in dit artikel genoemde geheimhouding met betrekking tot de vertrouwelijke informatie na te leven. De Klant zal alle door Zynyo verstrekte informatie op diens eerste schriftelijk verzoek vernietigen of retourneren.
- 6.3. Dit artikel geldt niet voor informatie die door ontvangende Partij rechtmatig van derden is verkregen of die door de verstreckende Partij zelf algemeen bekend is gemaakt.
- 7. Beschikbaarheid, Support en Onderhoud**
- 7.1. Zynyo zal zich inspannen om de diensten zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar geeft Klant geen garanties ten aanzien van haar prestaties en garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid ervan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in de SLA.
- 7.2. Zynyo heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), herstel, aanpassing of verbetering daarvan. Zynyo is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 7.3. Zynyo heeft het recht om haar systemen, inclusief de Diensten, van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen.
- 7.4. Zynyo is afhankelijk van de infrastructuur en diensten van derden, welke diensten en infrastructuur kunnen wijzigen. Zynyo kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die hieruit voortvloeit voor de Klant.
- 7.5. Zynyo heeft het recht om koppelingen met derden, naar eigen oordeel niet langer te onderhouden dan wel te laten vervallen of vervangen.
- 8. Privacy**
- 8.1. Partijen zullen bij uitvoering van de dienstverlening alle toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemen die betrekking hebben op de bescherming van privacy en persoonsbescherming.
- 8.2. Afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU-Verordening 2016/679) vinden plaats overeenkomstig de voorwaarden zoals vermeld in de separate verwerkersovereenkomst.
- 9. Betalingsvoorwaarden**
- 9.1. Zynyo streeft naar automatische incasso van haar facturen. In geval een klant geen automatische incasso wenst vindt er een opslag van 5% op de factuur plaats voor extra overheadkosten, waarbij tevens een betalingstermijn geldt van 14 dagen.
- 9.2. De kosten voor het gebruik van de Dienst worden per maand achteraf in rekening gebracht.
- 9.3. Bij gebruik van een bundel in combinatie met een meerjarig contract, kunnen eventueel niet gebruikte transacties meegenomen worden naar het volgende jaar.
- 9.4. Indien de transacties uit de bundel per jaar zijn opgebruikt, gelden voor het meerverbruik de prijzen per transactie zoals deze zijn opgenomen in Abonnement of Overeenkomst. De kosten worden berekend vanaf het moment dat de bundels zijn opgebruikt en maandelijks achteraf in rekening gebracht.
- 9.5. Indien Klant van mening is dat de factuur van Zynyo geheel of gedeeltelijk onjuist is, dan dient Klant dit binnen 10 werkdagen na ontvangst van de factuur aan Zynyo te melden. Een beroep op de gedeeltelijke onjuistheid van de factuur door Klant ontslaat deze niet van de verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factuur te voldoen.
- 9.6. Klant is bij overschrijding van de betalingstermijn de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Indien Klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering van Zynyo te voldoen, is Zynyo gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op vergoeding van de buitengerechtigde kosten, conform de Wet Incasso Kosten.
- 9.7. Indien Klant zijn abonnementskosten heeft overschreden -waarmee wordt bedoeld het aantal digitale handtekeningen dat verhoudingsgewijs voor die periode van toepassing was op basis van het Abonnement- dan vindt hiervoor een afrekening plaats aan het einde van het jaar. Voor een verlenging van het Abonnement is Zynyo niet gehouden aan de overeengekomen tarieven en afspraken die op het Abonnement van toepassing waren.
- 9.8. Zynyo meet het aantal transacties die met behulp van de Dienst worden gedaan, of het aantal gebruikers die op basis van een Abonnement van de Diensten gebruikmaken, of het aantal infrastructuurpartijen waarvan gebruik wordt gemaakt dan wel die worden gehuurd. Deze metingen dienen als dwingend bewijs in een eventueel geschil over het aantal elektronische handtekeningen.
- 10. Uitvoering dienstverlening**
- 10.1. De in dit artikel vermelde bepalingen zijn naast de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien Zynyo diensten verleent, zoals automatiseringsadviezen, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken.

- 10.2. Indien is overeengekomen dat de Dienst gefaseerd zal plaatsvinden, is Zynyo gerechtigd de aanvang van dat deel van de Dienst dat tot een volgende fase behoort uit te stellen totdat de Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Deze fase wordt geacht te zijn goedgekeurd door Klant indien deze niet binnen 4 weken naar beschikbaar komen daarvan heeft getest.
- 10.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Zynyo gehouden bij de uitvoering van de Dienst tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Zynyo is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst wijzigt of aanvult; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed.
- 10.4. Zynyo kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Zynyo Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Klant. In zodanig geval kan Klant de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Zynyo de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt.
- 10.5. Hoewel de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Zynyo gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 10.6. Voor zover de Dienst bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Zynyo steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training door Klant zijn onverlet en onverminderd voor rekening van Klant.
- 10.7. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Zynyo aanleiding geeft, is Zynyo gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## 11. Wijziging en meerwerk

- 11.1. Indien Zynyo op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant aan Zynyo worden vergoed volgens de gebruikelijke

tarieven van Zynyo. Klant kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

- 11.2. Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Zynyo, kunnen worden beïnvloed.
- 11.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Zynyo een Klant van tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1. Zynyo is conform het met de Klant overeengekomen niveau van beschikbaarheid verantwoordelijk voor de continuïteit van de Dienst, behoudens de hierna genoemde omstandigheden waarvoor Zynyo geen aansprakelijkheid accepteert: (a) Storingen of onderbreking in de Diensten als gevolg van onjuist, ondeskundig of excessief gebruik van het netwerk door Klant; (b) Gebreken, storingen of vertragingen in de communicatielijnen of dataverbindingen tussen het datacenter en de Klant; (c) Gebreken, storingen of vertragingen die zijn gelegen in de communicatielijnen, dataverbindingen, computersystemen of het netwerk, voor zover beheerd door de Klant.
- 12.2. Zynyo is uitsluitend verantwoordelijk voor verlies of beschadiging van data of gegevens van de Klant, voor zover dit verlies het gevolg is van een aan Zynyo toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen die gekwalificeerd kan worden als opzet of grove schuld van Zynyo.
- 12.3. De aansprakelijkheid van Zynyo is beperkt tot directe schade van de Klant. Zynyo is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder nadrukkelijk wordt verstaan omzet- of winstderving, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie van Klant.
- 12.4. De totale aansprakelijkheid van Zynyo 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, 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 van Zynyo voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 bedragen.
- 12.5. De totale aansprakelijkheid van Zynyo voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000.
- 12.6. De aansprakelijkheid van Zynyo voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Zynyo voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Zynyo voor geschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Zynyo verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.7. De in artikel 12.4, 12.5 en 12.6 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Zynyo laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Zynyo welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet. De in artikel 12.4, 12.5 en 12.6 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Zynyo. In dat geval zal de maximale aansprakelijkheid gekoppeld worden aan de maximale dekking van Zynyo onder haar lopende aansprakelijkheidsverzekering.
- 13. Overmacht**
- 13.1. Partijen zijn niet aansprakelijk voor zover de tekortkoming in de nakoming haar niet kan worden toegerekend als gevolg van overmacht.
- 13.2. Indien een Partij door overmacht tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst, dan heeft de andere Partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden, mits vaststaat dat de nakoming blijvend onmogelijk zal zijn of een periode van tenminste 30 dagen zal zijn verstreken sinds de tekortkoming, zonder dat Partijen over en weer tot schadevergoeding zijn gehouden. De Diensten tot de datum van ontbinding zullen door Klant verschuldigd blijven.
- 13.3. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder de toestemming van de andere Partij.
- 13.4. Indien en voor zover Zynyo gebruik maakt van producten en/of diensten (hieronder mede doch niet uitsluitend begrepen software en/of hardware) van derden in het kader van de Dienst die aan Klant ter beschikking worden gesteld, zullen, mits zulks door Zynyo schriftelijk aan Klant is meegedeeld, voor wat betreft die producten en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden. Klant aanvaardt de toepassing van bedoelde voorwaarden van derden. Indien de bedoelde voorwaarden niet met het product en/of dienst zijn geleverd, zullen deze voor Klant ter inzage liggen bij Zynyo en zal deze aan Klant op zijn verzoek toezenden.
- 13.5. Indien en voor zover de voorwaarden van derden als bedoeld in artikel 12.4 in de verhouding tussen Klant en Zynyo om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden van Zynyo.
- 14. Wijzigingen en deelbaarheid**
- 14.1. Wijzigingen in en/of aanvullingen op de Overeenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn aangegaan en door beide partijen zijn ondertekend. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**
- 15.1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Zynyo.
- 15.3. Partiële nietigheid: Indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst/Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst/Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 15.4. De beëindiging of de ontbinding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden ontslaat Partijen niet van hun lopende verplichtingen daaruit. De beëindiging of de ontbinding van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden ontslaat Partijen nadrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter en overige bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding voort te duren.