

Algemene Dienstverleningsvoorwaarden

Van: Synerga B.V., kantoorhoudend aan Le Havre 118, 5627 SW Eindhoven, hierna te noemen: "Synerga".

Artikel 1: begrippen

- 1.1 In deze algemene dienstverleningsvoorwaarden wordt verstaan onder:
- a. "overeenkomst": de overeenkomst, met name de overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, waarop de Algemene Dienstverleningsvoorwaarden van toepassing worden verklaard;
 - b. "Opdrachtgever": elke wederpartij van Synerga bij bovenbedoelde overeenkomst;
 - c. "dienst": de dienst van Synerga, waarop de overeenkomst betrekking heeft;
 - d. "klacht": alle grieven van Opdrachtgever ter zake van de uitvoering van de overeenkomst.
 - e. "offerte": aanbieding, gedaan door Synerga tot het aangaan van een overeenkomst, strekkende tot het verlenen van diensten.
 - f. "Synerga": de besloten vennootschap Synerga BV, gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de KvK onder nummer 51102943.

Artikel 2: toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Synerga, die strekken tot het verlenen van diensten door Synerga.
- 2.2 Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de door Synerga uitgebrachte offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Synerga slechts na diens schriftelijke bevestiging.
- 2.3 Synerga behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.4 Van deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Synerga dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent.
- 2.5 Andere algemene voorwaarden, zoals inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, zullen, voor zover zij niet in overeenstemming zijn met deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden, slechts toepasselijk zijn, indien Synerga dit bij afzonderlijk geschrift nadrukkelijk overeengekomen is.
- 2.6 Deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden gelden ook, indien en wanneer Synerga bij de levering van de overeengekomen dienst(en) gebruik maakt van personeel en/of hulpkrachten en/of derden.
- 2.7 Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden ook en onvoorwaardelijk voor alle toekomstige overeenkomsten ter zake van levering van diensten door Synerga.
- 2.8 Indien enige bepaling van deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden nietig zal blijken te zijn, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig.

Artikel 3: offertes

- 3.1 Indien Synerga in een offerte of opdrachtbevestiging een opgave doet van de kosten, welke haar dienstverlening in een bepaald geval met zich mee zullen brengen, geschiedt deze opgave aan de hand van een schatting van de te besteden tijd op basis van de gegevens, die bekend zijn bij Synerga op het moment van uitbrengen van de offerte. Bij het uitbrengen van een offerte wordt er van uitgegaan, dat Opdrachtgever steeds tijdig, juist, volledig en efficiënt de medewerking geeft en de bescheiden en inlichtingen verstrekt, die voor het uitvoeren van de overeenkomst noodzakelijk, respectievelijk van belang zijn.
- 3.2 Synerga behoudt zich het recht voor offertes (waaronder zijn te verstaan aanbiedingen van Synerga tot het aangaan van een overeenkomst als in artikel 1.1 bedoeld) te allen tijde te herroepen. Uitgebrachte offertes zijn exclusief omzetbelasting.

Artikel 4: vergoeding Synerga

- 4.1 Tenzij door Synerga schriftelijk anders is vermeld of aanvaard, declareert Synerga de kosten van haar dienstverlening periodiek aan de hand van de daadwerkelijk aan de uitvoering van de overeenkomst bestede tijd, tegen een door haar met Opdrachtgever overeengekomen uurtarief.
- 4.2 Indien met Opdrachtgever niet uitdrukkelijk een uurtarief overeengekomen mocht zijn, dan geldt het uurtarief, dat Synerga aan andere Opdrachtgevers in rekening pleegt te brengen.
- 4.3 De uurtarieven als bedoeld in 4.1 en/of 4.2 kunnen door Synerga te allen tijde worden gewijzigd. Synerga doet van de wijziging van uurtarieven vooraf schriftelijk mededeling aan Opdrachtgever, met uitzondering van de jaarlijkse indexatie van het uurtarief. De geldende uurtarieven zullen door Synerga steeds op eerste verzoek aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Een dergelijke wijziging van de uurtarieven van Synerga vormt, mits binnen een marge van plus of minus 5%, geen grond voor ontbinding van de aangegane overeenkomst.
- 4.4 Synerga is steeds gerechtigd aan haar Opdrachtgever een voorschot of een aanvullend voorschot in rekening te brengen. Aldus in rekening gebrachte voorschotten worden verrekend bij het voltooien van de uitvoering van de werkzaamheden.



- 4.5 Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Synerga haar declaratie specificeren naar de aard van de verrichte werkzaamheden, de duur daarvan, alsmede de gehanteerde tarieven. Bij herhaalde verzoeken hiertoe is Synerga gerechtigd de kosten van een dergelijk verzoek in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 4.6 Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, hanteert Synerga het principe van het recht tot nacalculatie. Zoals in artikel 4.1 vermeld, declareert Synerga de kosten van haar dienstverlening aan de hand van de daadwerkelijk aan de uitvoering van de overeenkomst bestede tijd tegen het met Opdrachtgever overeengekomen uurtarief, ook wanneer blijkt, dat dit bedrag hoger is dan in een eventuele offerte tot uitdrukking is gebracht.
- 4.7 Slechts indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk met Opdrachtgever is overeengekomen, zal Synerga een vergoeding voor haar diensten in rekening brengen gebaseerd op het realiseren van een tevoren met Opdrachtgever overeengekomen en gedefinieerd resultaat. In het geval niet het gehele, gedefinieerde resultaat wordt bereikt, is Opdrachtgever, behoudens uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke afspraak, aan Synerga een vergoeding verschuldigd pro rata het gedeelte, dat van het gedefinieerde resultaat is gerealiseerd.
- 4.8 Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW).

Artikel 5: uitvoering van de overeenkomst

- 5.1 Voor het geval een behoorlijke uitvoering van een met Synerga aangegane overeenkomst met zich meebrengt, dat ook werkzaamheden worden uitgevoerd, die aanvankelijk niet tot de overeenkomst behoorden, wordt de overeenkomst geacht zich ook tot deze andere werkzaamheden uit te strekken en wordt de daaraan bestede tijd op de gebruikelijke wijze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.2 Synerga is gerechtigd om, indien dit tot een goede uitvoering van een gegeven opdracht noodzakelijk of bevorderlijk is, derden bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen en de kosten van deze inschakeling aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3 Synerga verplicht zich tot geheimhouding van alle bijzonderheden, waarvan zij in verband met de uitvoering van een overeenkomst kennis neemt en waarvan het vertrouwelijke karakter haar is medegedeeld of uit de omstandigheden duidelijk is. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet in zoverre Synerga op grond van een wettelijke verplichting gehouden mocht zijn de geheimhoudingsplicht te doorbreken.
- 5.4 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, verplicht Synerga zich om van anderen dan Opdrachtgever geen betaling of enig ander voordeel aan te nemen verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever.
- 5.5 Indien geen contractstermijn is overeengekomen, is Opdrachtgever steeds gerechtigd een eenmaal aangegane overeenkomst bij aangetekende brief aan Synerga of bij deurwaardersexploot met onmiddellijke ingang op te zeggen. In dat geval is Opdrachtgever echter gehouden aan Synerga de inmiddels door Synerga gemaakte kosten, alsmede de inmiddels door Synerga bestede tijd te vergoeden conform het bepaalde in artikel 4.1. Indien ter zake van de vergoeding van Synerga afspraken zijn gemaakt conform het bepaalde in artikel 4.7 is Opdrachtgever alsdan aan Synerga een vergoeding verschuldigd van de inmiddels door Synerga gemaakte kosten, alsmede de inmiddels door Synerga bestede tijd conform het bepaalde in artikel 4.1.
- 5.6 Indien noodzakelijk is dat Opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal Opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig en te allen tijde schriftelijk alle nuttige, juiste en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 5.7 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Synerga staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Synerga bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 6: overmacht en niet toerekenbare tekortkoming

- 6.1 Als overmacht aan de zijde van Synerga (waaronder is te verstaan: de niet aan Synerga toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst) gelden alle onvoorziene omstandigheden en onvrijwillige storingen, die het voor Synerga onmogelijk of uitermate bezwaarlijk maken om de opdracht tijdig en/of onder de overeengekomen voorwaarden uit te voeren. Als overmacht in deze zin gelden in elk geval (doch niet uitsluitend) brand, diefstal, inbraak, computerstoring of andere calamiteiten bij Synerga of bij derden, die door Synerga bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken.
- 6.2 Overmacht geeft Synerga het recht de overeengekomen werkzaamheden onder naar redelijkheid en billijkheid aangepaste voorwaarden te verrichten, tenzij de aard van de opdracht zich daartegen verzet. In dit geval zal Opdrachtgever steeds gerechtigd zijn de opdracht in te trekken. Synerga kan ook de opdracht met onmiddellijke ingang opzeggen of de uitvoering daarvan opschorten.
- 6.3 Synerga is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor Synerga redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Synerga ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichting bestaande omstandigheden welke krachtens wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.
- 6.4 Opdrachtgever is alsdan aan Synerga een vergoeding verschuldigd van de inmiddels door Synerga gemaakte kosten, alsmede de inmiddels door Synerga bestede tijd conform het bepaalde in artikel 4.1 behorende bij die werkzaamheden die reeds waren uitgevoerd voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voor zover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

Artikel 7: klachten

- 7.1 Klachten van Opdrachtgever betreffende de uitvoering van de door Synerga verrichte werkzaamheden, geven Opdrachtgever niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 7.2 Op straffe van verlies van het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen, dienen klachten schriftelijk te worden ingediend binnen dertig dagen, nadat Opdrachtgever van de omstandigheden, die tot de klacht hebben geleid kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen.
- 7.3 Indien de klacht van Opdrachtgever gerechtvaardigd is, heeft Synerga het recht om, naar haar keuze, de door haar opgestelde declaratie te verlagen, dan wel de uitkomsten van haar dienstverlening kosteloos te verbeteren.

Artikel 8: betaling

- 8.1 Betaling van de declaraties van Synerga zal steeds plaats dienen te vinden binnen veertien dagen na de declaratiedatum, zonder enige korting of verrekening, ten kantore van Synerga of door overschrijving naar de op de declaratie aangegeven bankrekening van Synerga.
- 8.2 Indien Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal hij geacht worden van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat daarvoor enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.
- 8.3 Vanaf dat moment zullen een contractuele rente, gelijk aan de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek, vermeerderd met twee procentpunten, alsmede gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, gemaakt teneinde de nakoming of ontbinding en schadevergoeding te vorderen, voor rekening van Opdrachtgever zijn, behoudens voor zover Synerga door onherroepelijke rechterlijke uitspraak te diere zake in het ongelijk is gesteld.
- 8.4 De buitengerechtelijke incassokosten zullen geacht worden ten minste 15% van het nog verschuldigde bedrag te belopen, met een minimum van € 40,00 (veertig Euro), exclusief BTW.
- 8.5 Indien meerdere Opdrachtgevers in onderlinge samenhang een overeenkomst met Synerga zijn aangegaan, zullen al deze Opdrachtgevers ten opzichte van Synerga hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de betaling van het aan Synerga verschuldigde, een en ander zowel voor wat betreft de levering, waarop de overeenkomst betrekking heeft, als voor wat betreft latere overeenkomsten. Dit geldt met name ook indien meerdere Opdrachtgevers voor gezamenlijke rekening handelen.
- 8.6 Ongeacht andersluidende betalingsafspraken is Synerga steeds gerechtigd van Opdrachtgever het stellen van genoegzame zekerheid voor de correcte nakoming van de overeenkomst te verlangen, dan wel om voorafgaande, al dan niet gedeeltelijke, betaling te verlangen.

Artikel 9: retentierecht en opschortingsrecht

- 9.1 Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met betrekking tot betaling van het aan Synerga verschuldigde, heeft Synerga het recht aan haar door of namens Opdrachtgever ter hand gestelde bescheiden, alsmede de uitkomsten van haar werkzaamheden achter te houden, totdat integrale betaling van het aan Synerga verschuldigde heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.
- 9.2 In het in artikel 9.1 bedoelde geval, zal Synerga eveneens gerechtigd zijn de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever op te schorten, totdat integrale betaling van het haar toekomende heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.

Artikel 10: aansprakelijkheid

- 10.1 Synerga is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Synerga van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop bij het uitbrengen van de adviezen in het kader van de betrokken overeenkomst mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade, voortvloeiend uit voornoemde tekortkomingen, wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium, dat Synerga voor haar werkzaamheden in het kader van voornoemde overeenkomst heeft ontvangen. Bij overeenkomsten, die leiden tot opdrachten, die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Indien enige verzekering dekt tot een hoger bedrag aan schadevergoeding van het bedrag op grond van het bovenstaande, geldt dat hogere bedrag.
- 10.2 Eventuele aanspraken van Opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het vaststellen van het feit van schade kenbaar te zijn gemaakt aan en de daarmee samenhangende eis tot schadevergoeding te zijn ingediend bij Synerga, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- 10.3 Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen is Synerga in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het honorarium dat ziet op de overeenkomst waarbij sprake is van een termijnoverschrijding. Synerga staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke door Synerga worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt noch voor door Synerga niet schriftelijk gegeven adviezen en inlichtingen. Synerga is evenmin aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien Opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.
- 10.4 Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.

- 10.5 Opdrachtgever zal Synerga vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van Synerga of door Synerga ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

Artikel 11: ontbinding

- 11.1 Ingeval van niet tijdige betaling van voor invordering vatbare bedragen, onderbreking van betaling, aanvraag van surséance van betaling, aanvraag van faillissement, toepassing van een schuldsaneringsregeling of onder curatele stelling van Opdrachtgever of bij liquidatie van de onderneming van Opdrachtgever zal Synerga gerechtigd zijn om de overeenkomst, alsmede andere nog onuitgevoerde overeenkomsten tussen Synerga en Opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12: industriële eigendomsrechten

- 12.1 De door Synerga aan Opdrachtgever uitgebrachte adviezen en anderszins verrichte werkzaamheden zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen of door Synerga bevestigd, uitsluitend bedoeld ten behoeve van Opdrachtgever zelf. Alle rechten van intellectuele eigendom van deze adviezen of andersoortige uitkomsten van de werkzaamheden van Synerga komen uitsluitend aan Synerga toe.
- 12.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden deze adviezen, of andersoortige uitkomsten van de werkzaamheden van Synerga te gebruiken voor derden, of derden daarvan direct of indirect te doen profiteren.

Artikel 13: adres

- 13.1 Declaraties, correspondentie en dergelijke van Synerga zullen geacht worden Opdrachtgever te hebben bereikt, indien zij zijn verzonden aan het adres of e-mailadres van Opdrachtgever, dat door Opdrachtgever laatstelijk als zodanig aan Synerga is medegedeeld.

Artikel 14: toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Alle overeenkomsten tussen Synerga en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.
- 14.2 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechter in de vestigingsplaats van Synerga, ook indien de Opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.
- 14.3 Synerga is aangesloten bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.014307. Consumenten kunnen zich tot het Kifid richten wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost. Synerga conformeert zich aan het principe van "bindend advies" van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid.

Artikel 15: wijzigingen

- 15.1 Synerga is steeds bevoegd deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden te wijzigen.
- 15.2 Wijzigingen en/of aanvulling van deze Algemene Dienstverleningsvoorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending en/of deponering daarvan.