

## ALGEMENE VOORWAARDEN VERKOOP/LEVERING DIENSTEN – SYNAPSE

Deze Algemene Voorwaarden betreffende het leveren van digitale inhoud en digitale diensten worden overeengekomen tussen U, de "Klant" en Wij, "Synapse Lifestyle", een besloten vennootschap naar Belgisch recht met zetel te Waterloostraat 18, 1880 Kapelle-op-den-Bos met ondernemingsnummer 1013.690.283.

Klant en Synapse Lifestyle kunnen hierna ook individueel worden aangeduid als "Partij" en gezamenlijk als "Partijen".

### OVERWEGENDE DAT:

- A. Synapse Lifestyle gespecialiseerd is in het leveren van digitale inhoud en diensten, waaronder deze die worden verschaft in verband met de SYNAPSE-toepassing.
- B. Klant wenst over te gaan tot het aankopen van de digitale inhoud en diensten van Synapse Lifestyle.
- C. Partijen hun respectievelijke rechten en verplichtingen met betrekking tot bovengenoemde aankoop wensen uiteen te zetten in deze Algemene Voorwaarden.

### WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

#### 1. DEFINITIES & INTERPRETATIE

Termen en uitdrukkingen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, met inbegrip van vervoegingen en combinaties met andere woorden of voorvoegsels, hebben de betekenis zoals hieronder uiteengezet of, indien niet vermeld, de betekenis die uit deze Algemene Voorwaarden en hun context moet blijken. Woorden en uitdrukkingen die verwijzen naar het enkelvoud hebben, waar de context dit vereist, tevens betrekking op het meervoud en *vice versa*. Een verwijzing naar het ene geslacht omvat tevens een verwijzing naar het andere geslacht. Een verwijzing naar een dag moet worden begrepen als een kalenderdag tenzij anders bepaald. Een verwijzing naar wetgeving is een verwijzing naar die wetgeving zoals van kracht op dat moment, rekening houdende met eventuele wijzigingen, uitbreidingen en herzieningen, en omvat tevens alle ondergeschikte wetgeving die wordt uitgevaardigd tijdens de duur van deze Algemene Voorwaarden.

Elke verwijzing naar Synapse Lifestyle, Klant of een andere persoon omvat tevens hun respectievelijke opvolgers, rechtverkrijgenden en, waar de context dit vereist, hun vertegenwoordigers.

<b>Gelieerde Onderneming</b>	betekent elke onderneming of andere entiteit die zeggenschap uitoefent over, onder zeggenschap staat van of onder gemeenschappelijke zeggenschap staat met Synapse Lifestyle of een opvolgende entiteit. Een vennootschap of andere entiteit wordt geacht zeggenschap uit te oefenen over een andere vennootschap of entiteit als (i) zij direct of indirect vijftig procent (50%) of meer van de stemgerechtigde aandelen of een ander belang bezit, (ii) de bevoegdheid heeft om meer dan de helft van de bestuurders van die andere vennootschap of entiteit te kiezen, of (iii) de mogelijkheid heeft om via contracten of anderszins de zaken van die andere vennootschap of entiteit te sturen.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	betekent deze Algemene Voorwaarden, inclusief haar Bijlagen.

<b>Bijlage</b>	betekent een Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden.
<b>Bug</b>	betekent een fout, gebrek of storing in een computerprogramma of -systeem waardoor het een onjuist of onverwacht resultaat oplevert, of waardoor het zich op onbedoelde wijze gedraagt.
<b>Apparatuur</b>	betekent de apparaten, besturingssystemen en andere voorwaarden die vervuld moeten zijn om gebruik te kunnen maken van de Diensten.
<b>Materialen</b>	betekent de gegevens, input en informatie die door de Klant naar de Diensten worden geüpload.
<b>Confidentiële Informatie</b>	<p>betekent alle informatie die in het kader van deze Algemene Voorwaarden tussen Synapse Lifestyle (inclusief haar Gelieerde Ondernemingen, vertegenwoordigers, medewerkers en onderaannemers) en Klant wordt uitgewisseld, ongeacht de drager ervan en of het nu over schriftelijke of mondelinge informatie gaat.</p> <p>Informatie zal "<i>Confidentiële Informatie</i>" uitmaken voor zover:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in het geval van informatie die in schriftelijke of andere tastbare vorm bekend wordt gemaakt, de informatie op het moment van bekendmaking duidelijk als "vertrouwelijk" of met een soortgelijk opschrift wordt aangeduid;</li> <li>• in het geval van informatie die mondeling bekend wordt gemaakt, Synapse Lifestyle Klant op het moment van de mondelinge bekendmaking in kennis stelt van het vertrouwelijke karakter van de informatie; en</li> <li>• in ieder geval, wanneer Klant redelijkerwijs op de hoogte moet zijn van het vertrouwelijke karakter van de informatie en dit ongeacht enige aanduiding hiervan in die zin voor zowel mondeling als schriftelijk bekendgemaakte informatie.</li> </ul>
<b>Overmacht</b>	betekent elke onvoorziene handeling, gebeurtenis of omstandigheid buiten de redelijke controle van een Partij om en niet door haar veroorzaakt, die ertoe leidt dat die Partij één of meer van haar verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden niet kan nakomen.
<b>Intellectuele Eigendom (IE)</b>	betekent alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, rechten in merken, handelsnamen, logo's, uitvindingen, octrooien, handelsgeheimen, knowhow, software, modellen, rechten in databanken, gegevens, en alle andere immateriële rechten van soortgelijke of verwante aard, waar ook ter wereld en al dan niet geregistreerd, inclusief licenties en gebruiksrechten. Deze rechten omvatten tevens de aanvragen tot registratie, vernieuwingen, verlengingen, alsook het recht om schadevergoeding te vorderen voor inbreuken uit het verleden op voornoemde rechten, en alle vormen van bescherming van soortgelijke of verwante aard waar ook ter wereld.

<b>Persoonsgegevens</b>	betekent alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
<b>Verwerking/Verwerken</b>	betekent een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
<b>Diensten</b>	betekent de levering door Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers, van de SYNAPSE-toepassing, een internetapplicatie die aan de hand van de door Klant geüploade Materialen tracht inzicht te verschaffen in de gezondheidstoestand van de Klant zonder dat dit kan worden aanzien als medisch advies, oordeel, diagnose of behandeling.

## 2. DIENSTVERLENING EN RECHT OP TOEGANG

- 2.1. Van zodra de vereiste betaling goed ontvangen is, verleent Synapse Lifestyle Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar wereldwijd recht op toegang tot en gebruik van de Diensten en dit louter voor persoonlijke doeleinden.
- 2.2. De levering van de Diensten wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat Klant de nodige betalingen heeft uitgevoerd om toegang te krijgen tot de Diensten.
- 2.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor wie hij toegang verleent tot de Diensten via zijn logingegevens.
- 2.4. De toegang tot de Diensten is afhankelijk van de juiste Apparatuur. De specificaties voor de Apparatuur staan vermeld in Bijlage 1.
- 2.5. Klant zal de Diensten gebruiken met de nodige zorgzaamheid zoals mag worden verwacht van een normale gebruiker en met inachtneming van de richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik zoals uiteengezet in Bijlage 3.
- 2.6. Behalve zoals uitdrukkelijk uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden, zal Klant niet overgaan tot:
  - het reverse-engineeren, decompileren, demonteren, re-engineeren of anderszins proberen de broncode van enig deel van de software achter de Diensten te achterhalen, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan door de toepasselijke wetgeving;
  - het reproduceren, kopiëren, wijzigen, aanpassen of verzenden, of overdragen, toewijzen, verkopen, verhuren, leasen, in licentie geven,

distribueren, commercieel exploiteren of anderszins beschikbaar maken van de Diensten of een onderdeel aan derden (tenzij uitdrukkelijk toegestaan door toepasselijke wetgeving);

- enige kennisgeving van vertrouwelijkheid of handelsmerk die via de Diensten kan worden weergegeven, te verwijderen of onleesbaar te maken; of
- het verzenden van een virus, Bug, *Trojan horse* of andere malware via de Diensten.

### **3. SERVICENIVEAUS**

- 3.1. Synapse Lifestyle zal de Diensten leveren in overeenstemming met de serviceniveaus zoals uiteengezet in Bijlage 2.
- 3.2. Indien Synapse Lifestyle niet voldoet aan de serviceniveaus, heeft Klant recht op een servicekrediet. Het servicekrediet is geen liquide schadevergoeding, maar wordt beschouwd als compensatie voor het verminderd gebruik van de Diensten.

### **4. DUUR EN BEËINDIGING**

- 4.1. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking van zodra Klant beslist gebruik te maken van de Diensten en blijven volledig van kracht voor onbepaalde tijd, tenzij ze opgezegd zouden worden door één van de Partijen met inachtneming van een schriftelijke opzeggingstermijn van tien (10) dagen.
- 4.2. Niettegenstaande artikel 4.1., en zonder afbreuk te doen aan verder verhaal, heeft elke Partij het recht om deze Algemene Voorwaarden te beëindigen door middel van een eenvoudige schriftelijke kennisgeving (via aangetekende post of e-mail) aan de andere Partij:
  - (a) in geval van een wezenlijke inbreuk op deze Algemene Voorwaarden door de andere Partij, op voorwaarde dat een dergelijke inbreuk niet kan worden verholpen binnen een periode van twee (2) dagen na kennisgeving van het verzuim door de nalatige Partij;
  - (b) in het geval een Partij failliet wordt verklaard of in collectieve schuldbemiddeling terecht komt, een faillissementsclaim tegen haar wordt ingediend of duidelijk insolvent is, onmiddellijk; of
  - (c) indien uitvoerend of conservatoir beslag wordt gelegd op een deel of het geheel van de activa van de andere Partij of indien andere uitvoerende of beschermende maatregelen worden genomen, onmiddellijk.

- 4.3. Vanaf de datum van beëindiging en tenzij anders bepaald, zal Klant onmiddellijk stoppen met het gebruik van de Confidentiële Informatie en Intellectuele Eigendomsrechten van Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen of onderaannemers. Iedere gebruikslicentie die onder deze Algemene Voorwaarden door Synapse Lifestyle aan Klant werd toegestaan zal automatisch komen te vervallen.
- 4.4. Vanaf de kennisgeving van opzegging worden alle aan Synapse Lifestyle verschuldigde bedragen opeisbaar, behalve indien de opzegging te wijten is aan een wezenlijke inbreuk op deze Algemene Voorwaarden door Synapse Lifestyle.
- 4.5. Klant zal ervoor zorgen dat hij alle Materialen vóór de datum van inwerkingtreding van de beëindiging heeft gedownload, alsook de eventuele resultaten die zouden zijn gegenereerd in het kader van de Diensten. Op verzoek van Klant zal Synapse Lifestyle redelijkerwijze ondersteuning bieden bij het downloaden van deze informatie.
- 4.6. De bepalingen of delen ervan waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat ze de beëindiging van de Algemene Voorwaarden overleven, zullen deze beëindiging overleven, inclusief de relevant bepalingen met betrekking tot Intellectuele Eigendom, Confidentialiteit en Aansprakelijkheid.

## **5. INTELLECTUELE EIGENDOM**

- 5.1. Alle Intellectuele Eigendom die verband houdt met of wordt gebruikt in het kader van de Diensten maakt de eigendom uit van en blijft toebehoren aan Synapse Lifestyle. Niets in deze Algemene Voorwaarden mag worden geïnterpreteerd als een overdracht van deze rechten. Verder mag ook niets in deze Algemene Voorwaarden worden geïnterpreteerd als het toestaan van een gebruikslicentie op deze rechten behalve dan voor zover nodig voor het toegestaan gebruik van de Diensten door Klant.
- 5.2. Synapse Lifestyle zal Klant verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, uitgaven en kosten die zouden voortvloeien uit een vordering die door een derde wordt ingesteld omdat de Diensten inbreuk zouden maken op de Intellectuele Eigendom van die derde. Klant zal Synapse Lifestyle onmiddellijk op de hoogte brengen van elke dergelijke vordering die hij ontvangt. Synapse Lifestyle heeft het recht om de controle over dergelijke procedures over te nemen. Klant zal Synapse Lifestyle verder zijn redelijke medewerking verlenen bij het zich verdedigen tegen dergelijke vordering.
- 5.3. Alle Intellectuele Eigendom in verband met de Materialen zullen exclusief blijven toebehoren aan Klant. Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers ontvangen echter wel een beperkte licentie om de Materialen te gebruiken en op te slaan voor de hosting, levering, ondersteuning en het onderhoud van de Diensten tijdens de duur van deze Algemene Voorwaarden. Verder ontvangt Synapse Lifestyle ook een royaltyvrije, wereldwijde, onbezwaarde en sublicentieerbare licentie van onbepaalde duur voor de opslag en het gebruik van de Materialen voor het verbeteren van de Diensten, het ontwikkelen van nieuwe diensten of toepassingen, het opstellen en aggregeren van datasets, alsook de verkoop, verhuur, bewerking, vertaling of andere commerciële exploitatie deze nieuwe diensten, toepassingen en datasets.

## **6. VERGOEDING**

- 6.1. De Diensten zijn als volgt opgebouwd:
- (a) Het verwerken van door de Klant aangebrachte Materialen voor het genereren van zijn persoonlijke resultaten via de SYNAPSE-toepassing
  - (b) Het voorzien van een dashboard binnen de SYNAPSE-toepassing met daarin een overzicht van de reeds gegenereerde resultaten
  - (c) Toegang tot de helpdesk van Synapse Lifestyle
- 6.2. Diensten (b) en (c) worden continu aangeboden tijdens de duurtijd van deze Algemene Voorwaarden van zodra er de eerste betaling werd uitgevoerd. Daarentegen is iedere verwerking en generatie van resultaten onder Dienst (a) telkens onderhevig aan een nieuwe betaling van de dan toepasselijke prijs (zoals vermeld op de website). Iedere van deze Diensten is onderhevig aan deze Algemene Voorwaarden.

## **7. ONDERAANNEMERS**

- 7.1. Synapse Lifestyle behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaandelijke notificatie aan Klant gebruik te maken van onderaannemers of Gelieerde Ondernemingen voor het aanbieden en leveren van de Diensten.

## **8. GARANTIE**

- 8.1. Synapse Lifestyle garandeert dat de Diensten naar behoren zullen functioneren gedurende een de duurtijd van deze Algemene Voorwaarden en in lijn met de serviceniveaus in Bijlage 2.
- 8.2. Gedurende de garantieperiode zal Synapse Lifestyle de door Klant gemelde Bugs in de Diensten kosteloos corrigeren. Bugs kunnen worden gemeld aan de helpdesk van de Synapse Lifestyle via het volgende e-mailadres: [contact@synapse-lifestyle.com](mailto:contact@synapse-lifestyle.com) . Voor het overige wordt verwezen naar de serviceniveaus zoals uiteengezet in Bijlage 2.
- 8.3. De garantie is afhankelijk van de naleving door Klant van zijn verplichtingen zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden. De garantie is in de volgende gevallen niet van toepassing:
- (a) Klant heeft de Diensten gebruikt in combinatie met niet-ondersteunde Apparatuur; en
  - (b) Klant heeft de Diensten op onjuiste of oneigenlijke wijze gebruikt.

## **9. ONDERHOUD**

- 9.1. In lijn met de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, zullen de Diensten worden onderhouden teneinde het redelijk voorzienbare gebruik ervan door Klant te kunnen vrijwaren.

## **10. AANSPRAKELIJKHEID**

- 10.1. Partijen zullen elkaar volledig vrijwaren en schadeloosstellen voor de schade die voortvloeit uit de niet-naleving van deze Algemene Voorwaarden.
- 10.2. Niettegenstaande artikel 10.1., zal de aansprakelijkheid van Synapse Lifestyle zich beperken tot het vergoeden van schade ten belope van maximaal de waarde van de door Klant afgenomen Diensten.
- 10.3. De beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing op (i) opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid van een Partij; of (ii) het niet nakomen van verplichtingen met betrekking tot het Verwerken van de Persoonsgegevens van Klant door Synapse Lifestyle.

## **11. CONFIDENTIALITEIT**

- 11.1. Klant verbindt zich ertoe om gedurende de looptijd van deze Algemene Voorwaarden en een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging hiervan of, indien dit langer zou zijn, zolang dergelijke informatie een bedrijfsgeheim in de zin van Richtlijn (EU) 2016/943 en Art. 1.17/1, 1° van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht uitmaakt, de Confidentiële Informatie geheim te houden en niet openbaar te maken noch te delen met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Synapse Lifestyle.
- 11.2. Klant treft alle redelijke maatregelen om de Confidentiële Informatie te beschermen en te garanderen dat onbevoegden hiertoe geen toegang zullen hebben, alsmede dat personen die gemachtigd zijn toegang te hebben tot de Confidentiële Informatie geen andere handelingen verrichten met betrekking tot deze informatie dan degene die uitdrukkelijk zijn toegestaan.
- 11.3. Niettegenstaande artikel 11.1.-11.2., is het Klant toegestaan Confidentiële Informatie zonder voorafgaande toestemming van Synapse Lifestyle te delen met die personen voor wie dergelijke bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden en/of Diensten. Klant zorgt er dan evenwel voor dat deze personen gebonden zijn door minstens equivalente confidentialiteitsverplichtingen zoals deze in deze Algemene Voorwaarden.
- 11.4. De volgende soorten informatie vormen geen Confidentiële Informatie:
- i. informatie die rechtmatig van een derde wordt verkregen;
  - ii. informatie die in het publieke domein is gevallen zonder handeling of verzuim van Klant;
  - iii. informatie die reeds in het bezit was van Klant op het moment van bekendmaking door Synapse Lifestyle en die niet eerder onder een geheimhoudingsverplichting werd verkregen van een derde;
  - iv. informatie die onafhankelijk werd ontwikkeld zonder de Algemene Voorwaarden te schenden;
  - v. informatie die Klant verplicht is openbaar te maken op grond van een wettelijke regel of (bestuurs-)rechterlijk bevel, in welk geval Klant Synapse Lifestyle hiervan vooraf onverwijld schriftelijk in kennis stelt (voor zover

zulks rechtmatig is) zodat Synapse Lifestyle voldoende gelegenheid heeft de openbaarmaking te voorkomen of te controleren.

## **12. VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS**

- 12.1. Elke Partij voldoet ten allen tijden aan haar respectieve verplichtingen op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming met betrekking tot alle Persoonsgegevens die in het kader van deze Algemene Voorwaarden en de Diensten worden Verwerkt. In dit verband wordt verwezen naar de Synapse Lifestyle privacy policy: [https://synapse-lifestyle.com/static/docs/privacy\\_policy.pdf](https://synapse-lifestyle.com/static/docs/privacy_policy.pdf).

## **13. RESULTATEN**

- 13.1. De resultaten of werkproducten zoals ze worden gegenereerd in kader van de Diensten worden opgeleverd "as is", zonder enige garantie met betrekking tot geschiktheid ervan voor de doeleinden van de Klant, behalve dan deze die redelijkerwijze door gebruikers mogen worden verwacht.
- 13.2. Als deel van de dienstverlening maakt de SYNAPSE-toepassing een digitale toepassing uit die Klant kan gebruiken om een beter inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand. De informatie uit de SYNAPSE-toepassing mag echter niet worden beschouwd als medisch advies of ter vervanging van een professioneel medisch oordeel, medische diagnose of test. Het gebruik van de SYNAPSE-toepassing staat los van de raadpleging met uw arts en de analyses en testen die worden uitgevoerd door erkende laboratoria, alsook de kosten die hiermee verband houden. Uw arts of zorgverlener oordeelt altijd onafhankelijk en autonoom over uw gezondheidstoestand, maar kan hierbij voorstellen dat u op vrijblijvende basis gebruik maakt van de Diensten zoals aangeboden door Synapse Lifestyle. Raadpleeg altijd uw arts of zorgverlener bij vragen over de interpretatie van uw informatie uit de SYNAPSE-toepassing en klachten over uw gezondheid. Synapse Lifestyle doet hierbij afstand van enige aansprakelijkheid in dit verband, hetgeen Kant expliciet aanvaardt.

## **14. OVERMACHT**

- 14.1. Geen van beide Partijen kan gehouden worden aan haar verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien haar dit door Overmacht wordt belet.
- 14.2. Wanneer zich een geval van Overmacht voordoet, zal de getroffen Partij de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen. Bij beëindiging van de Overmacht zal de getroffen Partij de andere Partij hiervan eveneens meteen schriftelijk in kennis stellen. Synapse Lifestyle zal de levering van de Diensten onmiddellijk hervatten na, al naargelang het geval, het verzenden of ontvangen van een dergelijke kennisgeving.

## **15. OVERDRACHT**



- 15.1. Tenzij anders bepaald, mag Klant geen enkele van zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Synapse Lifestyle. Zolang deze toestemming niet is verkregen, blijft Klant aansprakelijk voor alle verplichtingen die hij voornemens was over te dragen (onverminderd enig ander recht of rechtsmiddel van Synapse Lifestyle).
- 15.2. Het is Synapse Lifestyle toegestaan, zonder voorafgaande kennisgeving noch schriftelijke toestemming van Klant, om haar rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, over te dragen aan een derde partij, inclusief haar Gelieerde Ondernemingen.

## **16. AFSTAND**

- 16.1. Geen enkele Partij wordt geacht afstand te hebben gedaan van rechten die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden of uit een inbreuk op deze verplichtingen, tenzij een dergelijke Partij de afstandsverklaring schriftelijk uitvoert.
- 16.2. Indien een Partij afstand doet van een recht voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden of uit een verzuim of schending van een andere Partij in overeenstemming met artikel 16.1., mag een dergelijke afstandsverklaring niet worden opgevat als een afstandsverklaring van een ander recht voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden of uit het verzuim of de schending van een andere Partij, zelfs als de laatste vergelijkbaar is met de vorige.

## **17. DEELBAARHEID**

- 17.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of ongeldig zou zijn volgens dwingend recht, dan zal deze bepaling enkel ongeldig zijn in de mate van dergelijke onafdwingbaarheid of ongeldigheid en zal ze op geen enkele wijze de afdwingbaarheid of geldigheid van de rest van dergelijke bepaling of artikel of de andere bepalingen of artikelen van deze Algemene Voorwaarden beïnvloeden. De Partijen zijn verplicht om de niet-afdwingbare of ongeldige bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling waarvan het economische resultaat zo dicht mogelijk het economische resultaat benadert dat met de niet-afdwingbare of ongeldige bepaling werd beoogd.

## **18. OVERIGE BEPALINGEN**

- 18.1. Deze Algemene Voorwaarden vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen en vervangen alle eerdere afspraken, overeenkomsten en voorstellen van de Partijen, mondeling of schriftelijk, met betrekking tot hetzelfde onderwerp.
- 18.2. Alle kennisgevingen, verzoeken en mededelingen naar Synapse Lifestyle op grond van deze Algemene Voorwaarden dienen per aangetekende post of e-mail of een andere tussen de Partijen overeengekomen communicatiemethode worden gedaan, waarbij de volgende contactgegevens dienen te worden gebruikt:

### **SYNAPSE LIFESTYLE BV**

Email: [contact@synapse-lifestyle.com](mailto:contact@synapse-lifestyle.com)

Adres: Waterloostraat 18, 1880 Kapelle-op-den-Bos

- 18.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan Belgisch recht.
- 18.4. In geval van geschillen met betrekking tot de sluiting, uitvoering, interpretatie en/of beëindiging van deze Algemene Voorwaarden, verbinden de Partijen zich ertoe te goeder trouw en confidentieel besprekingen aan te gaan met het oog op een minnelijke schikking van het geschil. Indien het geschil niet minnelijk kan worden opgelost, zijn de rechtbanken van Mechelen bevoegd om zich hierover te buigen.

Deze versie dateert van **31 januari 2025**

## **Bijlage 1 – Benodigde Apparatuur voor het gebruik van de Diensten**

De Diensten zijn compatibel met volgende apparatuur:

### Hardware:

- Een computer of ander apparaat waarop een browser kan draaien.

Synapse Lifestyle wijst erop dat de Diensten beter kunnen worden uitgevoerd indien de gebruikte hardware niet te verouderd is (e.g., niet ouder dan 10 jaar).

### Software:

- Een browser en een besturingssysteem die toelaat de Diensten uit te voeren.

Synapse Lifestyle wijst erop dat de Diensten beter kunnen worden uitgevoerd indien de gebruikte software niet te verouderd is en raadt aan om altijd de laatste versie van de door Klant gekozen browser en besturingssysteem te gebruiken.

### Verbinding met het internet:

- Vereist.

## **Bijlage 2 – Serviceniveaus**

### **1. Beschikbaarheid**

Synapse Lifestyle garandeert dat de Diensten tijdens de meetperiode 95% van de tijd beschikbaar zullen zijn. De meetperiode is een maand of een jaar.

De beschikbaarheid zal als volgt berekend worden:

$$\text{Beschikbaarheid} = (\text{geplande uptime} - \text{downtime}) / \text{geplande uptime}$$

Met geplande uptime wordt het totale aantal minuten beschikbaarheid tijdens de meetperiode bedoeld, minus volgende gebeurtenissen:

- geplande downtime, d.w.z. de tijd die nodig is voor het uitvoeren van regelmatige onderhoudsactiviteiten om de Diensten te onderhouden;
- noodonderhoud, d.w.z. onderhoud dat nodig is om de veiligheid, prestaties of integriteit van de Diensten te waarborgen als gevolg van een bedreiging of kwetsbaarheid;
- Overmacht;
- downtime als gevolg van een onrechtmatige daad, behandeling of verzuim van Klant of een derde partij;
- downtime als gevolg van een schending door Klant van de richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik.

Onder downtime wordt de tijd verstaan dat de Diensten niet beschikbaar zijn, minus de hierboven vermelde gebeurtenissen.

### **2. Ondersteuning**

Synapse Lifestyle stelt een helpdesk ter beschikking die eerstelijnsondersteuning biedt voor gebruikersvragen en voor het loggen en opvolgen van Bugs.

De helpdesk is op de volgende manieren te bereiken: [contact@synapse-lifestyle.com](mailto:contact@synapse-lifestyle.com)

De helpdesk biedt ondersteuning in de volgende talen: Nederlands en Engels

De helpdesk is beschikbaar op de volgende dagen en uren: Continue beschikbaar

Prioriteitsniveaus worden als volgt gedefinieerd:

- Prioriteit 1: Kritiek: De Diensten of een belangrijke functie is niet beschikbaar voor alle gebruikers. Er is geen alternatieve oplossing beschikbaar.
- Prioriteit 2: Hoog: Er is sprake van een verminderde kwaliteit van dienstverlening voor sommige of alle modules van de Diensten. Er is een alternatieve oplossing beschikbaar.
- Prioriteit 3: Gemiddeld: Geringe impact op het werken met de Diensten.
- Prioriteit 4: Laag: Geringe impact op Klant of cosmetische Bugs.

Bij het melden van een Bug moet Klant bij voorkeur het prioriteitsniveau aangeven. Indien het aangegeven prioriteitsniveau naar het oordeel van Synapse Lifestyle onjuist is of indien Klant dit vergeet te doen, heeft Synapse Lifestyle het recht het prioriteitsniveau zelf te bepalen en zal het Klant hiervan op de hoogte stellen.

De Bug zal worden verholpen naargelang het prioriteitsniveau, maar in ieder geval zo snel als mogelijk. Verder garandeert Synapse Lifestyle garandeert om binnen de twee (2) dagen te antwoorden met een bevestiging van ontvangst na ontvangst van de melding.

### **Bijlage 3 – Richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik**

#### **1. Algemeen**

In deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik worden de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Klant in verband met het gebruik van de Diensten uiteengezet. Klant moet deze verplichtingen en verantwoordelijkheden naleven bij het gebruik van de Diensten.

#### **2. Gebruik/misbruik**

Klant mag de Diensten alleen gebruiken voor het beoogde doel en in combinatie met de Apparatuur en de Materialen die nodig zijn om het voordeel van de Diensten te genieten.

De Diensten mogen niet worden aangewend voor illegale of onverantwoorde handelingen. Het volgende wordt in ieder geval (zonder beperkend te willen zijn) als illegaal of onverantwoordelijk beschouwd:

- (a) het gebruik van de Diensten om schade te berokkenen aan minderjarigen (bijv. kinderpornografie);
- (b) het verzenden, verspreiden, publiceren, tentoonstellen van materiaal dat (i) de veiligheid of gezondheid van een persoon in gevaar brengt of dat instellingen, de openbare veiligheid of de volksgezondheid kan schaden; (ii) buitensporig gewelddadig is of tot geweld aanzet, met geweld dreigt, een intimiderende inhoud heeft of haatzaaiende opmerkingen bevat; (iii) illegale drugs promoot, de exportvoorschriften overtreedt of verband houdt met illegale gokactiviteiten of illegale wapenhandel; de systemen in het netwerk en/of de oplossing en/of de netwerkdiensten of netwerkcommunicatie verstoort; (iv) (via uploaden of anderszins) inbreuk maakt op auteursrechten, handelsmerken, octrooien, handels- en/of andere geheimen of andere (intellectuele-)eigendomsrechten van derden;
- (c) het gebruik van de Diensten om frauduleuze aanbiedingen te doen, frauduleuze goederen of diensten te kopen of te verkopen of om oplichting te bevorderen;
- (d) het verzamelen of gebruiken van (i) (persoonlijke) informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie; (ii) e-mailadressen; schermnamen; e-ID-kaarten, betaalkaart- en/of creditkaartgegevens of andere gebruikersidentificatie zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon, met inbegrip van maar niet beperkt tot phishing, internet scamming, diefstal van wachtwoorden, spidering of harvesting; het opzettelijk verspreiden van virussen of het introduceren van andere soorten kwaadaardige programma's in het netwerk of systeem die tot doel hebben de systemen, software of data van derden te beschadigen (of hiermee dreigen);
- (e) de Diensten misbruiken om toegang te krijgen of te proberen te krijgen tot de accounts van derden;
- (f) het schenden van de integriteit van computer- en netwerksystemen; inclusief het ontwikkelen of gebruiken van programma's die andere gebruikers hinderen of die infiltreren in en/of schade toebrengen aan een computer, een computersysteem of een netwerk of die de softwarecomponenten van een computer, een computersysteem of een netwerk wijzigen; of
- (g) het verkrijgen of trachten te verkrijgen van toegang tot de accounts van derden, of het infiltreren of trachten te infiltreren in de veiligheid van de computersoftware of -hardware, elektronische communicatiesystemen van de Diensten of een derde partij.

#### **3. Beveiliging**

Ter bescherming van de Diensten is het de verantwoordelijkheid van Klant om ervoor zorgen:

- (a) dat hij zijn logingegevens beschermt en beveiligt;
- (b) dat de Diensten alleen worden gebruikt in combinatie met de juiste Apparatuur; en
- (c) dat de Apparatuur de nodige beschermingsmaatregelen bevat (bijv. antivirussoftware, firewalls, enz.).

Het is verboden:

- (a) de gebruikersidentificatie of -beveiliging van de Diensten, het netwerk of de account te omzeilen of zichzelf ongeoorloofde toegang te verlenen tot gegevens die niet voor u bestemd zijn;
- (b) in te loggen op of gebruik te maken van een server of account waartoe Klant geen toegang heeft;
- (c) gebruik te maken van tools die ontworpen zijn om veiligheidsmaatregelen te omzeilen of te breken of om tools te introduceren of te gebruiken die ontworpen zijn om buitensporige verzoeken te creëren (bijvoorbeeld (gedistribueerde) denial-of-service-aanvallen) om de Diensten te doen crashen.

#### **4. Inbreuk op deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik**

Klant erkent en aanvaardt dat de naleving van deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik een essentiële verplichting van de Algemene Voorwaarden vormt. Als zodanig heeft Synapse Lifestyle het recht om deze Algemene Voorwaarden te beëindigen in geval van schending of niet-naleving van deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik.

Onverminderd eventuele aansprakelijkheidsbepalingen, zal Klant in het geval dat Klant deze richtlijnen inzake aanvaardbaar gebruik heeft overtreden, Synapse Lifestyle tevens verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, uitgaven, aansprakelijkheden of claims die Synapse Lifestyle als gevolg hiervan zou kunnen oplopen.

Een inbreuk op deze richtlijn inzake aanvaardbaar gebruik kan ook leiden tot straf- en/of burgerrechtelijke vervolging. Klant erkent en aanvaardt dat Synapse Lifestyle met de bevoegde autoriteiten en/of relevante derden zal samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten met betrekking tot het misbruik/gebruik van de Diensten te onderzoeken.