

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 en ondernemingsnummer 1013.690.283.

Klant en Synapse Lifestyle worden hierna ook individueel 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. 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, alsook 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 haar respectievelijke opvolgers, rechtverkrijgenden en, waar de context dit vereist, haar vertegenwoordigers.

Gelieerde Onderneming	betekent elke onderneming of entiteit die zeggenschap uitoefent over, onder zeggenschap staat van of onder gemeenschappelijke zeggenschap staat met Synapse Lifestyle. Een vennootschap of entiteit wordt geacht zeggenschap uit te oefenen over een andere vennootschap of entiteit als (i) zij rechtstreeks of onrechtstreeks 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 de vennootschap of entiteit te kiezen, of (iii) de mogelijkheid heeft om via contracten of andere manieren de zaken van de vennootschap of entiteit te sturen.
Algemene Voorwaarden	betekent deze Algemene Voorwaarden, inclusief haar Bijlagen.

Bijlage	betekent een Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden.
Bug	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.
Apparatuur	betekent de apparaten, besturingssystemen en andere voorwaarden die vervuld moeten zijn om gebruik te kunnen maken van de Diensten.
Materialen	betekent de gegevens, input en informatie die door de Klant naar de Diensten worden geüpload.
Overmacht	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.
Intellectuele Eigendom (IE)	betekent alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, rechten in merken, handelsnamen, logo's, uitvindingen, octrooien, handelsgeheimen, knowhow, software, modellen, 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 hierop, aanvragen tot registratie, vernieuwingen, verlengingen en het recht om schadevergoeding te vorderen voor inbreuken uit het verleden op voornoemde rechten.
Persoonsgegevens	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 identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
Verwerking/Verwerken	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 Persoonsgegevens.
Diensten	betekent het leveren door Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers, van de SYNAPSE-toepassing, een internetapplicatie die aan de hand van de door Klant geüploade Materialen inzicht tracht te

	verschaffen in de gezondheidstoestand van de Klant zonder dat dit mag worden aanzien als medisch advies, oordeel, diagnose of behandeling.
--	--

2. DIENSTVERLENING EN RECHT OP TOEGANG

- 2.1. Niettegenstaande het recht op opschorting of ander verhaal in geval van laattijdige betaling, verleent Synapse Lifestyle Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, wereldwijd recht op toegang tot en gebruik van de Diensten voor louter persoonlijke doeleinden.
- 2.2. De levering van de Diensten wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het moment dat Klant toegang krijgt tot zijn gezondheidsinformatie en -overzicht in de SYNAPSE-toepassing.
- 2.3. Klant is zelf verantwoordelijk voor wie hij toegang verleent tot de Diensten via zijn logingegevens.
- 2.4. De toegang tot en de goede werking van 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, verzenden, overdragen, toewijzen, verkopen, verhuren, leasen, in licentie geven, verdelen, commercieel exploiteren of anderszins beschikbaar maken van de Diensten of een onderdeel daarvan aan derden (dit uitdrukkelijk is toegestaan door de toepasselijke wetgeving);
 - enige kennisgeving van vertrouwelijkheid of handelsmerk die via de Diensten wordt weergegeven, te verwijderen of onleesbaar te maken; of
 - het verzenden of hosten van een virus, Bug of 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. Als Synapse Lifestyle niet voldoet aan de overeengekomen serviceniveaus, heeft Klant recht op een servicekrediet. Zulk servicekrediet is geen liquide schadevergoeding en wordt beschouwd als compensatie voor het verminderd gebruik van de Diensten.

4. DUUR EN BEÏNDIGING

- 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 worden opgezegd door één van de Partijen met inachtneming van een schriftelijke opzeggingstermijn van tien (10) dagen, onverminderd artikel 4.5.
- 4.2. Niettegenstaande artikel 4.1, en zonder afbreuk te doen aan verdere verhaalsmogelijkheden, 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 dergelijke inbreuk niet kan worden verholpen binnen een periode van twee (2) dagen na kennisgeving van het verzuim aan de nalatige Partij; of
 - (b) in geval een Partij failliet wordt verklaard of in collectieve schuldbemiddeling terecht komt of een faillissementsclaim tegen haar wordt ingediend.
- 4.3. Vanaf de datum van beëindiging en tenzij anders wordt bepaald, zal Klant onmiddellijk stoppen met het gebruik van de Intellectuele Eigendom van Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en 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 onmiddellijk 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, waarover hij mag blijven beschikken. 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 mag worden verwacht dat ze de beëindiging van de Algemene Voorwaarden overleven, zullen deze beëindiging overleven, inclusief de relevant bepalingen met betrekking tot Intellectuele Eigendom 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 redelijk en toegelaten 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 iedere dergelijke vordering die hij ontvangt. Synapse Lifestyle heeft het recht om de controle over dergelijke procedures over te nemen. Klant zal Synapse Lifestyle zijn redelijke medewerking verlenen bij het verdedigen tegen dergelijke vordering.
- 5.3. Alle Intellectuele Eigendom in en op de Materialen blijft exclusief toebehoren aan Klant. Synapse Lifestyle, haar Gelieerde Ondernemingen en onderaannemers ontvangen van Klant echter wel een beperkte licentie om de Materialen te gebruiken, reproduceren, kopiëren, bewerken, verwerken en op te slaan voor de goede werking, hosting, levering, ondersteuning en onderhoud van de Diensten tijdens de duur van de Algemene Voorwaarden. Verder ontvangt Synapse Lifestyle van Klant tevens een royaltyvrije, wereldwijde, onbezwaarde, overdraagbare 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 en de verkoop, verhuur, bewerking, vertaling of andere commerciële exploitatie van deze nieuwe diensten, toepassingen en/of datasets. Deze licentie zal de beëindiging van deze Algemene Voorwaarden overleven.

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 en overzichten via de SYNAPSE-softwaretoepassing
 - (b) Het voorzien van een dashboard binnen de SYNAPSE-softwaretoepassing met daarin een overzicht van de gegenereerde resultaten en overzichten
 - (c) Toegang tot de helpdesk van Synapse Lifestyle
 - (d) **OPTIONEEL:** Het voorzien van een digital portaal en interface waarmee de Klant toegang kan verlenen aan zijn arts of andere dienstverlener die al dan niet een erkend gezondheidszorgbeoefenaar is, tot zijn Materialen, gegevens, resultaten en overzichten.

- 6.2. Diensten (b) en (c) worden continu aangeboden tijdens de duurtijd van deze Algemene Voorwaarden van zodra de eerste betaling door Klant werd uitgevoerd. Daarentegen, is iedere verwerking en generatie van resultaten en overzichten onder Dienst (a) telkens onderhevig aan een nieuwe betaling van de dan toepasselijke aankoopprijs (zoals vermeld op de website). **M.a.w., voor ieder verzoek tot verwerking van zijn Materialen tot persoonlijke resultaten en overzichten binnen de SYNAPSE-softwaretoepassing zal de Klant een prijs moeten betalen.**
- 6.3. Dienst (d) wordt continu aangeboden tijdens de duurtijd van deze Algemene Voorwaarden van zodra de eerste betaling door Klant werd uitgevoerd en Klant zich akkoord heeft verklaard om zijn gegevens te delen met de aangeduide persoon. Klant begrijpt en aanvaardt dat Synapse Lifestyle op geen enkele manier verantwoordelijk kan worden gehouden voor de Verwerking van zijn gegevens door deze persoon en ontslaat Synapse Lifestyle van iedere mogelijke aansprakelijkheid dienaangaande.

7. ONDERAANNEMERS

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

8. GARANTIES

- 8.1. Synapse Lifestyle garandeert dat de Diensten naar behoren zullen werken 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: info@synapse-lifestyle.com.
- 8.3. De garantie is afhankelijk van de naleving door Klant van zijn verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden. De garantie zal niet langer gelden in volgende gevallen:
- (a) Klant heeft de Diensten gebruikt in combinatie met niet-ondersteunde Apparatuur; of
 - (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 om het redelijk voorzienbare gebruik ervan door Kant te 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 de schade van Klant ten belope van maximaal de waarde van de door Klant afgenomen Diensten.
- 10.3. De beperking van 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. VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- 11.1. Elke Partij voldoet ten allen tijden aan haar respectieve verplichtingen onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming met betrekking tot de Persoonsgegevens die in het kader van deze Algemene Voorwaarden en de Diensten worden Verwerkt. Voor meer informatie hieromtrent wordt u doorverwezen naar de Synapse Lifestyle privacy policy.

12. RESULTATEN

- 12.1. De resultaten, overzichten of werkproducten zoals gegenereerd in kader van de Diensten worden "as is" opgeleverd, zonder enige garantie wat betreft de geschiktheid ervan voor de doeleinden die Klant voor ogen heeft, met uitzondering van de doeleinden die redelijkerwijze door gebruikers van de Diensten mogen worden verwacht.
- 12.2. De SYNAPSE-softwaretoepassing maakt een belangrijk deel uit van de Diensten. Het betreft een digitale toepassing die u kan gebruiken om een beter inzicht te krijgen in uw gezondheidstoestand. De informatie uit deze toepassing mag echter **NIET** worden beschouwd als medisch advies of ter vervanging van een professioneel medisch oordeel, diagnose of test. Het gebruik van de SYNAPSE-toepassing staat los van de raadpleging met uw arts en de analyses en/of testen die worden uitgevoerd door erkende laboratoria, alsook de hiermee verband houdende kosten. 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 gegevens of klachten over uw gezondheid. Synapse Lifestyle doet hierbij afstand van enige aansprakelijkheid in dit verband, hetgeen Klant aanvaardt.

13. OVERMACHT

- 13.1. Geen van de Partijen kan worden gehouden aan de verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden indien haar dit door Overmacht wordt belet.
- 13.2. 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.

14. OVERDRACHT

- 14.1. Tenzij anders werd 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 werd verkregen, blijft Klant aansprakelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden.
- 14.2. Het is Synapse Lifestyle toegestaan, zonder voorafgaande kennisgeving aan Klant, haar rechten en verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, over te dragen aan een derde partij, inclusief haar Gelieerde Ondernemingen.

15. AFSTAND

- 15.1. 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 de Partij de afstandsverklaring schriftelijk uitvoert.

16. DEELBAARHEID

- 16.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of ongeldig zou zijn conform 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 de bepaling of andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden beïnvloeden. 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.

17. OVERIGE BEPALINGEN

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

SYNAPSE LIFESTYLE BV

Email: info@synapse-lifestyle.com

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

- 17.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan Belgisch recht.
- 17.4. 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 een geschil niet minnelijk kan worden opgelost, zijn de rechtbanken van Mechelen exclusief bevoegd.

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 werken indien de gebruikte hardware niet 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 werken indien de gebruikte software niet 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: info@synapse-lifestyle.com

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

De helpdesk is beschikbaar op de volgende dagen en uren: Continu 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.