

Algemene voorwaarden SYS Platform

De algemene voorwaarden van SYS Platform zijn kort, duidelijk en overzichtelijk. Dat is wel zo makkelijk.

1. Partijen

Wie zijn we?

- Wij zijn SYS. De naam van onze besloten vennootschap is SYS Platform. Ingeschreven onder nummer 78413273 bij de Kamer van Koophandel.

Wie ben jij?

- Jij bent of wordt klant bij ons.

2. Klant worden van het SYS Platform

Hoe kan je klant worden bij ons?

- Je kunt met het SYS Platform starten door je aan te melden via onze website. Fysieke producten of trainingen kun je ook via de website direct bestellen.

Voor hoe lang word ik klant bij jullie?

- Wanneer je start met het SYS Platform ga je een abonnement aan. Dit abonnement wordt voor een jaar aangegaan, tenzij we vooraf anders schriftelijk overeen zijn gekomen. Dit abonnement wordt vervolgens continu stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als de initiële looptijd, tenzij anders overeengekomen. Koop je een fysiek product of een training bij ons? Dan is deze bepaling niet van toepassing.

Mag ik alles op mijn SYS Platform website plaatsen?

- Je begrijpt dat je ons platform alleen voor legale doeleinden gebruikt, die tevens niet strijdig zijn met de openbare orde en goede zeden mag gebruiken.

3. Fair-use Policy

- Bij je SYS lidmaatschap zit er één domeinnaam standaard inbegrepen. Je kunt kiezen uit een van de volgende domeinnaam extensies:
 - .nl
 - .be
 - .com
- Extra domeinnamen of domeinnamen met andere extensies kun je los afnemen.
- Binnen het lidmaatschap krijgt je als klant 2 e-mailadressen en per e-mailbox zal er 2 GB opslagruimte beschikbaar zijn. Per website is er een serverruimte van 5 GB.
- Als er iets echt mis gaat, kun je 1 keer per jaar kosteloos een back-up terug laten zetten.
- SYS Platform optimaliseert standaard 500 website afbeeldingen, bij het optimaliseren van meer afbeeldingen kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

Is jullie onbeperkte support ook echt onbeperkt?

- De support die we aanbieden is onbeperkt, mits er niet onredelijk veel gebruik van wordt gemaakt ('fair use policy'). Er wordt enkel support verleend aan gebruikers die een beheerdersaccount hebben binnen de website. Onder support valt het beantwoorden van vragen over de standaard functionaliteiten van onze pakketten en diensten en geldt alleen voor de vragen die je via ons platform of per e-mail indient. Indien je de website aan ons wilt uitbesteden, hebben we hier een aparte service voor.

4. Financiën

Wanneer factureren jullie?

- De betaling en facturatie loopt altijd vooraf (ook voor fysieke producten, trainingen of projecten). Maak je gebruik van het SYS Platform? Dan worden de licentie- en gebruikskosten vooraf voor de daaropvolgende periode gefactureerd.

Welke services ontvang ik voor de betaling van mijn lidmaatschap?

- Wanneer je gebruik maakt van het platform, betaal je hier licentie- en gebruikskosten voor. Hieronder verstaan wij het updaten van de website-software, het verstrekken van de standaard functionaliteiten, het maken van back-ups, het verzorgen van de hosting en e-mails en het beveiligen van de website. Ook kun je per mail je vragen stellen en krijg je uitleg hoe de SYS functionaliteiten werken zodat je hier zelf mee aan de slag kan.

Wat gebeurt er als ik een keer niet op tijd betaal?

- Je krijgt in dat geval een herinnering waarin we je veertien dagen geven alsnog te betalen zonder bijkomende kosten. Lukt het niet om de factuur op tijd te voldoen? Dan kun je het beste contact met ons opnemen om te zoeken naar een oplossing.
- Blijft je betaling uit in deze termijn en is er geen regeling getroffen? Dan zijn we genooddaakt de factuur door te zetten naar een incassobureau. Deze rekenen incassokosten en de wettelijke rente aan je door. Alle kosten die voortvloeien uit het uit handen geven van de vordering zijn ook voor jouw rekening.
- Ook heeft SYS Platform het recht je website en / of e-mailadressen te blokkeren, als na veertien dagen de betaling nog niet is voldaan. SYS Platform is in dat geval op geen enkele manier een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je.
- SYS Platform heeft het recht om wanbetaling en het lidmaatschap stop te zetten.

5. Beperking aansprakelijkheid

- Helaas kan het altijd gebeuren dat er iets fout gaat. Als klant ben je zelf verantwoordelijk voor de instellingen van je website. Schade door verkeerde instellingen wordt niet gezien als directe schade en is niet te wijten aan SYS Platform.
- Onder directe schade wordt enkel zaakschade verstaan. In het geval van directe aantoonbare schade verwijtbaar te wijten is aan SYS Platform, dan wordt de schadevergoeding gemaximeerd op de betaalde licentie- en gebruikskosten van twee maanden. De schadevergoeding kan alleen worden ontvangen over het deel waar een probleem mee was, niet over de niet de gehele lidmaatschapskosten.
- Wanneer er externe functionaliteiten of plug-ins op je SYS website staan, is dit volledig op eigen risico en is SYS Platform niet aansprakelijk voor fouten die optreden (ongeacht wat de oorzaak is).
- SYS Platform is nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Gederfde winst, gemiste besparingen en verminderde goodwill wordt onder andere als indirect schade gezien.
- De aansprakelijkheid voor fysieke producten, projecten en trainingen wordt volledig uitgesloten.
- Wanneer je als klant downgrade, verlies je bepaalde functionaliteiten. Als klant ben je zelf verantwoordelijk om de website daarop aan te passen.

6. Kunnen de prijzen van jullie diensten worden aangepast?

- SYS Platform mag haar prijzen één keer per jaar indexeren met de door het CBS vastgestelde Dienstenprijsindex (DPI) waarbij 2015 = 100.
- Het kan voorkomen dat SYS Platform haar prijzen aanpast. Als we dit van plan zijn laten we je dit minstens dertig dagen voordat de verhoging voor jou ingaat weten. Ben je het niet eens met deze verhoging? Dan mag je de overeenkomst opzeggen per de datum waarop de

verhoging ingaat. SYS Platform is in dat geval op geen enkele manier een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je. Het betaalde abonnementsgeld zal binnen een redelijke termijn naar rato worden terugbetaald.

- SYS Platform kan de inhoud van de pakketten aanpassen door nieuwe functionaliteiten toe te voegen of eruit te halen. Klant wordt hier 30 dagen van tevoren van op de hoogte gesteld.

7. Geld terug garantie

Stel ik zeg tijdens de 14 dagen niet-goed-geld-terug garantie / proefperiode het pakket op. Wanneer krijg ik mijn geld terug?

Je ontvangt uiterlijk binnen 30 dagen na opzeggen het betaalde bedrag minus administratiekosten terug. In geval van projecten worden reeds gemaakte uren in rekening gebracht.

8. Beschikbaarheid van de diensten

Zijn jullie diensten altijd bereikbaar?

- We doen ons best de services continu ter beschikking te stellen, maar we kunnen helaas niet garanderen dat de services altijd beschikbaar zijn. Om deze reden kunnen we helaas niet iedereen aannemen als klant bij SYS Platform. Bijvoorbeeld wanneer je website altijd online moet staan omdat dit anders een verhoogd risico met zich meebrengt. Daarmee bedoelen we dat een mogelijke verstoring in onze dienstverlening kan leiden tot bijvoorbeeld letsel, dood, milieuschade of het verlies van (persoons-)gegevens.
- Twijfel je of jouw website hieronder valt? Neem dan even contact met ons op voor het plaatsen van je bestelling. Als je akkoord gaat met deze algemene voorwaarden, geef je aan dat jouw website geen verhoogd risico met zich meebrengt en accepteer je dus dat de services niet altijd beschikbaar kunnen zijn. Deze bepaling is niet van toepassing als je een fysiek product bij ons koopt.

9. Wat mag SYS Platform doen bij misbruik of overlast?

- Bij misbruik of overlast is het SYS Platform toegestaan de website en / of e-mailadressen (tijdelijk) te blokkeren en / of offline te halen. SYS Platform is in dat geval op geen enkele manier een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je.

Hoe vaak maken jullie back-ups?

- Wij proberen iedere dag een back-up te maken en deze op een andere server in Nederland op te slaan.

Kunnen jullie een back-up voor mij terugplaatsen?

- Back-ups kunnen worden teruggezet, mits deze beschikbaar zijn en als je niet in strijd met de algemene voorwaarden hebt gehandeld. Deze zetten we één keer per jaar kosteloos voor je terug. Raak je door het terugzetten van de back-up data kwijt, dan is SYS Platform in dat geval op geen enkele manier een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je. Het kan namelijk zijn dat de back-up is gemaakt voordat bijvoorbeeld bepaalde wijzigingen zijn doorgevoerd of bepaalde berichten zijn ontvangen. Hebben we dit jaar al een keer een back-up voor je teruggeplaatst, dan kunnen we een bedrag bij je in rekening brengen voor het proberen terug te zetten van een andere back-up.

Je bent klant bij SYS Platform en SYS Platform stopt binnenkort met het aanbieden van een of meer diensten. Wanneer kan dat?

- Het kan voorkomen dat SYS Platform stopt met het aanbieden van een of meer diensten. Als dit het geval is laten we je dit minimaal dertig dagen van tevoren weten en bieden we je, wanneer dat mogelijk is, de mogelijkheid over te stappen naar een andere dienst bij SYS. Maak je hier geen gebruik van, dan beëindigen we de overeenkomst per de aangegeven

datum. SYS Platform is in geen geval een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je.

10. Projecten, overstapservice en uitbestedservice.

Wanneer SYS platform aanpassingen maakt aan jouw website (zoals uitbestedservice of projecten) vallen deze buiten het lidmaatschap.

Kan ik mijn website of kleine wijzigingen uitbesteden aan SYS Platform?

- Ja zeker. Je kunt website gerelateerde taken uitbesteden aan SYS Platform. Dit noemen we de uitbestedservice. Hierbij worden aanpassingen in je website voor je uitbesteed. Deze werkzaamheden worden per kwartier in rekening gebracht. Indien er geen prijs is afgesproken wordt het op dat moment geldende uurtarief in achteraf in rekening gebracht. Deze uren worden aan het eind van de maand gefactureerd.
- Ook is het mogelijk om een strippenkaart af te nemen, waarbij koop je een x aantal uren van te voren met korting in.

Wat is de geldigheidsduur van een project (zoals de vliegende start)?

- Je ontvangt vooraf een vaste prijsopgave, zodat je weet waar je aan toe bent. Dit is een all-in prijs voor het hele project (inclusief communicatie en één revisieronde). Nadat de prijsopgave akkoord is gegaan, starten we met het uitvoeren van de opdracht.
- Na het afnemen van een project of vliegende start heb je 6 maanden de tijd om alle project behoeftes (zoals website teksten) op te sturen naar SYS Platform. Hiermee kan het project worden opgestart en kunnen wij de beloofde dienst leveren.
- Lever je niet alle behoeftes op tijd aan? Dan verloopt het project na 6 maanden en vervallen de verplichtingen van SYS Platform aan jou.

Kan ik de overstapservice gebruiken om mijn huidige website naar SYS over te laten zetten?

- SYS heeft een overstapservice waarbij de huidige website die je nu hebt, zo goed als mogelijk wordt nagebouwd in SYS. Het is niet altijd mogelijk om de website exact 1-op-1 na te maken. SYS probeert jou zo goed mogelijk te informeren in wat er wel en niet mogelijk is.
- Na het opleveren van de overstapservice heb je eenmalig de gelegenheid om alle feedback in te sturen, waarna SYS deze zal verwerken.
- Wanneer je 3 weken nadat de overstapservice is opgeleverd nog geen feedback hebt gegeven, gaan we er vanuit dat de overstapservice naar tevredenheid is afgerond.
- Als klant ben je zelf verantwoordelijk voor het controleren of al je data goed is over gezet. SYS Platform is niet verantwoordelijk voor het missen van enige data na het gebruik van de overstapservice.

11. Annulering

Wat als ik toch niet kan komen naar een live-dag?

- Ben je aangemeld voor een live-dag, maar kun je die dag toch niet komen? Graag horen we dit zo spoedig mogelijk in verband met de planning. Indien je een maand van tevoren afzegt krijg je het volledige bedrag retour. Tot twee weken van tevoren wordt 50 procent in rekening gebracht. Na twee weken voor aanvang is het niet meer mogelijk om te annuleren.

Wat als ik een ingepland gesprek annuleer?

- Indien je een ingepland gesprek minder dan 24 uur van tevoren annuleert, kan SYS Platform hier kosten voor in rekening brengen.

12. Intellectuele eigendomsrechten

Van wie is de website het eigendom?

- De inhoud (zoals pagina's, blogartikelen, afbeeldingen, etc.) van de website is van jou. Wanneer je het abonnement van SYS Platform opzegt kun je een gratis export aanvragen van deze content. Je ontvangt in dat geval een kale versie van de teksten, blogartikelen en foto's. Deze kun je vervolgens bij een andere website/hosting-partner online zetten. Hier ben je zelf verantwoordelijk voor. SYS Platform zal de gratis export enkel bewerkstelligen, indien alle openstaande facturen zijn voldaan.
- Op de vormgeving en de functionaliteiten van je website rusten intellectuele eigendomsrechten. Deze rechten blijven in handen van SYS Platform of de respectievelijke eigenaren van de rechten. Deze rechten worden niet overgedragen aan klanten. SYS Platform kan dit eigendomsrecht in overleg met de Klant overdragen.

Betaalde export

- Bij opzegging biedt SYS Platform de mogelijkheid om delen van de intellectuele eigendomsrechten over te kopen met een betaalde export. Deze export wordt eenmalig uitgevoerd en kun je vervolgens bij een andere website/hosting-partner online zetten. Hier ben je zelf verantwoordelijk voor.
- Voor deze export betaalt Klant een vast bedrag. Deze wordt door SYS Platform vastgesteld.
- SYS Platform zal de export enkel bewerkstelligen, indien alle openstaande facturen zijn voldaan.
- Wanneer je opzegt verlies je toegang tot het SYS platform en de bijbehorende functionaliteiten.

Wie is verantwoordelijk voor de inhoud van mijn website?

- Dat ben jij. Je moet opletten dat je alleen materiaal op je website plaatst of laat plaatsen waarvoor jij toestemming hebt gekregen. Je begrijpt dat jij hier verantwoordelijk voor bent en dat SYS Platform niet hoeft te controleren of jij deze toestemming hebt gekregen.

Wie is eigenaar van mijn domeinnaam?

- SYS Platform is houder en de Klant is eigenaar van het domeinnaam.
- SYS Platform zal het domeinnaam enkel overzetten, indien alle openstaande facturen zijn voldaan.

13. Beëindiging van de overeenkomst**Je bent klant bij SYS Platform en wilt het lidmaatschap voor het Platform opzeggen. Hoe doe je dat?**

- Je kunt je pakket opzeggen via jouw SYS Platform website. Zodra je pakket is opgezegd en verlopen kun je geen gebruik meer maken van de website en de door ons aangeboden trainingen en overige diensten.

Wie is voor het eventueel overzetten van de inhoud na opzegging?

- Na opzegging ben je zelf verantwoordelijk voor het overzetten van je gegevens zoals domeinnaam, e-mailadres en website. Tot de opzegdatum spant SYS Platform zich in de diensten ter beschikking te stellen, tenzij je hebt gehandeld in strijd met de algemene voorwaarden. Daarna worden je gegevens onherroepelijk verwijderd.

Per wanneer kan ik de overeenkomst opzeggen?

- Je kunt de overeenkomst per het einde van de contractduur opzeggen. De opzegging kun je tot 15 dagen voor het einde van de contractduur via je SYS Platform website doorgeven.

Ik heb een fysiek product bij jullie gekocht. Hoe kan ik dit retourneren?

- Heb je een fysiek product gekocht, dan kan je deze retourneren. Neem vooraf contact met ons op om het terugsturen te regelen. Let erop dat je je product binnen 14 dagen terugstuurt. De kosten voor het terugsturen moeten door jou worden gedragen. Gepersonaliseerde producten kunnen helaas niet worden teruggestuurd.

Ik heb een training bij jullie gekocht. Hoe kan ik deze overeenkomst opzeggen?

- De aankoop van een training kan je helaas niet annuleren. Mocht de training door technische omstandigheden niet meer worden aangeboden, dan ontvang je de inhoud van de training op een andere manier zodat je hem alsnog kunt bekijken.

14. Overmacht

- Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van SYS Platform, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
- Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van (personeel van) SYS Platform zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van SYS Platform, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
- In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
- Indien sprake is van overmacht met als gevolg dat één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen uit de Overeenkomst, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal SYS Platform overgaan tot pro-ratio terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die SYS Platform heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

15. Privacy

Hoe gaat SYS Platform om met privacy?

- Je persoonsgegevens worden in overeenstemming met het op onze website gepubliceerde privacy reglement verwerkt. Je stemt bij het aangaan van deze overeenkomst in met de verwerking van je persoonsgegevens.

Wie is verantwoordelijk voor de verzamelde persoonsgegevens op mijn website?

- Dat ben je zelf. Bedenk je dat je hierbij altijd moet voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Klanten van SYS Platform dienen hun klanten te informeren over de verwerking van data.

16. Niet inbegrepen in het lidmaatschap

Wat valt niet binnen mijn lidmaatschap?

- Klant kan onbeperkt vragen stellen aan de medewerkers van SYS Platform. Dit valt binnen het support van SYS Platform. Indien er aanpassingen worden gedaan valt dit niet meer binnen het lidmaatschap.
- De stresstest is een simulatie van nep bezoekers om te kijken hoeveel bezoekers de website aan kan. Ook dit valt niet binnen het lidmaatschap.
- Het spoednummer is een betaalde extra dienst. SYS Platform garandeert niet dat zij altijd bereikbaar zijn via dit nummer.

17. Overig

Kunnen deze algemene voorwaarden worden gewijzigd?

- Het kan voorkomen dat SYS Platform deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigt. Mocht je het niet eens zijn met deze wijzigingen is het toegestaan de overeenkomst op te zeggen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. SYS Platform is in dat geval op geen enkele manier een vergoeding van kosten of schade verschuldigd aan je. Het betaalde abonnementsgeld zal binnen een redelijke termijn naar rato worden terugbetaald.
- [Download de algemene voorwaarden via deze link](#). De laatste inhoudelijke wijziging van deze voorwaarden was op 31-08-2023.

18. Geschillen

Je bent of was klant bij ons en je bent het niet met ons eens. Wat kun je nu doen?

- Omdat wij in Nederland zijn gevestigd is alleen het Nederlandse recht van toepassing op de overeenkomsten die we sluiten. Als je een zakelijke klant bent, is alleen de rechter in Den Haag bevoegd in eerste instantie kennis te nemen van het geschil. Het is ons vrij een geschil aan een andere bevoegde rechter voor te leggen.