

ALGEMENE VOORWAARDEN SYCA B.V.

1 Algemeen

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Opdrachtgever: de partij die de opdracht verleent.

1.2 SYCA: SYCA B.V., gevestigd Weerdestein 21 te Amsterdam

1.3 Opdracht c.q. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij SYCA zich jegens Opdrachtgever verbindt werkzaamheden te verrichten.

1.4 Opdrachtbevestiging: de schriftelijke bevestiging van de Opdracht door SYCA, waarin de kenmerken van de Opdracht zijn beschreven.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening door SYCA aan Opdrachtgever, behoudens voor zover van de inhoud van deze algemene voorwaarden in de Opdrachtbevestiging wordt afgeweken.

2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door SYCA uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3 Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De Overeenkomst wordt gevormd door deze algemene voorwaarden tezamen met de Opdrachtbevestiging en komt tot stand op het moment dat de door SYCA en Opdrachtgever ondertekende Opdrachtbevestiging door SYCA retour is ontvangen. Zolang de opdrachtbevestiging niet retour is ontvangen, behoudt SYCA zich het recht voor haar (personeels-) capaciteit elders in te zetten. De Opdrachtbevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan SYCA verstrekte informatie. De Opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.

3.2 Indien de Opdracht mondeling of per e-mail is verstrekt, dan wel indien de Opdrachtbevestiging (nog) niet (getekend) retour is ontvangen, wordt de Opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op het moment dat SYCA op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de Opdracht is gestart.

3.3 De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan, met betrekking tot de Opdracht.

4 Medewerking van Opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke SYCA overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende Opdracht, tijdig in de door SYCA gewenste vorm en wijze aan SYCA ter beschikking worden gesteld.

4.2 Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat SYCA onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte



uitvoering van de Opdracht van belang kunnen zijn.

4.3 Tenzij uit de aard van de Opdracht anders voortvloeit, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan SYCA ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

4.4 Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat SYCA wordt voorzien van geschikte kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van de SYCA noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Hieronder wordt onder meer begrepen het gebruik van computer-, telefoon- en faxfaciliteiten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer) faciliteiten, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor afdoende back-up-, veiligheids-, viruscontrole- en andere benodigde beveiligingsprocedures.

4.5 De uit de vertraging in de uitvoering van de Opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens en/of faciliteiten door Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

5 Uitvoering van de Opdracht

5.1 Alle werkzaamheden die door SYCA worden verricht, worden uitgevoerd naar zijn beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van SYCA, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

5.2 SYCA bepaalt de wijze waarop en door welke medewerk(st)er(s) de verleende Opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door de Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht.

5.3 SYCA heeft het recht zonder overleg met de Opdrachtgever derden (hulppersonen) bij de uitvoering van de Opdracht te betrekken.

6 Geheimhouding

6.1 Tenzij sprake is van toepasselijkheid van enige wet- of regelgeving die SYCA verplicht tot openbaarmaking of tenzij daartoe door Opdrachtgever voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zijn SYCA en door SYCA ingezette medewerk(st)ers verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van Opdrachtgever en die door Opdrachtgever als zodanig schriftelijk is aangemerkt.

6.2 Tenzij sprake is van toepasselijkheid van enige wet- of regelgeving die Opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of daartoe door SYCA voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zullen Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtgever geen mededelingen doen aan derden over de aanpak en werkwijze, de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van SYCA.

6.3 SYCA en Opdrachtgever zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

6.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 6.1 is SYCA gerechtigd tot het vermelden van naam en logo van Opdrachtgever en de in hoofdlijnen voor Opdrachtgever verrichte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van SYCA en slechts ter indicatie van de ervaring van SYCA.

6.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 6.1 is SYCA gerechtigd tot het vermelden



van de naam van Opdrachtgever en geanonimiseerde scores in de benchmark database van SYCA.

6.6 SYCA stelt alles in het werk om, indien van toepassing, anonimiteit van individuele werknemers in het onderzoek naar de werkgever toe te waarborgen.

7 Intellectuele eigendom

7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot producten van de geest welke SYCA gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Opdracht, al dan niet in samenwerking met Opdrachtgever, berusten bij SYCA of zijn licentiegevers.

7.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de producten zoals beschreven in voorgaand artikellid, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten, onderzoeksvoorstellen, rapportages, surveys, chatstructuren, intranetontwerpen en andere geestesproducten van SYCA, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijk toestemming van SYCA toegestaan. In geval van tussentijdse beëindiging van de Opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

8 Honorarium

8.1 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst, doch voordat de Opdracht geheel is uitgevoerd, tariefbepalende factoren zoals bijvoorbeeld lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is SYCA gerechtigd het eerder overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen.

8.2 Het honorarium van SYCA is exclusief onkosten van SYCA en exclusief declaraties van de door SYCA met instemming van Opdrachtgever ingeschakelde derden.

8.3 Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.

9 Betaling

9.1 Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Betaling dient te geschieden in op de factuur aangegeven valuta, door middel van overmaking ten gunste van een door SYCA aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.2 Bij overschrijding van de onder 9.1 genoemde termijn, is Opdrachtgever, na door SYCA ten minste éénmaal te zijn aangemaand om binnen een redelijke termijn te betalen, van rechtswege in verzuim. In dat geval is de Opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, over het verschuldigde 0,75% rente per maand verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat Opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom en rente, onverminderd het recht van SYCA de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door SYCA



gemaakte kosten, ook indien deze het wettelijke liquidatietarief te boven gaan.

9.3 Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van SYCA daartoe aanleiding geeft, is SYCA gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door SYCA te bepalen vorm en/of een voorschot betaalt. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is SYCA gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan SYCA uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

9.4 In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het volledige factuurbedrag.

10 Klachten

10.1 Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na ter beschikking stelling of verzenddatum van de stukken of de informatie waarover Opdrachtgever klaagt, aan SYCA kenbaar te worden gemaakt.

10.2 Klachten als in het eerste lid bedoelt, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een klacht met betrekking tot een bepaalde dienst betaling uit te stellen of betaling te weigeren van die dienst of van andere geleverde diensten van SYCA waarop de klacht geen betrekking heeft.

10.3 In geval van een, naar mening van SYCA, terecht uitgebrachte klacht heeft Opdrachtgever de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tegen restitutie naar evenredigheid van het door Opdrachtgever reeds betaalde honorarium.

11 Leveringstermijn

11.1 Is Opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel door SYCA is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel aan hem ter beschikking is/zijn gesteld.

11.2 Omdat de duur van de Opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking die Opdrachtgever verleent, zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit schriftelijk is overeengekomen.

11.3 De Overeenkomst kan – tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is – door Opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij SYCA de Overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een aan hem na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn. Ontbinding is dan toegestaan conform artikel 265 Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

12 Beëindiging

Opdrachtgever kan de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen. De Overeenkomst



mag door ieder der partijen per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang worden ontbonden in het geval de andere partij, na ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn, in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen of indien ten behoeve van de andere partij een curator, bewindvoerder of vereffenaar is benoemd, de andere partij een schuldsanering treft of om enige andere reden zijn activiteiten staakt of indien een partij het ontstaan van een van de bovengenoemde omstandigheden bij de andere partij redelijkerwijs aannemelijk acht of indien er een andere situatie is ontstaan die onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt in het belang van de beëindigende partij. De verschuldigde fee is de totaal overeengekomen fee tot en met het einde van de overeenkomst minus de reeds betaalde bedragen minus de door beëindiging niet meer te leveren werkzaamheden die voor dit doel worden gewaardeerd op de marginale kosten van SYCA.

Bij beëindiging van de Overeenkomst dient ieder der partijen alle in zijn bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.

13 Aansprakelijkheid

13.1 SYCA zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van SYCA kan worden verwacht. Indien SYCA toerekenbaar tekortschiet doordat Opdrachtgever aan SYCA onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt of op andere wijze niet de overeengekomen medewerking heeft verleend, is SYCA voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van SYCA die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is SYCA voor die schade aansprakelijk tot maximaal het bedrag van het honorarium dat SYCA in het kader van de desbetreffende Opdracht heeft ontvangen, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van SYCA. SYCA is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade van SYCA, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot gedeerde omzet of winst.

13.2 Bij een Opdracht met een langere doorlooptijd dan een half jaar geldt een beperking van de sub 13.1 bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het honorarium dat SYCA in het kader van de desbetreffende Opdracht over de laatste 6 maanden heeft ontvangen.

13.3 Opdrachtgever vrijwaart SYCA voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan SYCA onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt of op andere of op andere wijze niet de overeengekomen medewerking heeft verleend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten die hem is toe te rekenen, dan wel is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid van SYCA of tenzij enige dwingende (inter)nationale wet of regelgeving een dergelijke bepaling niet toestaat.

13.4 De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door SYCA voor de uitvoeringen van de Opdracht ingeschakelde derden.



14 Internetgebruik

In geval van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van de internetverbinding van Opdrachtgever is SYCA niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende kosten en of schade. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne bereikbaarheid van de web applicaties van SYCA voor de relevante werknemers van Opdrachtgever.

In geval van overmacht door het tijdelijk onbeschikbaar zijn van de internetverbinding van SYCA, is SYCA niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende kosten en of schade. SYCA garandeert 99.8% up-time van haar web applicaties.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het doorlaten van e-mail verstuurd vanuit de e-mail servers van SYCA. De URL's en IP adressen van de SYCA servers worden vooraf schriftelijk of per e-mail bevestigd door SYCA.

De door SYCA verrichte extra werkzaamheden in verband met de ondersteuning van Opdrachtgever bij het oplossen van mogelijke problemen als bedoeld in dit artikel worden op nacalculatiebasis per dagdeel doorberekend.

In geval SYCA voor zijn diensten in overleg met Opdrachtgever gebruikt maakt van het zogenaamde 'spoofen' van e-mailadressen zullen mogelijke delivery failures bij de oorspronkelijke eigenaar van het e-mailadres terecht komen.

15 Wervingsverbod

Geen der partijen is gerechtigd tijdens de uitvoering van de Opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de Opdracht medewerkers die vanuit de andere partij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Opdracht in dienst te nemen, tenzij met voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. De partij die ondanks dit wervingsverbod toch (een) medewerker(s) van de andere partij in dienst neemt is gehouden aan die andere partij tenminste de redelijke wervings-, trainings- en inwerkkosten te voldoen die de andere partij zal moeten maken om (een) vervangende medewerker(s) aan te trekken.

16 Strijdige clausules

In het geval deze algemene voorwaarden en de Opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de Opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

17 Toepasselijk recht en forumkeuze

Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en SYCA is het Nederlands recht van toepassing. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, worden alle geschillen die verband houden met Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en SYCA, door de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag bepaald.

18 Deponering Kamer van Koophandel

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder K.v.k. nr. 28114026.