

ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening door BYCZ

1. Algemeen

1.1 Begripsbepaling. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

BYCZ: de ondernemer die in haar bedrijfsactiviteiten op het gebied van HR organisatieadvies deze voorwaarden van toepassing verklaart. **Opdrachtgever:** de contractuele wederpartij, zijnde een onderneming of een particulier, van BYCZ. **Cliënt:** de persoon (zijnde een werknemer of cliënt van Opdrachtgever, of een particulier) op wie de door BYCZ uit te voeren begeleidings-, advies- en/of trainingswerkzaamheden betrekking hebben. **Gedragscode:** de Gedragscode van BYCZ.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van BYCZ, op alle overeenkomsten die BYCZ sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

1.3 BYCZ wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2. Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

2.1 Alle aanbiedingen van BYCZ zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand, doordat Opdrachtgever zich schriftelijk of per e-mail akkoord verklaart met de offerte van BYCZ.

2.3 Als Opdrachtgever en Cliënt aan BYCZ mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekken, mag BYCZ uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal zij de aanbieding hierop baseren.

3. Prijs

3.1 BYCZ is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen of licenties) voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. Zij brengt Opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte.

3.2 Het eerste lid is niet van toepassing op overeenkomsten met particulieren.

3.3 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

4. Adviezen

Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van BYCZ die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

5. Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.

5.2 BYCZ behandelt informatie van en over Cliënt vertrouwelijk. Alleen en voor zover Cliënt toestemming geeft, rapporteert BYCZ hierover aan Opdrachtgever. Hiervan kan, in overeenstemming met de Gedragscode, slechts bij schriftelijke overeenkomst tussen alle betrokken partijen vóór aanvang van de werkzaamheden worden afgeweken. Informatie over de voortgang van de werkzaamheden valt hierbuiten.

5.3 BYCZ en de niet-particuliere Opdrachtgever verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en nemen hun informatie- en communicatieverplichtingen ten opzichte van de cliënt in acht. Zij verstrekken elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie om goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving bij uitvoering van de opdracht mogelijk te maken.

6. Intellectuele eigendom

- 6.1 BYCZ behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, documenten, materialen, programma's, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow", ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.
- 6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BYCZ noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die BYCZ voor Opdrachtgever uitvoert.
- 6.3 Opdrachtgever vrijwaart BYCZ voor aanspraken van derden in verband met intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte materialen die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

7. Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1 BYCZ verplicht zich om de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, de actuele stand van het vakgebied en de wetenschap en de Gedragscode waaraan zij zich verbonden heeft.
- 7.2 BYCZ spant zich naar beste vermogen in om het met de overeenkomst beoogde resultaat te bereiken.
- 7.3 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is BYCZ gerechtigd om de werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee BYCZ zijn dienstverlening aan Opdrachtgever en Cliënt waarborgt.

8. Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 8.1 BYCZ heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien zij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die buiten zijn schuld, risico- en invloedssfeer liggen.
- 8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding.
- 8.3 Omstandigheden die een overmachtssituatie voor BYCZ opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, grootschalige storingen bij elektriciteits-, telecommunicatie- en/of internetdiensten, extreme weer- en verkeerssituaties en het door diefstal, brand of andere wijzen verloren gaan van noodzakelijke materialen en voorzieningen.

9. Wijzigingen in de opdracht

- 9.1 Indien de omvang van de aan BYCZ verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is BYCZ gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Als tijdens de loop van de opdracht blijkt dat het voor behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de opdrachtschrijving dienovereenkomstig aanpassen.

10. Betalingsvoorwaarden

10.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van de overeengekomen dienstverlening plaats binnen 30 dagen na factuurdatum. Facturering vindt plaats bij aanvang van de dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10.2 Bezwaren tegen het bedrag van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is verricht, treedt automatisch verzuim in.

10.3 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever van rechtswege verschuldigd de kostenvergoeding als bedoeld in art. 6:96 lid 4 BW en de wettelijke rente conform art. 6:119a BW of art. 6:119b BW.

10.4 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is Opdrachtgever aan BYCZ alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Wordt BYCZ in een gerechtelijke procedure in het gelijk gesteld, dan komen alle kosten die zij in verband met die procedure moest maken voor rekening van Opdrachtgever.

11. Ontbinding

11.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met BYCZ gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surséance van betaling, ondercuratelestelling van Opdrachtgever, stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is BYCZ gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, danwel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. BYCZ is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

11.2 Eén en ander laat onverlet de overige aan BYCZ toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

11.3 BYCZ is in geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

11.4 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door BYCZ onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft BYCZ het recht de overeenkomst te ontbinden.

11.5 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt BYCZ het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

12. Klachten

12.1 Op klachten is de Klachtenregeling van BYCZ van toepassing, die samen met deze Algemene Voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand wordt gesteld bij aanvang van de opdracht.

12.2 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat BYCZ op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1 BYCZ is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan BYCZ toe te rekenen tekortkoming; voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen BYCZ verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn. De te vergoeden schade is beperkt tot het geldbedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval zal uitkeren. Voorts moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
- 13.1a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 13.1b De aansprakelijkheid van BYCZ is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste de overeengekomen opdrachtsom. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan zes maanden is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor werkzaamheden tijdens die zes maanden in rekening gebracht wordt.
13. 1c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is BYCZ nimmer aansprakelijk.
13. 1d De door BYCZ te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de overeengekomen werkzaamheden gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- 13.2 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp BYCZ gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

14. Toepasselijk recht en forumkeuze

Nederlands recht is van toepassing. Tenzij de kantonrechter bevoegd is, is alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van BYCZ bevoegd kennis te nemen van geschillen.

KLACHTENREGELING

behorend bij de ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening BYCZ

1. Algemeen

- 1.1 Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die BYCZ in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van BYCZ.
- 1.2 In het geval dat BYCZ werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een dienstverlenende organisatie, is de klachtenregeling van die organisatie van toepassing, tenzij vooraf anders is overeengekomen.

2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door BYCZ of een door BYCZ ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3. Indiening van de klacht

- 3.1 Partijen streven er naar om ontevredenheid zo snel mogelijk bespreekbaar te maken en in goed overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt een klacht schriftelijk ingediend binnen 21 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 21 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
- 3.3 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het post- danwel emailadres van BYCZ.

4. Klachtbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door BYCZ.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze BYCZ de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 BYCZ handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5. Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt BYCZ een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 BYCZ is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.

5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:

- a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
- b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen;
- c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag en met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6. Oordeel

6.1 Als BYCZ de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet BYCZ aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

6.2 Als BYCZ de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van BYCZ met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

7. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2021.