

## Artikel 1: Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt;
- De gebruiker van deze algemene voorwaarden: By Sylvana gevestigd aan Vosselaan 46 te Hillegom, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 73514020;
  - Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die of het bedrijf dat een overeenkomst aangaat met By Sylvana;
  - Overeenkomst: de overeenkomst tussen By Sylvana en de opdrachtgever;
  - Werkzaamheden: de werkzaamheden die By Sylvana in opdracht van de opdrachtgever uitvoert.

## Artikel 2: Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen By Sylvana en de opdrachtgever.
- 2.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met By Sylvana, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door By Sylvana vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6 Gedurende de overeenkomst heeft By Sylvana het recht de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 2.7 Indien By Sylvana niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat By Sylvana het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.8 Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes van By Sylvana zijn vrijblijvend.
- 3.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan By Sylvana opgegeven eisen en specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop By Sylvana zijn/haar aanbieding baseert.
- 3.3 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is By Sylvana daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij By Sylvana anders aangeeft.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht By Sylvana niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5 Kennelijke fouten of vergissingen in publicaties, offertes, e-mailberichten en overeenkomsten binden By Sylvana niet.
- 3.6 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

##### 4.1 De overeenkomst komt tot stand:

- a. nadat de opdrachtgever de overeenkomst of offerte heeft ondertekend en aan By Sylvana heeft geretourneerd; of
- b. nadat de opdrachtgever via de e-mail akkoord is gegaan met het aanbod en/of de offerte van By Sylvana.

#### Artikel 5: Annulering

- 5.1 Indien de opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst voor virtuele ondersteuning voor bepaalde tijd annuleert, dan worden annuleringskosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de resterende, in de opdrachtbevestiging, vastgestelde uren maal het uurtarief van By Sylvana.
- 5.2 Indien de opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst voor een focussessie binnen 48 uur voor aanvang van de desbetreffende afspraak annuleert, of niet verschijnt, worden er annuleringskosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 100% van de in de opdrachtbevestiging, vastgestelde uren maal het uurtarief van By Sylvana. Indien er sprake is van overmacht kan de focussessie in overleg worden geannuleerd of verplaatst naar een ander tijdstip.
- 5.3 Annulering dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
- 5.4 De opdrachtgever is geen annuleringskosten aan By Sylvana verschuldigd indien partijen in de overeenkomst zijn overeengekomen dat de overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds kan worden opgezegd.
- 5.5 Alle reeds tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden en overige gemaakte kosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

#### Artikel 6: Opzegging

- 6.1 De opdrachtgever kan een tot stand gekomen overeenkomst voor onbepaalde tijd tot het uitvoeren van werkzaamheden te allen tijde opzeggen. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.

#### Artikel 7: Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1 By Sylvana zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 7.2 By Sylvana voert de werkzaamheden uit vanuit haar eigen kantoor. In overleg kan de uitvoering van de overeenkomst (tijdelijk) elders plaatsvinden.
- 7.3 By Sylvana heeft het recht bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder kennisgeving aan de opdrachtgever, derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
- 7.4 By Sylvana kan niet garanderen dat met de werkzaamheden de website van de opdrachtgever hoger komt in de zoekresultaten van Google of van andere zoekmachines.
- 7.5 By Sylvana kan niet garanderen dat het uitvoeren van de werkzaamheden leidt tot het door de opdrachtgever gewenste resultaat, zoals een omzetstijging en/of meer naamsbekendheid.
- 7.6 Voor de uitvoering van de overeenkomst kan By Sylvana afhankelijk zijn van (online) diensten of software van derde partijen. By Sylvana is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen.
- 7.7 By Sylvana zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

#### Artikel 8: Verplichtingen van de opdrachtgever

8.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en zaken, waarvan By Sylvana aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan By Sylvana worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en zaken niet tijdig aan By Sylvana zijn verstrekt, heeft By Sylvana het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

8.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

8.3 De verstrekte gegevens dienen te voldoen aan de door By Sylvana voorgeschreven specificaties.

8.4 Indien de opdrachtgever aan By Sylvana informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

8.5 De opdrachtgever dient By Sylvana alle bevoegdheden te geven die noodzakelijk zijn om de overeenkomst uit te kunnen voeren.

8.6 De opdrachtgever vrijwaart By Sylvana voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar is.

8.7 De opdrachtgever is gehouden By Sylvana onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.

#### Artikel 9: Wijziging factuuradres of verhuizing

9.1 Indien de opdrachtgever verhuist dan wel het factuuradres van de opdrachtgever wijzigt, dient de opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan By Sylvana mede te delen.

#### Artikel 10: Wijziging van de overeenkomst

10.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

10.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. By Sylvana zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

10.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal By Sylvana de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

10.4 Indien een vaste prijs is overeengekomen, dan zal By Sylvana daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.

#### Artikel 11: Opleveringstermijn

11.1 Alle door By Sylvana genoemde of overeengekomen opleveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. By Sylvana spant zich er naar behoren voor in overeengekomen opleveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Een vermelde of overeengekomen opleveringstermijn is nimmer als een fatale termijn te beschouwen. De duur van de uitvoering van de werkzaamheden kan beïnvloed worden door de kwaliteit van de informatie en zaken die de opdrachtgever verstrekt en door de medewerking die wordt verleend.

11.2 By Sylvana is niet gebonden aan al dan niet uiterste opleveringstermijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is By Sylvana gebonden aan een al dan niet uiterste opleveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst zijn overeengekomen.

11.3 Overschrijding van een opleveringstermijn geeft nooit recht aan de opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie jegens By Sylvana. Dit geldt niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van By Sylvana.

#### Artikel 12: Prijzen en tarieven

12.1 De vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw en in euro's.

12.2 By Sylvana heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan de opdrachtgever schriftelijk of elektronisch bekend gemaakt. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de nieuwe tarieven, dan is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe tarieven gelden. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 2 weken nadat de opdrachtgever in kennis is gesteld van de nieuwe tarieven. Verhoging van de tarieven wegens een verhoging van het btw-tarief of wegens een wijziging van de overeenkomst geeft de opdrachtgever niet het recht om de overeenkomst te ontbinden.

12.3 By Sylvana is gerechtigd een vast overeengekomen prijs te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan By Sylvana, dat in redelijkheid niet van By Sylvana mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.

#### Artikel 13: Facturatie en betaling

13.1 Facturatie van de vastgestelde uren (vastgelegd in de overeenkomst) geschiedt bij aanvang van de werkzaamheden en vervolgens op de eerste dag van de nieuwe maand.

13.2 Facturatie voor uitgevoerde werkzaamheden die buiten de vastgestelde uren vallen geschiedt maandelijks achteraf.

13.3 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

13.4 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de gestelde betalingstermijn, dan is de opdrachtgever 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 de wettelijke (handels)rente aan By Sylvana verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de opdrachtgever. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,-. Is de opdrachtgever een consument, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet incassokosten.

13.5 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al wijst de opdrachtgever een andere volgorde van toerekening aan.

13.6 De opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

13.7 By Sylvana kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de opdrachtgever alle aan By Sylvana verschuldigde bedragen betaald heeft.

13.8 Rechten worden aan de opdrachtgever steeds verleend onder de voorwaarde dat de opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

#### Artikel 14: Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van, zowel voorlopige als definitieve, (ontwerpen van) tekst(en), concepten, digitale informatie, programmatuur, logo's, ontwerpen, e.d., hierna te noemen "werk", die By Sylvana in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, berusten bij By Sylvana of bij haar licentiegever(s).

14.2 By Sylvana verleent aan de opdrachtgever een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. De licentie geldt slechts nadat de opdrachtgever aan zijn financiële verplichtingen jegens By Sylvana heeft voldaan.

14.3 Door de oplevering van werk worden geen auteursrechten in de zin van de Auteurswet overgedragen. Alle rechten van intellectuele eigendom op het werk berusten uitsluitend bij By Sylvana of bij haar licentiegever(s).

14.4 Overdracht van de auteursrechten op het werk kunnen partijen middels een schriftelijke overeenkomst overeengekomen.

14.5 Indien de opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van By Sylvana, dan heeft By Sylvana het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op enige vorm van compensatie, en dan wordt alle schade die By Sylvana daardoor heeft geleden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

14.6 Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van de intellectuele eigendom beschermde zaken, die door of namens de opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij By Sylvana voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.

14.7 By Sylvana is gerechtigd het in opdracht vervaardigde werk te gebruiken voor eigen publiciteit of PR doeleinden. In dit kader heeft By Sylvana het recht de naam en/of het logo van de opdrachtgever en een link naar de website van de opdrachtgever op haar website te plaatsen.

#### Artikel 15: Onderzoek naar het bestaan van rechten

15.1 Tot de opdracht behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkrechten, auteursrechten, portretrechten, e.d. van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.

15.2 De opdrachtgever dient zelf na te gaan of de materialen die hij voor de uitvoering van de overeenkomst aan By Sylvana ter beschikking stelt, geen inbreuk maken op de merkrechten, auteursrechten, portretrechten, e.d. van derden.

#### Artikel 16: Klachten

16.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de oplevering aan By Sylvana kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat By Sylvana in staat is adequaat te reageren.

16.2 Indien een klacht gegrond is, dan zal By Sylvana de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

16.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, dan zal By Sylvana slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 18.

16.4 Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

16.5 Voor vragen en/of klachten kan de opdrachtgever op de volgende wijzen contact opnemen met By Sylvana via het e-mailadres: [info@bysylvana.nl](mailto:info@bysylvana.nl).

#### Artikel 17: Opschorting en ontbinding

17.1 By Sylvana is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst middels een schriftelijke of elektronische verklaring te ontbinden, indien:

- a. de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- b. na het sluiten van de overeenkomst By Sylvana ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- c. aan de opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
- d. de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert;
- e. ten aanzien van de opdrachtgever een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard;
- f. de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.

17.2 Voorts is By Sylvana bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

17.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van By Sylvana op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien By Sylvana de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

17.4 By Sylvana behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 18: Aansprakelijkheid en verjaring

18.1 By Sylvana kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

- a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 19.1 van deze algemene voorwaarden;
- b. enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.

18.2 De opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en stukken. By Sylvana is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn of door het opvolgen van de door de opdrachtgever gegeven instructies. De opdrachtgever vrijwaart By Sylvana tegen alle aanspraken ter zake.

18.3 De opdrachtgever dient zorg te dragen voor afdoende beveiliging van zijn data, onder meer door middel van het maken van afdoende back-ups. By Sylvana is op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies.

18.4 De opdrachtgever is gehouden, indien redelijkerwijs mogelijk, kopieën van door hem verstrekte materialen en gegevens onder zich te houden tot de opdracht is vervuld. Indien de opdrachtgever dit nalaat, kan By Sylvana niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden.

18.5 By Sylvana is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen.

18.6 By Sylvana is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de opdrachtgever verband houdende met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van de opdrachtgever.

18.7 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van By Sylvana, maakt.

18.8 By Sylvana kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld indien het resultaat voortvloeiende uit de werkzaamheden niet voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever.

18.9 By Sylvana is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

18.10 Iedere aansprakelijkheid van By Sylvana voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.

18.11 Indien By Sylvana aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van By Sylvana beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van By Sylvana gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

18.12 Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welken hoofde ook jegens By Sylvana, vervallen in ieder geval na één jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.



#### Artikel 19: Overmacht

19.1 Van overmacht aan de zijde van By Sylvana is onder andere sprake indien By Sylvana verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: storingen in de verbindingen van en met het internet, virusinfectie of computervredebreek door derden, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, stakingen, diefstal, brand, ziekte van de natuurlijke persoon die namens By Sylvana de overeenkomst uitvoert, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden. Onder overmacht wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door By Sylvana zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

19.2 Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van leveranciers van By Sylvana ten gevolge waarvan By Sylvana haar verplichtingen niet of niet tijdig of niet volledig kan nakomen.

19.3 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

19.4 Voor zover By Sylvana ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is By Sylvana gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 20: Geheimhouding

20.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

20.2 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, By Sylvana gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en By Sylvana zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is By Sylvana niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### Artikel 21: Niet-overname personeel

21.1 Het is de opdrachtgever niet toegestaan zonder de voorafgaande toestemming van By Sylvana gedurende de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na het einde van de overeenkomst een natuurlijke persoon die in dienst is bij By Sylvana of die door By Sylvana is ingehuurd een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of op een andere basis direct of indirect voor zich te laten werken. Indien By Sylvana toestemming geeft voor het bovengenoemde, dan kan By Sylvana daar voorwaarden aan verbinden, zoals het betalen van een geldsom.

#### Artikel 22: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

22.1 Op de rechtsverhouding tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.

22.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de opdrachtgever en By Sylvana worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar By Sylvana gevestigd is. De opdrachtgever zijnde een consument heeft 1 maand de tijd nadat By Sylvana zich schriftelijk jegens de opdrachtgever op dit beding heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.