

# Algemene Voorwaarden Toponderzoek - 2016

## 1. Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van dienstverlening tussen Rooshorst B.V., mede handelend onder de naam "Toponderzoek" en "OverheidInNederland", gevestigd te (5961 PX) Horst aan de Maas, aan de Expeditiestraat 12, (hierna te noemen: "Toponderzoek") en haar Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolger(s) (hierna te noemen: "Opdrachtgever").

1.2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.

1.3. Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig of vernietigbaar zou zijn, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

## 2. Opdrachtvoorstellen en prijzen

2.1. Opdrachtvoorstellen van Toponderzoek zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle, voor de opzet en uitvoering van de opdracht, benodigde informatie tijdig heeft verstrekt.

2.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat met de door hem verstrekte informatie geen inbreuk wordt gemaakt op enig intellectueel eigendomsrecht van derden en dat de verstrekte informatie verwerkt mag worden door Toponderzoek in haar opdracht.

2.3. De geoffreerde prijs is onlosmakelijk verbonden met het opdrachtvoorstel. Het door opdrachtgever aanvaarde opdrachtvoorstel met de daarin opgenomen prijs alsmede deze algemene voorwaarden vormt de overeenkomst tussen partijen.

## 3. Tarieven en kosten van het opdracht

3.1. Tenzij anders aangegeven, is het opdrachtvoorstel geldig tot 30 dagen na de daarin genoemde datum, op voorwaarde dat de uitvoering van de eerste meting kan plaatsvinden binnen de in het opdrachtvoorstel vermelde periode. Alle in het opdrachtvoorstel genoemde prijzen zijn steeds exclusief BTW.

3.2. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in het opdrachtvoorstel aangegeven of daarin zijn begrepen de reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, worden ze separaat in rekening gebracht.

3.3. Alle in het opdrachtvoorstel vermelde prijzen worden jaarlijks gecorrigeerd conform het CBS consumenten prijsindexcijfer voor alle huishoudens. Als referentiejaar geldt het jaar waarin de opdracht wordt verstrekt.

## 4. Wijziging van de opdracht en extra werkzaamheden

4.1. De in het opdrachtvoorstel genoemde prijs is onlosmakelijk verbonden met de in het opdrachtvoorstel omschreven opzet van de werkzaamheden.

Wijzigingen in de opzet onder andere ten aanzien van omvang, aantal besprekingen, de fasering van het opdracht, de methode, analyse en rapportering die in overleg met Opdrachtgever worden aangebracht, kunnen leiden tot aanpassing van de prijs.

4.2. Indien tussentijdse wijziging in de uitvoering van de opdracht ontstaat door feiten of omstandigheden die in de risicosfeer van Opdrachtgever vallen, zal Toponderzoek aanpassingen aanbrengen indien dit voor de kwaliteit van de dienstverlening nodig is. Daaraan verbonden kosten zullen worden doorberekend aan Opdrachtgever.

## 5. Duur en afsluiting van een opdracht

5.1. De duur van een opdracht kan, behalve door de inspanning van adviseurs van Toponderzoek, worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Toponderzoek verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Toponderzoek kan dan ook van tevoren slechts bij indicatie aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van een opdracht zal zijn. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden en de rapportering, is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.2. Toponderzoek zal op het moment waarop zij van oordeel is dat een meting is afgesloten, de resultaten aanbieden aan Opdrachtgever en de werkzaamheden factureren.

5.3. Indien in het opdrachtvoorstel is vermeld dat de rapportering schriftelijk zal geschieden, is in de kostprijs tevens begrepen de levering van één schriftelijk rapportemplaar. Rapportering geschiedt in het Nederlands, tenzij anders is overeengekomen. De extra kosten voor het leveren van een vertaling van het rapport, komen voor rekening van Opdrachtgever.

## 6. Duur van de overeenkomst en tussentijdse beëindiging

6.1. De overeenkomst is aangegaan voor een minimum termijn en/of een minimum aantal (herhalings)metingen. Tenzij anders overeengekomen, is de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar voor beëindiging van die termijn/aantal metingen. Indien één of meerdere herhalingsmetingen zijn overeengekomen, terwijl geen bepaalde termijn is afgesproken waarbinnen die zouden plaatsvinden, geldt een maximum termijn van 24 maanden per (herhalings)meting, waarbinnen elke (herhalings)meting dient te zijn opgestart.

6.2. Indien Opdrachtgever aangeeft de overeenkomst niet te zullen nakomen of indien Opdrachtgever Toponderzoek niet in de gelegenheid stelt één of meer meting(en) uit te voeren binnen de maximum termijn, dan is opdrachtgever gehouden de schade die Toponderzoek daardoor lijdt aan haar te vergoeden. Dit geldt niet alleen voor de meting(en) die niet binnen de maximum termijn door Opdrachtgever worden afgenomen, maar ook voor alle eventuele opvolgende nog niet-opeisbare (herhalings)metingen die zijn overeengekomen. De schade wordt berekend door het aantal overeengekomen doch nog niet afgenomen (herhalings)metingen te vermenigvuldigen met de prijs van de laatste in rekening gebrachte (herhalings)meting, minus eventuele besparingen op variabele opdrachtgebonden kosten door Toponderzoek.

6.3. Toponderzoek mag tot voortijdige beëindiging van de samenwerking overgaan als er sprake is van overmacht, zoals gedefinieerd in deze overeenkomst.

6.4. Toponderzoek en Opdrachtgever kunnen de overeenkomst per direct en zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen, een en ander onder uitdrukkelijk voorbehoud van rechten, zoals het recht van Toponderzoek op volledige schadevergoeding als in lid 2 van dit artikel beschreven, indien en zodra zich één van de navolgende omstandigheden voordoet:

- een partij wordt in staat van faillissement verklaard, althans het faillissement wordt aangevraagd en deze aanvraag wordt gedurende een periode van veertien (14) dagen niet ingetrokken of ongedaan gemaakt;
- aan een partij wordt surséance van betaling verleend, althans surséance van betaling wordt aangevraagd en deze aanvraag wordt gedurende een periode van veertien (14) dagen niet ingetrokken of ongedaan gemaakt;
- van een partij (rechtspersoon) wordt het besluit genomen tot ontbinding, dan wel een partij (natuurlijk persoon) wordt onder bewind of curatele gesteld, dan wel anderszins onbevoegd verklaard om over zijn of haar vermogen te beschikken en deze toestand houdt gedurende een periode langer dan veertien (14) dagen aan.

## 7. Toegang tot digitale omgeving Toponderzoek

7.1. Ten behoeve van het opdrachtmanagement, invullen van digitale vragenlijsten, inzage van rapportages, kan Toponderzoek aan Opdrachtgever en/of diens medewerkers inloggegevens verstrekken waarmee toegang verkregen kan worden tot de digitale omgeving van Toponderzoek. De toegang tot de digitale omgeving is strikt persoonlijk. Het is Opdrachtgever, en diens werknemers, niet toegestaan inloggegevens en/of wachtwoorden aan derden over te dragen, bekend te maken en/of door derden te laten gebruiken. Gegevens van de digitale omgeving en enige daarop ingevulde informatie, die wordt afgedrukt op papier en/of opgeslagen op een ander medium, mogen niet aan derden worden verschaft en dienen buiten het bereik van derden te worden opgeslagen.

7.2. Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk dat medewerkers die uit dienst treden, niet langer toegang hebben tot enige digitale omgeving van Toponderzoek. In dergelijke situaties dient Opdrachtgever Toponderzoek uiterlijk binnen 3 werkdagen hierover te informeren en te verzoeken de betreffende inloggegevens te blokkeren. Toponderzoek is niet aansprakelijk voor enig misbruik van niet geblokkeerde gegevens door (voormalig) werknemers.

7.3. Toponderzoek streeft ernaar om de digitale omgeving zoveel mogelijk beschikbaar en bereikbaar te houden. Toponderzoek garandeert echter geen 24-uurs beschik- of bereikbaarheid. Toponderzoek is nimmer aansprakelijk voor het niet toegankelijk zijn van de digitale omgeving.

## 8. Intellectuele eigendom

8.1. Modellen, technieken, instrumenten, vragenlijsten, rapportagesjablonen, onderzoeksmethoden, software, de digitale omgeving van Toponderzoek, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, alsmede de daarmee verzamelde data(bestanden), inclusief de vragendatabase, zijn en blijven eigendom van Toponderzoek. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Toponderzoek.

8.2. Onderzoeksmethoden, zelfs indien die zijn ontwikkeld en/of toegepast door Toponderzoek in opdracht van Opdrachtgever, zijn het volledige eigendom van Toponderzoek.

Toponderzoek is gerechtigd deze methodes toe te passen voor opdrachten van derden.

8.2. Het auteursrecht op voorstellen voor opdrachten, kostenopgaven, onderzoeksresultaten, vragenlijsten en rapporten en de daarbij behorende stukken berust bij Toponderzoek. Opdrachtgever is gerechtigd de hier bedoelde schriftelijke bescheiden te vermenigvuldigen, echter uitsluitend voor intern gebruik, binnen de eigen organisatie.

8.4. Opdrachtgever staat er voor in dat met de door hem verstrekte informatie geen inbreuk wordt gemaakt op enig intellectueel eigendomsrecht van derden en dat de verstrekte informatie verwerkt en bewerkt mag worden door Toponderzoek in haar opdracht.

## 9. Vertrouwelijkheid, exclusiviteit, bewaring gegevens

9.1. Partijen zijn jegens derden verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens die zij van elkaar dan wel van een derde hebben verkregen, alsmede de resultaten van onderzoek. Partijen zullen in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van elkaars belangen.

9.2. Partijen zijn eveneens gehouden de privacy belangen van deelnemers/respondenten te waarborgen. Partijen zijn gerechtigd de na het onderzoek verkregen onderzoeksuitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits de uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele deelnemers/respondenten.

9.3. Opdrachtnemer is het toegestaan om door opdrachtgever ter beschikking gesteld respondenten op te nemen in een eigen bestand, dan wel deze respondenten te benaderen, met hun toestemming, voor eigen onderzoek of onderzoek voor derden.

9.4. Schriftelijke vragenlijsten die door respondenten zijn geretourneerd, worden door Toponderzoek gearhiveerd tot minimaal een maand na oplevering van de rapportage van een meting. Een digitale scan van de schriftelijke vragenlijsten wordt gedurende minimaal twaalf maanden door Toponderzoek bewaard. Ook databestanden waarin digitale respons is opgeslagen, worden gedurende minimaal twaalf maanden door Toponderzoek bewaard. Na de voornoemde termijnen heeft Toponderzoek het recht de vragenlijsten te vernietigen respectievelijk digitaal te verwijderen. Toponderzoek zal vanaf minimaal vijf (5) jaar na afloop van het kalenderjaar waarin het betreffende onderzoek plaatsvond tot vernietiging respectievelijk digitale verwijdering van de in dit lid bedoelde vragenlijsten overgaan.

9.5. Opdrachtgever zal zonder toestemming van Toponderzoek aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Toponderzoek, haar werkwijze en dergelijke.

9.6. Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van Toponderzoek zijn rapportage niet aan derden ter beschikking stellen.

## 10. Bescherming van Persoonsgegevens

10.1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen.

De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen, alsmede voor het afsluiten van een bewerkersovereenkomst met Toponderzoek rust volledig en uitsluitend bij de opdrachtgever. Partijen erkennen dat Toponderzoek in haar hoedanigheid als opdrachtnemer en uitvoerder van het opdracht moet worden beschouwd als bewerker als bedoeld in artikel 1 sub e Wbp.

10.2. De uitvoering van de opdracht is onder voorwaarde van de door Toponderzoek gehanteerde bewerkersovereenkomst, welke standaard geldt voor de dienstverlening van Toponderzoek.

10.3. Toponderzoek zal, zoveel als technisch en organisatorisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 10.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning en het aanpassen van de in 10.2. genoemde bewerkersovereenkomst, danwel een bewerkersovereenkomst van Opdrachtgever, zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Toponderzoek inbegrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.

10.4. De persoonsgegevens die Toponderzoek verwerkt in het kader van de opdracht, worden door Toponderzoek opgenomen in een geautomatiseerd systeem en worden vertrouwelijk en in overeenstemming met alle toepasselijke privacy regelgeving behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het juist doen uitvoeren van de opdracht. Persoonsgegevens worden niet aan een derde ter beschikking gesteld, tenzij dit noodzakelijk is om de opdracht uit te voeren of Toponderzoek hiertoe op grond van een wettelijk voorschrift gehouden is. Toponderzoek is gerechtigd om uitkomsten van onderzoeken te gebruiken voor benchmark- en onderzoeksdoeleinden, mits hierbij de scores van opdrachtgevers niet individueel herleidbaar zijn.

10.5. Toponderzoek zal Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van opdrachten en daarbij behorende diensten. Tenzij anders overeengekomen, wordt de maximale bewaartermijn voor persoonsgegevens in geanonimiseerde vorm gesteld op vijf (5) jaar na afloop van het kalenderjaar waarin het betreffende opdracht plaatsvond. Na verloop van deze termijn zal Toponderzoek overgaan tot vernietiging respectievelijk digitale verwijdering.

## 11. Personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van het de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg met de wederpartij.

## 12. Betalingsvoorwaarden

12.1. Betaling dient in wettig betaalmiddel te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

12.2. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van Opdrachtgever, zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.

12.3. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats in mindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens in mindering van de verschenden rente en tenslotte in mindering van de opeisbare factu(u)r(en) die het langst open staa(t)(n), zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

12.4. Toponderzoek is gerechtigd om tussentijds de tot op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten te factureren.

12.5. Toponderzoek is, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, en de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, gerechtigd om voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen en de afwerking van de opdracht op te schorten indien deze zekerheid niet kan worden gegeven.

12.6. Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is Opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten ["WIK"], artikel 6:96 BW, en het bijbehorende Besluit vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten ["Besluit BIK"]. Indien Toponderzoek hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. Gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

## 13. Aansprakelijkheid

13.1. Toponderzoek zal de door Toponderzoek te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting.

13.2. Toponderzoek is nimmer aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade, daaronder in ieder geval begrepen bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Toponderzoek is voorts niet aansprakelijk voor schending van octrooien, licenties of andere rechten van derden als gevolg van gebruik van door of vanwege Opdrachtgever verstrekte gegevens. Toponderzoek is niet aansprakelijk voor eventuele schade van derden als gevolg van gebruik door Opdrachtgever van (het resultaat van) de werkzaamheden dan wel het gebruik van het door Toponderzoek gegeven advies. Opdrachtgever is gehouden Toponderzoek te vrijwaren voor, respectievelijk schadeloos te stellen van, alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade, waarvoor de aansprakelijkheid van Toponderzoek in deze voorwaarden in de verhouding met Opdrachtgever is uitgesloten.

13.3. Toponderzoek is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht.

13.4. Eventuele aanspraken van Opdrachtgever in de in dit artikel bedoelde zin, dienen binnen één jaar na het ontdekken van schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

13.5. Indien Toponderzoek geen aanspraak kan maken op bovengenoemde beperkingen van aansprakelijkheid, is de aansprakelijkheid van Toponderzoek, voor zover deze door haar (aansprakelijkheids)verzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Toponderzoek beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de in het opdrachtvoorstel bedongen prijs voor één meting.

13.6. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Toponderzoek voor directe schade, op welke rechtsgrond ook, echter meer dan Euro 10.000,-- bedragen.

#### **14. Overmacht**

14.1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Toponderzoek zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) in ieder geval, doch niet uitsluitend, zijn begrepen: omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, omstandigheden aan de zijde van Toponderzoek, waaronder stakingen, ziekte van het personeel, vervoersstoringen, communicatiestoringen, een algemeen gebrek aan, voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten en niet voorzienbare stagnatie bij derden waarvan Toponderzoek afhankelijk is.

14.2. Toponderzoek heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Toponderzoek haar verbintenis had moeten nakomen.

14.3. Tijdens overmacht worden de levering en andere verplichtingen van Toponderzoek opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Toponderzoek niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

14.4. Indien Toponderzoek bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde advies c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **15. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

#### **16. Geschillenregeling**

16.1. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen Opdrachtgever en Toponderzoek, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank Limburg locatie Roermond.

16.2. Toponderzoek blijft echter bevoegd Opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.