

1. Definities / Algemeen

- 1.1. **VWO:** In deze Algemene Voorwaarden wordt onder VWO, het selectiebureau verstaan. VWO is lid van de MOA.
- 1.2. **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan VWO opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.3. **Werkzaamheden:** Het selecteren en ter beschikking stellen van respondenten en ondersteunende werkzaamheden/adviezen.
- 1.4. **Respondenten:** Natuurlijke personen die door VWO zijn geselecteerd, om deel te nemen aan een door opdrachtgever georganiseerd marktonderzoek.
- 1.5. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle offertes en overeenkomsten, gesloten door VWO
- 1.6. Aanvullingen op of afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn mogelijk indien en voor zover VWO dit schriftelijk heeft medegedeeld c.q. bevestigd.
- 1.7. Rechten en verplichtingen voortvloeiende uit met VWO gesloten overeenkomsten kunnen door opdrachtgever niet dan met toestemming van VWO aan derden worden overgedragen.
- 1.8. De bepalingen van afdeling 1 titel 7 BW, met uitzondering van artikel 412, zijn op de onderhavige rechtsverhouding niet van toepassing, tenzij in de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 1.9. Toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden waarnaar van de opdrachtgever afkomstige stukken verwijzen, worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. Aanbiedingen

- 2.1. Tenzij anders vermeld, zijn alle offertes en aanbiedingen geheel vrijblijvend. Een aanbieding die een termijn bevat kan door VWO desondanks worden herroepen, zelfs na ontvangst van de opdracht, mits binnen vijf dagen.
- 2.2. Bij de aanbieding meegezonden documentatiemateriaal is, behoudens andersluidende omschrijving, uitsluitend informatief en bindt VWO niet.

3. Overeenkomst

Een overeenkomst wordt eerst geacht rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen nadat VWO de order c.q. opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering een aanvang heeft genomen.

4. Opdracht

- 4.1. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de offerte en/of opdrachtbevestiging. Werkzaamheden die buiten de opdracht vallen zullen als meerwerk in rekening worden gebracht. Alle werkzaamheden die verbonden zijn met voorwerk en/of investeringen alsmede alle overige aangegeven handelingen vooraf worden separaat opgevoerd en staan los van uiteindelijke leveringen.
- 4.2. Wijzigingen in de oorspronkelijke order c.q. opdracht van welke aard dan ook, moeten schriftelijk door VWO worden aanvaard. De oorspronkelijke overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen.
- 4.3. Indien wijzigingen in de opdracht een hogere prijs veroorzaken dan voorzien in de aanbieding c.q. opdrachtbevestiging, dan is VWO gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Veranderingen in de opdracht welke vermindering van de kosten ten gevolge hebben, zullen aanleiding geven dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs.

- 4.4. Indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht niet kan leiden dan tot het door opdrachtgever beoogde resultaat, zal VWO opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen en met opdrachtgever in overleg treden over het vervolg. VWO behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk een andersluidende afspraak is gemaakt.

5. Taak opdrachtgever

Indien opdrachtgever zelf werkzaamheden moet (laten) verrichten die voor de voortgang van de werkzaamheden van VWO noodzakelijk zijn, is opdrachtgever verplicht deze werkzaamheden te doen uitvoeren binnen de daartoe overeengekomen termijn. Is geen termijn overeengekomen, dan zal door VWO alsnog een uiterste termijn worden aangesteld. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan is VWO gerechtigd de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte door eenvoudige mededeling te annuleren. Opdrachtgever verbeurt dan aan VWO een onmiddellijke opeisbare boete van 20% van de factuurwaarde, onverminderd het recht van VWO op betaling van het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht en/of op verdere schadevergoeding.

6. Uitvoering van de opdracht

- 6.1. VWO zal de opdracht naar beste inzicht en kunnen in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op basis van de in de offerte/opdrachtbevestiging gegeven criteria.
- 6.2. De in de offerte en/of de opdrachtbevestiging genoemde c.q. overeengekomen termijn van aanvang of uitvoering van de opdracht geldt niet als fatale termijn, ook niet indien deze door opdrachtgever uitdrukkelijk is aanvaard. Bij niet-tijdige uitvoering is VWO dan ook eerst na schriftelijke ingebrekestelling in verzuim.
- 6.3. De genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke: er sprake is van vertraging ten gevolge van enige uitvoering tijdelijk verhinderde omstandigheid, ongeacht of deze VWO kan worden toegerekend; opdrachtgever in één of meer verplichtingen jegens VWO, uit welke hoofde dan ook, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet, tekortschiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daarin tekort zal schieten; opdrachtgever VWO niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren; deze situatie doet zich onder meer voor indien opdrachtgever in gebreke blijft VWO tijdig de benodigde gegevens, benodigd materiaal, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen ofwel tussentijds gegevens aan te passen, zonder voorafgaande aankondiging uit te breiden of niet op juiste wijze aan te leveren (in welk geval VWO het recht heeft direct extra kosten in rekening te brengen of de opdracht voor onbepaalde tijd op te schorten).
- 6.4. VWO is bevoegd de opdracht uit te laten voeren door derden, indien zulks geen afbreuk doet aan de overeengekomen kwaliteit.
- 6.5. De opdracht wordt geacht te zijn uitgevoerd op het moment dat het betreffende rapport, adviezen en alle relevante data door VWO aan opdrachtgever zijn verzonden. Reclames dienen daarna binnen 8 dagen te worden ingediend door opdrachtgever op basis van de opgegeven criteria. (Verwijzing naar 10).
- 6.6. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op persoonsgegevens van respondenten die VWO op grond van de Wet op de Persoonsregistratie (CBP) niet mag verstrekken, alsmede gegevens op grond waarvan de

- identiteit van de respondent kan worden achterhaald, zoals adres, woonplaats en telefoonnummer. Aangeleverde data worden ontkoppeld van individuele personen. Ruwe ontkoppelde data bij online onderzoek worden niet aangeboden, tenzij dit in de offerte uitdrukkelijk is aangegeven.
- 6.7. Bij overtreding van de in artikel 6.6. genoemde bepalingen, is opdrachtgever aan VWO een direct opeisbare boete verschuldigd, onverminderd het recht van VWO tot het vorderen van overige schadevergoeding, tenzij anders is overeengekomen.
- 7. Prijzen**
- 7.1. Tenzij anders vermeld zijn de prijzen exclusief BTW. Indien zich na het uitbrengen van een offerte wijzigingen in één der prijsbepalende factoren voordoet, heeft VWO het recht, zelfs indien de overeenkomst inmiddels tot stand is gekomen, de prijzen dienovereenkomstig aan te passen, tenzij vaste prijzen zijn overeengekomen.
- 7.2. Prijswijzigingen van meer dan 10% geven opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden, mits schriftelijk en binnen 7 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling van VWO. Een ontbinding als voormeld geeft opdrachtgever geen recht op vergoeding van enigerlei schade.
- 7.3. De in de aanbidding opgegeven prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen normale werktijden. Indien ten gevolge van aan VWO niet toe te rekenen oorzaken buiten de normale tijden moet worden gewerkt, dienen extra kosten in verband hiermede door opdrachtgever te worden gedragen, tenzij in de opdrachtbevestiging met de uitvoering buiten normale werktijden rekening is gehouden.
- 7.4. Alle extra kosten, verband houdende met uitvoering van de opdracht als spoedopdracht, komen steeds voor rekening van opdrachtgever.
- 8. Betaling**
- 8.1. Betaling dient te geschieden binnen acht dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zonder enige aftrek of verrekening. Deze termijn geldt als fatale betalingstermijn.
- 8.2. VWO is gerechtigd te factureren na uitvoering van de gehele opdracht, dan wel na uitvoering van een gedeelte daarvan. Alle facturen dienen binnen acht dagen na factuurdatum te worden overgemaakt. In het geval VWO de kosten van de incentives in opdracht krijgt factureert VWO gefaseerd. De eerste factuur (Fase 1) dient uiterlijk voor de testdag(en) te zijn overgemaakt op rekening 38.39.11.672, ten name van VWO Fieldresearch. De administratieve verwerking voor het afhandelen van de incentives bedraagt 15% over het totaalbedrag van de factuur. De eindfactuur (Fase II) wordt verzonden na afloop en evaluatie van de test. (Fase II) en dient binnen de hierboven gestelde termijn van acht dagen na factuurdatum te worden overgeschreven op de rekening van VWO Fieldwork. De eindfactuur is opgebouwd uit 1) arbeidsinvestering vooraf 2) de kosten voor de geleverde respondenten en 3) het bedrag voor de administratieve verwerking als onder Fase I aangegeven. Bij overschrijding van de termijnen is opdrachtgever van rechtswege in gebreke en worden er additionele administratiekosten in rekening gebracht! Ook behoudt VWO zich het recht voor om uitbetalingen naar derden op te schorten tot de opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen heeft voldaan.
- 8.3. Bij overschrijding van de fatale betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en - onverminderd enig overig aan VWO toekomend recht - een contractuele rente verschuldigd van 2% per maand of een gedeelte daarvan over het niet voldane gedeelte van de factuur, te rekenen vanaf de vervaldag tot en met de dag van betaling.
- 8.4. Alle buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, door VWO gemaakt indien VWO op enigerlei wijze in een gerechtelijke procedure tegen opdrachtgever verwickeld raakt, zowel eisende als verwerende, zijn voor rekening van opdrachtgever: de buitengerechtigde incassokosten vast te stellen conform het incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten, de gerechtelijke incassokosten vast te stellen op het daadwerkelijk door VWO ter zake van de procedure betaalde bedrag, ook voor zover dit de geliquideerde proceskosten te boven gaat.
- 8.5. Betalingen worden ongeacht de benoeming, eerst geacht te zijn geschied te voldoening van de opengevallen rente en kosten, en vervolgens ter voldoening van de oudste, openstaand factuur.
- 8.6. De betalingsverplichting van opdrachtgever wordt niet opgeschort indien en voor zover hij meent op zijn beurt jegens VWO aanspraken geldend te kunnen maken, ook niet indien deze aanspraken samenhangen met reclame.
- 9. Annulering**
- 9.1. Bij annulering door opdrachtgever zijn alle door VWO ter zake van de opdracht gemaakte kosten alsmede de gedeelde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 50% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig vermeerderd met de eventuele door VWO ten gevolge van de annulering geleden schade.
- 9.2. In geval het aan opdrachtgever te wijten is dat een onderzoek naar een andere datum dient te worden verplaatst, dan welke in de overeenkomst is bedongen, is opdrachtgever jegens VWO extra kosten verschuldigd. Deze kosten bestaan uit 30% van de selectieprijs extra per respondent die verplaatst moet worden. Voor elke respondent die op de nieuwe datum niet beschikbaar is wordt de gehele selectieprijs in rekening gebracht. Tevens komen de extra te maken kosten voor het vinden van een nieuwe respondent voor rekening van opdrachtgever.
- 9.3. Bij On Hold en/of opschorten van opdrachten na bevestiging zonder dat een nieuwe datum is aangegeven en door opdrachtgever de in de offerte/opdracht aangegeven termijnen van werving en selectie niet worden aangehouden wordt er 50% van het totaal aan kosten per direct in rekening gebracht. Daarna wordt zonder tegenbericht, binnen 5 werkdagen, de opdracht als gecancelled aangemerkt en geldt het gestelde als omschreven onder 9.4. van deze leveringsvoorwaarden.
- 9.4. Indien de opdrachtgever het onderzoek geheel annuleert, zal VWO alle tot dan toe geworven respondenten in rekening brengen.
- 9.5. In afwijking van artikel 6.3. zal VWO geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.
- 10. Reclames**
- 10.1. Klachten van opdrachtgever over de wijze waarop VWO de overeenkomst nakomt, dienen binnen acht dagen na de uitvoering van de betreffende (deel-) opdracht schriftelijk en gemotiveerd aan VWO te worden medegedeeld bij gebreke waarvan opdrachtgever te dezer zaken geen enkel recht tegen VWO zal kunnen doen gelden.
- 10.2. In geval van een op punten deugdelijk onderbouwde klacht zal VWO de klachten onderzoeken en schriftelijk op klachten reageren en desgewenst de opdrachtgever om aanvullende informatie vragen. Indien er vanaf dit 2^e verzoek binnen 8 dagen na terugkoppeling geen

- reactie komt kan opdrachtgever alsnog geen enkel recht doen gelden tegen VWO. Bij gegronde klachten binnen de termijnen kan VWO, ter keuze van VWO, overgaan hetzij tot hernieuwde dienstverlening, hetzij tot betaling van schadevergoeding, met dien verstande, dat VWO nimmer aansprakelijk is voor indirecte schade en niet gehouden is tot een grotere schadevergoeding dan tot het beloop van het factuurbedrag.
- 10.3. Het in behandeling nemen van een reclame schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
11. **Niet nakoming**
Indien opdrachtgever jegens VWO tekortschiet in de nakoming van één zijner verbintenissen, dan wel, indien hij overlijdt, surséance van betaling aanvraagt of aangifte van faillietverklaring doet; indien zijn faillissement gevraagd of indien zijn bedrijf wordt stilgelegd, geliquideerd of geheel of gedeeltelijk wordt overgenomen; indien op enig vermogensbestanddeel beslag wordt gelegd, indien een onderhands akkoord wordt aangeboden of indien ingevolge daartoe strekkende bepalingen van de Coördinatiewet Sociale Verzekeringen mededeling van betalingsonmacht moet worden gedaan, geldt dit als gewichtige reden, op grond waarvan VWO de overeenkomst, ter keuze van VWO, ofwel op kan schorten, ofwel, door middel van een buitengerechtelijke verklaring, kan ontbinden, onverminderd de haar verder toekomende rechten.
In deze gevallen is iedere vordering op opdrachtgever direct en geheel opeisbaar, zonder dat VWO tot schadevergoeding of garantie gehouden is. In alle gevallen waarin opdrachtgever er ook overigens serieus rekening mee moet houden zijn verplichtingen jegens VWO niet te kunnen nakomen, is hij verplicht VWO daarvan terstond op de hoogte te stellen.
12. **Zekerheidstelling**
VWO is gerechtigd gedurende de loop van de overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Indien deze niet ten genoegen van VWO verschaft wordt is VWO gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat zekerheid is verstrekt binnen een door VWO aan opdrachtgever schriftelijk daartoe gestelde termijn. Indien opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn de vereiste zekerheid stelt, is VWO gerechtigd de overeenkomst zonder enige rechterlijke tussenkomst door een eenvoudige mededeling voor het niet uitgevoerde gedeelte te annuleren, waarbij het bepaalde in artikel 9.1. van toepassing is.
13. **Aansprakelijkheid**
- 13.1. De nakoming van de verplichtingen van VWO uit reclame zoals omschreven in artikel 10.2. geldt als enig en algehele schadevergoeding. Elke andere vordering tot schadevergoeding
- 13.2. VWO is evenmin aansprakelijk voor opzet of (grove) schuld van ondergeschikten of anderen in het kader van de uitvoering van het met opdrachtgever overeengekomen, door VWO ingeschakeld.
- 13.3. VWO is niet aansprakelijk voor door of namens haar verstrekte adviezen, tenzij VWO het geadviseerde uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd in een afzonderlijk, daartoe strekkend schrijven
- 13.4. VWO is in geen geval aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat VWO is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheden of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorden te zijn
- 13.5. VWO garandeert dat zij de geselecteerde respondenten zal oproepen voor deelname aan het marktonderzoek. Voor de daadwerkelijke deelname van de respondenten kan VWO niet instaan; evenmin is zij aansprakelijk voor gedragingen van de respondent tijdens het marktonderzoek
14. **Vrijwaring**
- 14.1. Opdrachtgever vrijwaart VWO voor alle aanspraken van derden ter zake van de uitvoering van de overeenkomst of de gevolgen hiervan.
15. **Overmacht**
- 15.1. Overmacht, te verstaan als elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van VWO, al dan niet ten tijde van het aangaan van de overeenkomst voorzienbaar, ten gevolge waarvan de nakoming redelijkerwijs niet van VWO kan worden verlangd, geeft VWO het recht haar verplichting op te schorten of de opdracht terug te geven. Onder overmacht wordt onder meer (doch niet uitsluitend) verstaan: het ontbreken van voldoende draagvlak voor het samenstellen van specifieke doelgroepen, gebrek aan grondstoffen, fabrieks- of vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting of gebrek aan personeel, quarantaine, epidemieën, mobilisatie, staat van beleg, oorlog, opstootjes, belemmering of gesloten aanvoer, vorstverlet, tekortkoming van derden die door VWO ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld. Alsmede alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen van overheidswege. Dezelfde omstandigheden betreffende leveranciers van VWO of door haar ingeschakelde deskundigen vallen eveneens onder deze bepaling.
- 15.2. Indien zich aan de zijde van VWO een overmacht situatie voordoet, zal VWO opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en hem berichten of uitvoering van de opdracht nog mogelijk is en zo ja, binnen welke termijn.
- 15.3. Indien uitvoering weliswaar niet blijvend onmogelijk is, maar niet alsnog binnen drie maanden kan plaatsvinden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden door daarvan aan de andere partij schriftelijk mededeling te doen, zonder dat de ene partijen tegenover de andere aanspraak heeft op schadevergoeding. Ter zake van het door VWO reeds uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst blijft opdrachtgever tot betaling gehouden.
16. **Geschillen**
- 16.1. Op alle overeenkomsten van VWO is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Alle geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van VWO, danwel, ter keuze van VWO, van de plaats van vestiging van de opdrachtgever.
17. **Wijziging Algemene Voorwaarden**
Indien wenselijk en/of door VWO noodzakelijk geacht, is VWO, te allen tijde, bevoegd tot wijziging van deze Algemene Voorwaarden over te gaan.

VWO Fieldwork V.O.F.
Helmondstraat 51 6843 SC Arnhem