



Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op 11 juni 2021.

### WIE IS DE VRAGENLIJSTEXPERT?

De Vragenlijstexpert is gevestigd aan de Max Heymansstraat 81 in Rotterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60466669. De Vragenlijstexpert maakt gebruik van de handelsnaam REFLEQT Research. Deze algemene voorwaarden zijn zowel van toepassing op diensten uitgevoerd onder de naam De Vragenlijstexpert als onder de handelsnaam REFLEQT Research.

### DEFINITIES

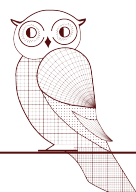
1. Opdrachtnemer is 'de Vragenlijstexpert', al dan niet handelend onder de handelsnaam REFLEQT Research.
2. 'Opdrachtgever' is de partij waarmee de Vragenlijstexpert een overeenkomst heeft gesloten.
3. 'Partijen' zijn de Vragenlijstexpert en opdrachtgever samen,
4. Met 'overeenkomst' wordt bedoeld de tussen de Vragenlijstexpert en opdrachtgever afgesloten overeenkomst van opdracht.

### TOEPASSELIJKHEID

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, inclusief aanvullingen en vervolgoopdrachten, van de Vragenlijstexpert, tenzij partijen schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
2. De Vragenlijstexpert mag de algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. De Vragenlijstexpert zal opdrachtgever vooraf schriftelijk informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen.
3. Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval zullen partijen in goed overleg afspreken wat dan geldt tussen hen, waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### AANBOD, AANVAARDING EN TARIEF

1. Voor diensten waarvoor de Vragenlijstexpert een offerte opstelt staat de informatie over inhoud, prijs en duur van de overeenkomst beschreven in de offerte. Een overeenkomst bestaat wanneer opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft op de offerte. Onze offerte is vrijblijvend en 14 dagen geldig.
2. Voor online aan te schaffen diensten staat de informatie over inhoud, prijs en duur van de overeenkomst beschreven op de website. Een overeenkomst bestaat wanneer opdrachtgever overgaat tot aanschaf van een online dienst en de Vragenlijstexpert deze schriftelijk heeft bevestigd.
3. Het tarief wordt door de Vragenlijstexpert vastgesteld in het aanbod of de offerte. De uitkomsten van een opdracht hebben geen invloed op het tarief. Alle bedragen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele reiskosten.



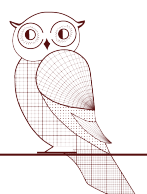
4. Aan een aanvaarding die afwijkt van het aanbod is de Vragenlijstexpert niet gebonden.
5. De Vragenlijstexpert kan niet aan aanbiedingen of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod of de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien een prijs is gebaseerd op door opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft de Vragenlijstexpert het recht de prijs hierop aan te passen, ook nadat de overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
7. De Vragenlijstexpert mag een opdracht weigeren. Partijen zijn elkaar dan over en weer geen vergoeding schuldig.

#### DUUR OVEREENKOMST

1. De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De duur van de overeenkomst is de duur zoals opgenomen in de offerte of zoals vermeldt op de website of is gelijk aan de duur van de in de overeenkomst beschreven werkzaamheden en eindigt na oplevering van de Vragenlijstexpert en betaling van de laatste factuur door opdrachtgever.

#### VERWACHTINGEN

1. De Vragenlijstexpert werkt graag voor haar opdrachtgevers en zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Er is geen garantie voor het behalen van een bepaald resultaat, zoals een te behalen respons of een bepaalde uitkomst, tenzij partijen hierover andere schriftelijke afspraken hebben gemaakt.
2. Indien de overeenkomst toegang tot een online omgeving omvat, dan blijft deze online omgeving voor opdrachtgever beschikbaar gedurende de duur van de overeenkomst.
3. De Vragenlijstexpert verwacht van haar opdrachtgevers een prettige samenwerking, waarbij eventuele onduidelijkheden of onvrede wordt gemeld en waarbij tijdig wordt betaald.
4. De Vragenlijstexpert verwacht van haar opdrachtgevers dat deze alle informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst verstrekt en tijdig informeert over wijzigingen in de verstrekte gegevens e.d., dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van belang kunnen zijn.
5. Stelt opdrachtgever niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.
6. Opdrachtgever staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens opdrachtgever aan De Vragenlijstexpert verstrekte gegevens, en garandeert dat hiermee geen inbreuk wordt gemaakt op het auteursrecht van een derde.



## INZET DERDEN

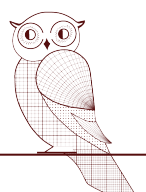
1. De Vragenlijstexpert mag de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk overlaten aan derden. Dit gebeurt altijd met de nodige zorgvuldigheid. Waar nodig vindt overleg plaats met opdrachtgever.
2. De algemene voorwaarden en de verplichtingen uit de overeenkomst gelden ook voor deze door de Vragenlijstexpert ingeschakelde derden.

## BETALING

1. Opdrachtgever ontvangt een factuur, digitaal verstuurd naar het opgegeven e-mailadres. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.
2. Sommige diensten van de Vragenlijstexpert dienen volledig vooruitbetaald te worden. Diensten die niet volledig vooruitbetaald dienen te worden, worden per onderzoek gefactureerd, waarbij 50% vooraf in rekening wordt gebracht en 50% bij oplevering van de analyse.
3. Indien de overeenkomst een dienst is waarvoor (gedeeltelijk) vooruit moet worden betaald, kan opdrachtgever geen aanspraak maken op levering van de dienst totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden van de desbetreffende factuur.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd betalingsverplichtingen te verrekenen of op te schorten.
5. Wanneer niet of niet tijdig betaald wordt, dan is opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim. Eventueel voor opdrachtgever geldende betalingsregelingen en/of verleende kortingen vervallen. Opdrachtgever betaalt dan over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente, vanaf de vervaldag totdat alles is betaald. Ook betaalt opdrachtgever de gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten die de Vragenlijstexpert moet maken. Die bedragen 15 procent van het openstaande bedrag met een minimum van XXX euro. De Vragenlijstexpert heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding. De Vragenlijstexpert blijft recht houden op de nog niet betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en die door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van de Vragenlijstexpert op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

## UITVOERINGSTERMIJN

1. Opdrachtgever mag de gemaakte planning opschuiven in de tijd met dien verstande dat de Vragenlijstexpert dan niet gehouden is aan de termijnen zoals opgenomen in de eerdere planning. De Vragenlijstexpert zal een nieuwe planning voorstellen, waarbij sprake kan zijn van een langere uitvoeringstermijn. Deze wijziging geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding.
2. De Vragenlijstexpert zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien een afgesproken uitvoeringstermijn verandert. Deze wijziging geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding. Overeengekomen termijnen zijn nooit fatale



termijnen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn zal opdrachtgever de Vragenlijstexpert schriftelijk in gebreke dienen te stellen.

3. Dit artikel is ook van toepassing in geval van verhindering van een van de partijen en in geval van opschorting van de werkzaamheden door De Vragenlijstexpert, omdat zij wacht op schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever van een concept.

#### WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

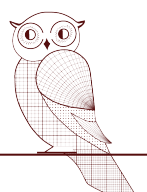
1. Wanneer werkzaamheden nodig zijn die buiten de overeenkomst vallen, doet de Vragenlijstexpert hiervoor schriftelijk een aanvullend voorstel. Dit meerwerk wordt pas uitgevoerd na een schriftelijk akkoord op het aanvullende voorstel.
2. Bij een schriftelijke wijziging of aanvulling van de overeenkomst door opdrachtgever mag De Vragenlijstexpert de afgesproken prijs aanpassen. Een mondeling verzoek zal eerst schriftelijk bevestigd worden door de Vragenlijstexpert.
3. De Vragenlijstexpert mag prijsstijgingen door berekenen, indien tussen het sluiten van de overeenkomst en het leveren van de dienst de kosten verbonden aan het leveren van de dienst voor haar zijn gestegen.
4. De Vragenlijstexpert mag de inhoud en planning van haar trainingen en standaardproducten, zoals de Synergiescan, wijzigen in verband met een kwalitatieve verbetering.
5. Indien voor een bijeenkomst te weinig aanmeldingen zijn of de Vragenlijstexpert verhinderd is, mag zij een bijeenkomst verplaatsen naar een later moment. Indien opdrachtgever op dat latere moment zelf verhinderd treden partijen met elkaar in overleg.

#### ONLINE OMGEVING

De Vragenlijstexpert kan zonder voorafgaande bekendmaking de online omgeving (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken voor zover dit nodig is voor het onderhoud of voor verbetering van het systeem of de online omgeving. Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de online omgeving geeft opdrachtgever niet het recht op (gedeeltelijke) terugbetaling en of vermindering van de betalingsverplichting.

#### BESCHERMING VAN GEGEVENS

1. De Vragenlijstexpert gaat zorgvuldig om met de gegevens van opdrachtgever en houdt haar bij de uitvoering van de overeenkomst aan haar privacyverklaring voor de verwerking van persoonsgegevens en de afspraken zoals opgenomen in de verwerkersovereenkomst zoals afgesloten tussen partijen.
2. De Vragenlijstexpert gebruikt de ter beschikking gestelde gegevens van respondenten, zoals e-mailadressen, alleen voor de uitvoering van het betreffende onderzoek.
3. De Vragenlijstexpert stelt alle reacties en resultaten ter beschikking van de opdrachtgever in de vooraf overeengekomen vorm (databestand, rapportage).
4. De Vragenlijstexpert zal geen gegevens delen met opdrachtgever als zij redelijkerwijs verwacht dat de gegevens kunnen leiden directe dan wel indirecte herkenning van een



individueel persoon. Deze verplichting betreft een inspanningsverplichting en is nadrukkelijk geen garantie.

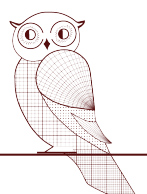
5. In geval van een kwalitatief onderzoek deelt de Vragenlijstexpert de namen van de personen die zij zal gaan benaderen of heeft benaderd niet met opdrachtgever.

#### AUTEURSRECHT

1. Opdrachtgever heeft het auteursrecht op de door opdrachtgever aangeleverde stukken, zoals een zelf opgestelde vragenlijst.
2. De Vragenlijstexpert heeft het auteursrecht op al het door of namens de Vragenlijstexpert gemaakte werk inclusief de bewerkingen op aangeleverde stukken, zoals vragenlijsten, adviezen, onderzoeksvoorstellen, rapporten, analyses van resultaten en cursusmateriaal.
3. Opdrachtgever mag de voor hem opgestelde documenten enkel ten behoeve van de eigen organisatie gebruiken, wijzigen, verveelvoudigen, opslaan en delen met derden.
4. De vragenlijsten en het cursusmateriaal mogen niet zonder toestemming van de Vragenlijstexpert worden verveelvoudigd of met derden worden gedeeld. Hiervan is uitgezonderd een op maat gemaakte vragenlijst.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vragenlijstexpert mogen deze stukken niet verder worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of aan derden worden verstrekt. Partijen kunnen hierover andere afspraken maken.
6. De databestanden vallen onder het databankenrecht. Opdrachtgever is producent van de databestanden in de zin van het databankenrecht.
7. De gedepersonaliseerde databestanden vallen ook onder het databankenrecht. In geval van de gedepersonaliseerde databestanden is de Vragenlijstexpert de producent in de zin van het databankenrecht.

#### GEHEIMHOUDING

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de 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, tenzij de wet of de bevoegde rechter ons tot iets anders verplicht.
2. Opdrachtgever mag de ontvangen toegangsgegevens voor de online omgeving niet aan anderen geven of anderen op een andere wijze de online omgeving laten gebruiken.
3. De Vragenlijstexpert mag de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt. Ook heeft de Vragenlijstexpert het recht om van de uitgevoerde projecten een beschrijving te maken en voor promotionele doeleinden te gebruiken. De Vragenlijstexpert zal de naam van opdrachtgever en het bedrijf alleen met toestemming vermelden.



### OPZEGGING

1. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kunnen partijen niet tussentijds opzeggen, tenzij anders bepaald in deze algemene voorwaarden.
2. Indien bij een onderzoek op maat door de Vragenlijstexpert wordt geconstateerd dat sprake is van onvoldoende respons, dan zal de Vragenlijstexpert opdrachtgever daarover informeren. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht de overeenkomst tussentijds op te zeggen onder vergoeding van de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

### OPSCHORTING

1. Onverminderd de wettelijke bepalingen omtrent opschorting mag de Vragenlijstexpert de uitvoering van de overeenkomst opschorten indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, zoals het niet, niet tijdig of niet volledig betalen en het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verstrekken van de informatie nodig voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. De Vragenlijstexpert mag de uitvoering van haar werkzaamheden opschorten tot opdrachtgever een concept schriftelijk heeft goedgekeurd. Eventuele uit de vertraging voortvloeiende extra kosten mag door de Vragenlijstexpert volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht.

### ONTBINDING

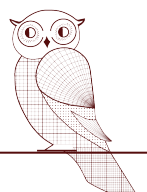
Partijen sluiten de mogelijkheid van ontbinding uit, tenzij anders geregeld in deze algemene voorwaarden.

### VERHINDERING

1. Als een partij verhinderd is, maken partijen een nieuwe afspraak. Er worden geen kosten in rekening gebracht.
2. Annuleren van een afspraak kan gevolgen hebben voor de afgesproken planning en uitvoeringstermijn.

### OVERMACHT

1. Overmacht ontslaat de Vragenlijstexpert van de plicht tot nakoming van de overeengekomen overeenkomst, zonder dat opdrachtgever enig recht heeft op schadevergoeding. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor de Vragenlijstexpert redelijkerwijs onmogelijk is of de Vragenlijstexpert gehinderd wordt om de diensten te verlenen zoals afgesproken en aan de Vragenlijstexpert daarvan geen verwijt te maken valt en dit ook niet anderszins voor haar rekening komt. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, epidemie/pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, stroomstoring, overstroming, aardbeving, brand, werkstaking bij onze leveranciers, gewijzigde overheidsmaatregelen, internetstoring, computerstoring en netwerkaanvallen.
2. Als sprake is van overmacht, dan zal de Vragenlijstexpert opdrachtgever zo snel mogelijk informeren. Indien mogelijk zal getracht worden een passende oplossing te vinden. Wanneer de overmachtssituatie langer duurt dan XXX maanden kunnen beide partijen de



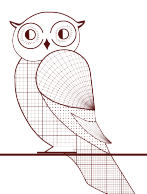
overeenkomst door schriftelijke ontbinding beëindigen. De reeds uitgevoerde werkzaamheden worden dan in rekening gebracht. De Vragenlijstexpert aanvaardt geen aansprakelijkheid voor mogelijke schade ten gevolge van overmacht.

#### KLACHTEN

1. Eventuele onvrede over werkzaamheden of facturen van de Vragenlijstexpert meldt opdrachtgever, uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan ervan, schriftelijk bij de Vragenlijstexpert. Opdrachtgever voorziet de klacht van een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat de Vragenlijstexpert in staat is te reageren. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan niet in behandeling genomen worden. De Vragenlijstexpert zal de klacht bekijken en naar redelijk te verwachten mogelijkheden oplossen. Onvrede of klachten die niet binnen twee weken na het ontstaan ervan, schriftelijk bij de Vragenlijstexpert zijn gemeld, worden niet in behandeling genomen.
2. Ook als opdrachtgever een klacht heeft, blijft de verplichting tot betaling gewoon bestaan.

#### AANSPRAKELIJKHEID

1. Het uitvoeren van de werkzaamheden kan misgaan. Dat kan voor de Vragenlijstexpert tot aansprakelijkheid leiden. Haar aansprakelijkheid is dan beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever heeft betaald aan de Vragenlijstexpert op grond van de overeenkomst in de drie maanden voorafgaand aan het incident waarbij de schade ontstaan is.
2. De Vragenlijstexpert is niet aansprakelijk voor:
  - a. schade ten gevolge van fouten in of als gevolg van door opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie;
  - b. schade ten gevolge van het niet of niet volledig bereiken van het door opdrachtgever beoogde (onderzoeks-)resultaat;
  - c. schade ontstaan uit activiteiten of beleid gebaseerd op door opdrachtgever aanvaarde onderzoeksrapportages of interpretaties van onderzoeksuitkomsten door opdrachtgever of derden;
  - d. indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet, bewuste roekeloosheid en grove nalatigheid van de Vragenlijstexpert.
4. De Vragenlijstexpert mag aansprakelijkheidsbeperkingen van door haar ingeschakelde anderen tegenover opdrachtgever invoeren. Ook mag de Vragenlijstexpert de schade zoveel mogelijk beperken of ongedaan maken, waartoe opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
5. Opdrachtgever vrijwaart de Vragenlijstexpert tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door opdrachtgever aangeleverde documenten en gegevens, waaronder auteursrechtelijke aanspraken en aanspraken in het kader van de AVG en aanverwante wetten.



#### AFSLUITENDE BEPALINGEN

1. Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende auteursrecht, geheimhouding en aansprakelijkheid.
2. Iedere vordering van opdrachtgever, behalve een vordering die reeds door de Vragenlijstexpert is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
3. Voor alle rechtsverhoudingen tussen ons waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.
4. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
5. Alleen de rechter te Rotterdam is bevoegd om kennis te nemen van geschillen.

