



Algemene Voorwaarden

Voor de uitvoering van opdrachten tot het verrichten van onderzoek, opstellen van onderzoeks- of adviesrapporten, het aangaan van tijdelijke detacheringswerkzaamheden of andere werkzaamheden verricht door KA Research.

Artikel 1 – Algemeen

- 1.1 Onder 'Opdrachtnemer' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan de eenmanszaak 'KA Research'.
- 1.2 Onder 'Opdrachtgever' wordt in deze voorwaarden begrepen de wederpartij, waarmee Opdrachtnemer een overeenkomst heeft afgesloten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en wijziging van de voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.2 De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zullen slechts dan voor Opdrachtnemer bindend zijn, indien Opdrachtnemer die uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.3 Afwijking van deze voorwaarden geschiedt uitsluitend schriftelijk en geldt slechts voor de desbetreffende opdracht.

Artikel 3 – Onderzoeksbriefing

- 3.1 Opdrachtnemer dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met de opdracht.
- 3.2 Onderzoeksvorstellen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
- 3.3 Opdrachtgever staat er tevens voor in dat hij gerechtigd is alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens voor onderzoek aan te doen wenden.

Artikel 4 – Onderzoeksvorstellen en offertes

- 4.1 Alle onderzoeksvorstellen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Een opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra Opdrachtnemer na het bereikt zijn van overeenstemming over het onderzoeksvorstel de opdracht schriftelijk heeft bevestigd, dan wel na ondertekening van de overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtnemer kan voor het doen van een onderzoeksvorstel kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met de Opdrachtgever is overeengekomen.



- 4.3** Indien Opdrachtgever bij meer dan één (potentiele) Opdrachtnemer een aanvraag heeft gedaan voor het uitbrengen van een onderzoeksvoorstel, is Opdrachtgever verplicht alle (potentiele) opdrachtnemers te informeren over het aantal aanvragen.
- 4.4** Indien Opdrachtgever deze verplichting niet mocht nakomen en Opdrachtnemer geen opdracht verstrekt, is Opdrachtgever de kosten verschuldigd die Opdrachtnemer heeft gemaakt in verband met het doen van het onderzoeksvoorstel.
- 4.5** Door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en kosten kunnen gedurende vier maanden na het aanbod niet worden verhoogd, tenzij de uitvoering van het onderzoek door toedoen van de Opdrachtgever niet kan plaatsvinden binnen de in het onderzoeksvoorstel vermelde periode of Opdrachtnemer zich het recht van verhoging heeft voorbehouden.
- 4.6** Het is de Opdrachtgever slechts toegestaan de inhoud van de offerte ter kennis te brengen van derden, na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer.
- 4.7** De in offertes vermelde bedragen zijn, tenzij anders vermeld, in euro's en exclusief BTW.
- 4.8** Het uitvoeren van de overeenkomst geschiedt op basis van uurtarief, een vast bedrag of nacalculatie, voorafgaand aan de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen en schriftelijk bevestigd in de opdrachtovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Artikel 5 – Wijzigingen in de opdracht

- 5.1** Indien Opdrachtgever wijzigingen in de opzet en/of inhoud van het onderzoek wenst aan te brengen, zal Opdrachtgever daartoe in tijdig overleg treden met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal aan de gewenste wijzigingen meewerken, mits zulks in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.
- 5.2** Het is Opdrachtnemer nimmer toegestaan wijziging aan te brengen in de overeengekomen opzet en/of inhoud van een onderzoek zonder dat Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.

Artikel 6 – Levertermijn en levering

- 6.1** De levertermijn wordt door Opdrachtnemer bij benadering vastgesteld en geldt niet als een fatale levertermijn.
- 6.2** De levertermijn is vastgesteld in de verwachting dat Opdrachtnemer de van derden te betrekken gegevens tijdig krijgt geleverd. Indien deze verwachting ongegrond blijkt, ook al is zulks het gevolg van reeds bij het sluiten van de overeenkomst te voorziene omstandigheden, zal de levertermijn met evenveel dagen worden verlengd als de opgetreden vertraging heeft geduurd. De levertermijn zal ook worden verlengd, indien Opdrachtgever na het sluiten van de overeenkomst de opdracht wijzigt of anderszins de uitvoering ervan vertraagt.
- 6.3** Overschrijding van de door Opdrachtnemer bij benadering vastgestelde levertermijn geeft Opdrachtgever geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.

- 6.4** Indien Opdrachtgever van mening is dat de overschrijding van de bij benadering vastgestelde levertermijn voor hem als onredelijk bezwarend moet worden aangemerkt, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk een redelijke levertermijn stellen. Opdrachtnemer is verplicht na ontvangst van de hierboven bedoelde kennisgeving in overleg te treden met Opdrachtgever terzake de voorgestelde levertermijn.
- 6.5** Er kan uitsluitend sprake zijn van een fatale levertermijn indien een precieze datum in de overeenkomst is vastgelegd waarop de levering moet geschieden, welke datum tevens expliciet als fatale levertermijn is aangeduid. Een fatale leverdatum is niet bindend ingeval: - van tussentijdse wijzingen in de opdracht;
- van meerwerk;
 - van buiten de macht van Opdrachtnemer gelegen factoren, die veldwerk of technische afwerking kunnen beïnvloeden;
 - opdrachtgever gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking dient te stellen en die gegevens niet tijdig, onjuist en/of gebrekkig worden aangeleverd;
 - opdrachtgever zijn contractuele verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt.
- 6.6** Ingeval Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot zijn betalingsverplichting, heeft Opdrachtnemer het recht haar leveringsverplichting op te schorten totdat Opdrachtgever zijn betalingsverplichting is nagekomen.

Artikel 7 – Planning

- 7.1** Indien Opdrachtnemer een vertraging voorziet, zal zij de Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen.
- 7.2** Indien Opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal hij in overleg treden met Opdrachtnemer. De bereidheid van Opdrachtnemer de tijdsplanning te wijzigen zal mede afhangen van de bereidheid van Opdrachtgever de kosten te vergoeden die Opdrachtnemer moet maken als gevolg van de gewenste wijziging in de overeengekomen tijdsplanning.
- 7.3** Tenzij over de hierna te noemen termijn schriftelijk een afwijkende afspraak mocht zijn gemaakt, zal Opdrachtgever te allen tijde tenminste vijf werkdagen voor het geplande aanvangstijdstip van het veldwerk eventuele afwijkingen in de overeengekomen tijdsplanning kenbaar dienen te maken. Mocht Opdrachtgever deze termijn niet in acht nemen, dan is Opdrachtgever gehouden tot volledige van de voor het veldwerk overeengekomen vergoeding. Op deze vergoeding komen eventuele vervangende kosten in mindering.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

- 8.1** Opdrachtnemer zal opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen die bij de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop daarbij vertrouwd mag worden.

- 8.2** De aansprakelijkheid voor de schade uit dien hoofde wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen.
- 8.3** Eventuele aanspraken van Opdrachtgever dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- 8.4** Iedere aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor eventuele door Opdrachtgever geleden gevolgschade is uitgesloten. Onder vervolgschade wordt onder meer verstaan alle schade als gevolg van iedere vorm van gebruik van onderzoeksuitkomsten door Opdrachtgever en derden.
- 8.5** Indien aan de zijde van Opdrachtgever of van derden niet tijdig dan wel onjuiste of gebrekkige gegevens worden verstrekt, zal Opdrachtgever voor de gevolgen hiervan niet aansprakelijk zijn.

Artikel 9 – Vrijwaring

- 9.1** Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer een algehele en onvoorwaardelijke vrijwaring voor aanspraken van derden die voortvloeien uit:
- de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens voor onderzoek;
 - het gebruik van onderzoeksuitkomsten.

Artikel 10 – Ingebrekestelling, beëindiging en tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 10.1** Indien Opdrachtnemer als gevolg van een oorzaak die Opdrachtgever kan worden toegerekend, de opdracht niet heeft kunnen uitvoeren of niet heeft kunnen uitvoeren conform het daaraan ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk in gebreke stellen en hem een redelijke termijn gunnen om zijn verplichtingen alsnog na te komen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is de overeenkomst door middel van een buitengerechtelijke verklaring te ontbinden, waarbij Opdrachtnemer tevens aanspraak kan maken op vergoeding van de schade die zij door de ontbinding heeft geleden.
- 10.2** Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, (voorlopig) surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 10.3** Ingeval de opdracht door Opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor de tot op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. Daaronder wordt ondermeer verstaan werkzaamheden en kosten gemoeid met voorbereiding, overleg, ontwerp onderzoek, analyse, rapportage, advisering, implementatie en (gereserveerd) veldwerk.
- 10.4** Bij ziekte en/of onvoorziene verhindering van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer zorg dragen voor gelijkwaardige vervanging. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo snel als mogelijk hiervan in kennis stellen. Opdrachtnemer zal in dat geval zo spoedig mogelijk tot alternatieve data komen. Ingeval van ziekte of onvoorziene verhindering heeft Opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding, ook niet als Opdrachtnemer als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben. Slechts die kosten voor gelijkwaardige vervanging vallen onder verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer.

Artikel 11 – Privacyregelgeving en Openbaarheid rapportage

- 11.1** Opdrachtnemer werkt conform de ‘Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek’, zoals opgesteld door de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en de vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO)¹
- 11.2** Partijen verplichten zich de relevante privacywetgeving correct na te leven, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 12 – Betalingsvoorwaarden

- 12.1** De in een onderzoeksvorstel en/of offerte vermelde tarieven zijn inclusief reis- en verblijfskosten binnen Nederland, tenzij anders is aangegeven.
- 12.2** Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen. Betaling geschiedt door middel van storting op een door Opdrachtnemer aangewezen bank- of girorekening. Na de vervaldatum wordt de wettelijke rente in rekening gebracht.
- 12.3** Betaling geschiedt zonder verrekening.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

- 13.1** Alle rechten van intellectuele eigendom op het volgende (onderzoek)materiaal blijven berusten bij Opdrachtgever of worden aan Opdrachtgever overgedragen:
- door Opdrachtgever verstrekte vragenlijsten, instructies, specificaties;
 - gegevensbestanden en andere informatie die door Opdrachtgever zijn/is verstrekt;
 - de uitkomst van het onderzoek – in de vorm van rapporten, adviezen e.d. – indien opdracht maatwerkonderzoek betreft, zulks op voorwaarde dat Opdrachtgever terzake van de opdracht aan Opdrachtnemer volledig zal hebben voldaan. Onder maatwerkonderzoek wordt in dit verband verstaan alle onderzoeksactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, welke specifiek of alleen voor Opdrachtgever worden uitgevoerd.
- 13.2** Het is Opdrachtnemer niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 13.1 genoemde materiaal zonder toestemming van Opdrachtgever ter kennis van derden te brengen. Hiervan uitgezonderd zijn rapportages waarbij gebruikt gemaakt is van informatie uit open bronnen.
- 13.3** Alle rechten, waaronder het auteursrecht, op het volgende onderzoekmateriaal berusten en blijven berusten bij Opdrachtnemer:
- onderzoeksvorstellen, kostenopgaven, offertes e.d.;
 - al het door Opdrachtnemer vervaardigde onderzoekmateriaal, zoals bijvoorbeeld modellen, technieken, vragenlijsten, instrumenten en software;
 - de uitkomst van het onderzoek in de vorm van rapporten, adviezen e.d.
 - onderzoeksmateriaal ten aanzien van multi-cliënt-onderzoek, waarbij wordt verstaan alle

¹ <https://www.moaweb.nl/codes-standards/professie/gedragscodes.html>

onderzoekactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die worden uitgevoerd in het kader van onderzoek.

Artikel 14 – Schade aan of door testmateriaal

- 14.1** Schade ontstaan aan testmateriaal dat door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld aan Opdrachtnemer, is voor rekening van Opdrachtnemer tenzij deze schade is veroorzaakt door factoren die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen.
- 14.2** Schade ontstaan door (het gebruik van) testmateriaal dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld, is voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van (het personeel van) Opdrachtnemer.

Artikel 15 – Vertrouwelijke informatie

- 15.1** Alle informatie die tijdens de onderzoeksbriefing en de uitvoering van de opdracht door partijen aan elkaar wordt verstrekt is strikt vertrouwelijk en partijen verplichten zich tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt eveneens indien de opdracht niet wordt gegeven.
- 15.2** Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 13.3 genoemde materiaal zonder toestemming van de Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan het in artikel 13.3 bedoelde materiaal voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruik aanwenden.
- 15.3** De Opdrachtnemer verbindt zich alles te doen wat redelijkerwijs mogelijk is om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever, voor zover deze als vertrouwelijk verondersteld mogen worden.

Artikel 16 – Ingeschakelde derden

- 16.1** Opdrachtnemer is bevoegd om werkzaamheden, na daarover overleg te hebben gevoerd met Opdrachtgever, door derden uit te laten voeren. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor derden verrichte werkzaamheden, indien die derden door Opdrachtnemer zijn geselecteerd en betaald.

Artikel 17 – Klachten

- 17.1** Opdrachtnemer spant zich in om kwalitatief hoogstaande dienstverlening te leveren. Mochten er klachten zijn over de inspanning, werkwijze of het geleverde product of dienst, kan Opdrachtgever zich wenden tot de eigenaar van KA Research, mevr. K.A.A. van den Akker (MSc). Bij voorkeur lost Opdrachtnemer de klacht in onderling overleg met de Opdrachtgever of klager op. Mochten beide partijen in onderling overleg geen oplossing vinden, dan geldt het volgende klachtenreglement van KA Research.

Klachtenreglement

- 17.2** Een klacht dient schriftelijk aan KA Research te worden gericht, binnen twee weken na beëindiging van de opdracht of een deel van de opdracht.

- 17.3** In de klacht dienen het onderwerp van de klacht, de datum van de klacht en de datum waarop de klacht betrekking heeft en een toelichting op de klacht te worden beschreven.
- 17.4** KA Research geeft binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging. Aansluitend zal KA Research de klacht naar eer en geweten in behandeling nemen en binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een uitspraak doen ten aanzien van de klacht. Indien KA Research van mening is dat er meer onderzoek dient te worden verricht ten aanzien van de inhoud van de klacht, stelt KA Research de klager hiervan binnen de genoemde termijn van 30 dagen op de hoogte. Daarbij wordt de uitstel schriftelijk toegelicht en wordt aangegeven wanneer KA Research uitspraak doet ten aanzien van de betreffende klacht. Een klacht wordt door KA Research altijd vertrouwelijk behandeld.
- 17.5** Indien de Opdrachtgever zich niet kan vinden in de uitspraak van KA Research, wordt door KA Research een onafhankelijke en bevoegde derde partij ingeschakeld, met het verzoek tot een schriftelijke reactie.
- 17.6** De kosten voor inschakeling van een onafhankelijke en daartoe bevoegde derde partij, zijn voor gedeelde rekening van KA Research en Opdrachtgever of klager, beide zijn verantwoordelijk voor 50% van de factuur.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en forumkeuze

- 18.1** Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands Recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of samenhangen met de uitvoering van één (of meerdere) overeenkomst(en) tussen partijen worden beslecht door een daartoe bevoegde (kanton)rechter van de Rechtspraak te Nederland.

Rosmalen, mei 2020

KA Research

E-mail: info@karesearch.nl

Website: www.karesearch.nl

Tel.: (06) 23465940

KVK: 75497301

BTW: NL002348200B51

IBAN: NL10RABO 0346 4989 10

Kruisstraat 1K, 5243 RD Rosmalen