



ALGEMENE VOORWAARDEN ST. ANNA ADVIES B.V.

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtnemer:** de gebruiker van de algemene voorwaarden, te weten St. Anna Advies B.V. gevestigd te 6525 ZM Nijmegen aan de St. Annastraat 404 en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70642710
- Opdrachtgever:** de wederpartij van St. Anna Advies B.V.
- Algemene Voorwaarden:** de tekst van deze algemene voorwaarden, zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel onder nummer 70642710 ten tijde van het aangaan van de opdrachtovereenkomst, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- Overeenkomst:** de opdrachtovereenkomst tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
- Opdracht:** de in de Overeenkomst beschreven opdracht van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer.

Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbidding en iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en een Opdrachtgever waarin Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- Ingeval de Opdrachtgever op enig moment voor het sluiten van de Overeenkomst algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard wijst Opdrachtnemer deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand.
- Bij akkoord gaat Opdrachtgever, uit naam of met toestemming van alle medewerkers binnen de organisatie waar Opdrachtgever werkzaam is, akkoord met de Algemene Voorwaarden St. Anna Advies B.V.

Artikel 3 Aanbiedingen en Offertes

- Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn geldig gedurende 60 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 60 dagen wordt bevestigd. Daarna vervalt de offerte.
- Voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn de in een offerte of aanbidding vermelde prijzen ex. BTW, administratiekosten en externe kosten.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

- Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- De overeengekomen werkzaamheden worden naar eigen inzicht door Opdrachtnemer verricht.
- Gedurende de loop van de overeenkomst zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en alle andere zaken betreffende de opdracht.
- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en materialen, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- Indien door Opdrachtnemer, in het kader van de Opdracht, werkzaamheden worden verricht op een door Opdrachtgever gewenste locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door Opdrachtnemer in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- Opdrachtnemer verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en deze op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.
- Is binnen de looptijd van de Overeenkomst een termijn overeengekomen voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden, dan is dit nimmer een fatale termijn.

Artikel 5 Honorarium, kosten en tarieven

- De honorering van Opdrachtnemer berust op uurtarieven, tenzij een andere wijze van beloning is overeengekomen. Het geldende uurtarief c.q. de geldende uurtarieven is c.q. zijn opgenomen in de offerte, aanbidding of Overeenkomst.
- Noodzakelijke reis- en verblijfskosten worden naast de uurtarieven afzonderlijk in rekening gebracht.
- Bij opdrachten op basis van nacalculatie worden declaraties van het verschuldigde honorarium en overige kosten periodiek (getracht wordt de rekeningen maandelijks te versturen) gedaan. Bij een opdracht op basis van 'fixed price' of vaste vergoeding kan een gedeelte van het totale bedrag bij aanvang van de werkzaamheden gedeclareerd, de rest in een later stadium. Exacte afspraken worden vastgelegd in de offerte en/of de Overeenkomst.

Artikel 6 Wijziging van de opdracht

- Wijzigingen in de Opdracht door de Opdrachtgever, die door Opdrachtnemer niet konden worden voorzien en meerwerk veroorzaken, zullen door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden betaald conform het (de) in de Overeenkomst afgesproken tarief (tarieven). Er is eveneens sprake van meerwerk, indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de Opdrachtgever Opdrachtnemer haar geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren. Opdrachtnemer zal de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening brengen bij de Opdrachtgever.
- Door de Opdrachtgever, na het verstrekken van de Opdracht, alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering van de Opdracht moeten door de Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Opdrachtnemer ter kennis zijn gebracht. Indien voor deze verlangde wijzigingen een wijziging van de Overeenkomst nodig is, zullen partijen de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de verlangde wijzigingen tot meerkosten zullen leiden, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover inlichten, tenzij dit genoegzaam blijkt uit de gewijzigde Overeenkomst.
- Veranderingen die in een reeds verstrekte opdracht worden aangebracht kunnen tot gevolg hebben dat de oorspronkelijk overeengekomen levertijd door Opdrachtnemer wordt overschreden.

Artikel 7 Vertrouwelijke informatie

- Opdrachtnemer verplicht zich alle informatie, bedrijfsgegevens, gegevensbestanden en andere gegevens die door opdrachtgever in het kader van de opdracht aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld zorgvuldig te bewaren en vertrouwelijk te behandelen.

- b. Opdrachtgever mag de naam van opdrachtnemer nooit zonder voorafgaande goedkeuring van de opdrachtnemer verstrekken aan derden, dan wel de naam: "St. Anna Advies B.V.", zonder voorafgaande goedkeuring van opdrachtnemer aan derden bekend maken, als zijnde adviseur van opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiertoe wettelijk verplicht zal zijn.
- c. Na het einde van de overeenkomst mag Opdrachtnemer deze informatie gebruiken voor statistische, historische en/of wetenschappelijke doeleinden voor de periode van minimaal vijf jaar.

Artikel 8 Betaling

- a. Betaling van door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verzonden facturen dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar het op de factuur vermelde bankrekeningnummer t.n.v. St. Anna Advies B.V. tenzij een andere betaaltermijn is afgesproken.
- b. Betaling geschiedt zonder aftrek van enige kosten. Opdrachtgever is niet gerechtigd haar betalingsverplichting om wat voor reden ook op te schorten en/of te verrekenen, tenzij met toestemming van de Opdrachtnemer.
- c. Na het verstrijken van de in de factuur opgenomen betaaltermijn is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en heeft Opdrachtnemer het recht, zonder enige aanzegging, Opdrachtgever een rente in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag van 1,5 % per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is in welk geval de wettelijke handelsrente geldt, te rekenen vanaf de datum dat de factuur/facturen betaald hadden moeten zijn tot aan de datum van algehele voldoening.
- d. In geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling of overlijden van Opdrachtgever zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- e. Op straffe van verval van recht dienen eventuele klachten over de toegezonden facturen door Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de facturen schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden gemeld.

Artikel 9 Incassokosten

- a. Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer is in ieder geval gerechtigd alle buitengerechtelijke kosten van Opdrachtnemer, die verband houden met de invordering van haar opeisbare vorderingen op Opdrachtgever, overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) en het daarbij horende Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (Besluit BIK) bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de werkelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten hoger zijn dan overeenkomstig het Besluit BIK in rekening kan worden gebracht, is Opdrachtnemer gerechtigd, in afwijking van het Besluit BIK, de buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen die zij daadwerkelijk heeft gemaakt.

Artikel 10 Aansprakelijkheid/ vrijwaring

- a. Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever alleen aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van grove nalatigheid of opzet van de zijde van Opdrachtnemer.
- b. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat in het kader van de opdracht gedeclareerd is, althans tot het bedrag waarop de door Opdrachtnemer afgesloten (beroeps-)aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak geeft en door de verzekeringsmaatschappij wordt uitbetaald met inbegrip van het eigen risico dat de Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- c. Ingeval niet tot de organisatie van de Opdrachtnemer behorende derden bij de uitvoering van de opdracht worden ingeschakeld zal dat zoveel mogelijk in overleg met de Opdrachtgever geschieden. Elke aansprakelijkheid voor (een) tekortkoming(en) van deze derden wordt uitgesloten.
- d. Op straffe van verval van recht dienen eventuele aanspraken van Opdrachtgever binnen 3 maanden na ontdekking schriftelijk en voldoende gedocumenteerd bij Opdrachtnemer bekend te worden gemaakt.
- e. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aansprakelijkheid en elke vordering van derden, geldend gemaakt in of buiten rechte, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden.
- f. Indien in het kader van de Opdracht zogenaamde Mystery guest worden ingezet door Opdrachtnemer, of het zogenaamde mysterycalling wordt gehanteerd door Opdrachtnemer, dan zal de Opdrachtgever zijn werknemers/medewerkers hiervan vooraf op de hoogte stellen, alsmede – in overleg met Opdrachtnemer – het doel van deze werkwijze aan haar werknemers/medewerkers meedelen. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om haar werknemers/medewerkers voldoende en op juiste wijze te informeren over de inzet van deze onderzoeksmethode (indien van toepassing) en Opdrachtnemer draagt daarvoor dan ook geen enkele aansprakelijkheid.

Artikel 11 Einde van de overeenkomst

- a. De Opdrachtgever kan de Opdracht voorafgaand aan de startdatum schriftelijk annuleren. Bij annulering binnen 4 weken voor de startdatum, zal 50% van de begrote kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen 2 weken voor de startdatum wordt 100% van de begrote kosten in rekening gebracht. Bij annulering van meer dan 4 weken voor de startdatum zullen administratiekosten ad € 100,- en eventuele gemaakte voorbereidingskosten in rekening worden gebracht.
- b. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst, zonder enige verplichting tot vergoeding van directe of indirecte schade, annuleren, indien en voor zover er sprake is van ernstige familieomstandigheden of ziekte.
- c. De Overeenkomst kan na de startdatum door beide partijen te allen tijde schriftelijk worden opgezegd.
- d. Bij tussentijdse opzegging door de Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer recht op compensatie van het door haar te leiden bezettingsverlies. Daarnaast is Opdrachtgever gehouden tot betaling van de tot de opzegging verrichte werkzaamheden.
- e. Opdrachtnemer is, met behoud van haar recht op schadevergoeding, bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet (volledig) nakomt of Opdrachtnemer omstandigheden ter kennis zijn gekomen, op basis waarvan goede gronden bestaan om te vrezen dat Opdrachtgever niet behoorlijk zal nakomen.
- f. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever direct opeisbaar.
- g. De Overeenkomst eindigt automatisch bij: wederzijds goedvinden, situaties van overmacht, in geval van liquidatie, door faillietverklaring, wanneer toeleveranciers van St. Anna Advies B.V. stoppen met het leveren van diensten, dan wel geen licentie meer verstrekken, dan wel surseance van betaling. De door Opdrachtnemer tot het einde van de overeenkomst verrichte werkzaamheden, zullen, zonder enig recht van Opdrachtgever op verrekening, worden betaald door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Onder overmacht wordt in dit kader bedoeld: iedere situatie waarbij een of meerdere

tekortkomingen in de nakoming van de verplichting(en) niet aan de opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, voor zover deze tekortkomingen niet aan de schuld van de opdrachtnemer zijn toe te rekenen, noch krachtens wet, rechtshandhaving of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.

Artikel 12 Intellectueel eigendom

- a. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opdrachtnemer eigenaar van alle rechten van intellectueel eigendom op de door haar voor Opdrachtgever ontwikkelde werken.
- b. Opdrachtgever is gedurende de duur van de relatie niet gerechtigd tot enig verder of ander gebruik van het in opdracht vervaardigde dan het tevoren uitdrukkelijk overeengekomen gebruik.
- c. Opdrachtgever is gedurende de duur van de Overeenkomst niet gerechtigd tot aanpassing van het in opdracht vervaardigde zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Artikel 13 Toepasselijk recht

- a. Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen tussen partijen ingevolge de Overeenkomst zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.

Artikel 14 Wijziging van de voorwaarden

- a. Opdrachtnemer is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen.
- b. Opdrachtnemer zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Opdrachtgever toezenden. De gewijzigde voorwaarden treden in werking zodra deze aan de Opdrachtgever zijn meegedeeld, tenzij Opdrachtgever de wijzigingen binnen 14 dagen schriftelijk van de hand wijst.

Artikel 15 bepalingen aangaande de Fijn-Aan-De-Lijn-Check (Enkel van toepassing bij afname product Fijn-Aan-De-Lijn-Check)

- a. Het product Fijn-Aan-De-Lijn-Check omvat een onderzoek, waarbij zogeheten mysterycallers worden ingezet, die de opdrachtgever telefonisch benaderen.
- b. Het doel van *mysterycalling* via de Fijn-Aan-De-Lijn-Check is om managementinformatie te verzamelen over de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van de opdrachtgever en op deze manier ondersteuning te bieden aan verbeteringen om de klanttevredenheid, klantperceptie en klanttrouw te vergroten.
- c. Bij het inzetten van mysterycalls dient door de Opdrachtgever de van toepassing zijnde wetgeving in acht te worden genomen.
- d. Data en resultaten van de Fijn-Aan-De-Lijn-Check mogen geanonimiseerd door St. Anna Advies B.V. worden gebruikt ter ondersteuning van (wetenschappelijk) onderzoek en (wetenschappelijke) publicaties.
- e. De Fijn-Aan-De-Lijn-Check van St. Anna Advies B.V. wordt uitgevoerd met in achtneming van de richtlijnen, zoals deze door de MSPA, de Mystery Shopping Providers Association, zijn vastgelegd. Hiermee wordt de kwaliteit gewaarborgd en de privacy van betrokkenen beschermd. Deze richtlijnen worden door de Opdrachtgever aanvaard. In deze richtlijnen worden onder meer de volgende regels gegeven:
 1. Alle betrokken medewerkers worden vooraf geïnformeerd over het voornemen van de organisatie om onderzoek te (laten) doen. Er zijn geen vereisten om de medewerkers te informeren over de precieze datum of inhoud van de *mysterycalls*, behalve de vermelding dat deze plaats zullen vinden in een bepaalde genoemde periode.
 2. Onderzoeksresultaten of -rapportages mogen niet worden gebruikt als rechtvaardiging voor disciplinaire maatregelen of ontslag. Indien bonusprogramma's voor medewerkers volledig of gedeeltelijk zullen worden gebaseerd op de resultaten van *mysterycalling*, dan moet het personeel daarover van tevoren goed en volledig zijn ingelicht.
 3. Indien gespreksopnames voor opdrachtgever worden gemaakt en bewaard, dan moeten de betrokken medewerkers vooraf geïnformeerd worden door opdrachtgever over mogelijk toekomstig gebruik van deze gegevens.
- f. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de van toepassing zijnde wetgeving en de MSPA richtlijnen.
- g. Alle verzamelde gegevens worden door St. Anna Advies B.V. en haar partners vertrouwelijk behandeld. De geanonimiseerde resultaten worden opgeslagen in de OnSwitch-databases en worden alleen gebruikt voor vergelijkings- en onderzoeksdoeleinden.

Artikel 16 Vet Promotor Score (Enkel van toepassing bij afname product Vet-Promotor-Score)

- a. Data en resultaten van de Vet-Promotor-Score mogen geanonimiseerd door St. Anna Advies B.V. worden gebruikt ter ondersteuning van (wetenschappelijk) onderzoek en (wetenschappelijke) publicaties.

Opdrachtgever is vanaf de aflevering gedurende de gehele leenperiode volledige aansprakelijk voor alle schade aan, hoe ook ontstaan, en/of diefstal van de Vet-Promotor-Score.