

Algemene voorwaarden – Right Marktonderzoek 2026®

1. Toepassing

1.1 Deze voorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst tussen opdrachtgever en Right Marktonderzoek en Advies BV (Right Marktonderzoek). Opdrachtgever is iedere partij waarmee Right Marktonderzoek een overeenkomst sluit.

1.2 Afwijkende voorwaarden en/of wijzigingen in de overeenkomst gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk voor een bepaalde opdracht zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in deze voorwaarden mede verstaan communicatie per e-mail of een ander elektronisch communicatiemiddel waarvan de inhoud kan worden opgeslagen en gereproduceerd.

1.3 Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarende karakter op enige bepaling in deze voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan die bepaling een qua inhoud en strekking zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodanig dat daarop wel een beroep kan worden gedaan. Indien enige bepaling in deze voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig blijkt te zijn of toepassing mist, blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

1.4 De overeenkomst vervangt en prevaleert boven alle voorgaande correspondentie en afspraken tussen partijen.

1.5 De opdrachtgever is niet bevoegd de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde, anders dan na schriftelijke toestemming van Right Marktonderzoek.

2. Overeenkomst

2.1 Aan de hand van door opdrachtgever verstrekte gegevens stelt Right Marktonderzoek de offerte op. Deze bevat naast het onderzoeksvoorstel een opgave van de prijs van het onderzoek, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege en, tenzij anders vermeld, exclusief in het kader van de overeenkomst te maken aanvullende kosten, waaronder verzend-, reis- en administratiekosten. Alle offertes zijn vrijblijvend en geldig tot één maand na dagtekening.

2.2 Tenzij anders aangegeven in de offerte, is de kostenopgave geldig tot één maand na offertedatum, op voorwaarde dat de uitvoering kan plaatsvinden binnen de in het voorstel vermelde periode. De overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk of elektronisch heeft aanvaard, dan wel zodra Right Marktonderzoek op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht is begonnen.

3. Uitvoering van de overeenkomst

3.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Right Marktonderzoek het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.2 Wanneer Right Marktonderzoek voor het uitvoeren van de overeenkomst gegevens, bestanden, besluiten, goedkeuringen of andere medewerking van opdrachtgever nodig heeft, verstrekt opdrachtgever deze tijdig. Indien deze niet tijdig worden verstrekt, heeft Right Marktonderzoek het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen. Eerder overeengekomen plannings- en opleverdata kunnen in dat geval vervallen; Right Marktonderzoek is gerechtigd de werkzaamheden opnieuw in te plannen op basis van de op dat moment beschikbare capaciteit.

3.3 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Right Marktonderzoek de uitvoering van onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.4 Besprekingen worden in Nederland gehouden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Opleveringen en communicatie in het kader van de opdracht geschieden in het Nederlands, tenzij anders overeengekomen.

4. Wijziging van de overeenkomst (meer-/minderwerk)

4.1 Wijzigingen van en aanvullingen op de overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen. Wijzigingen in de opzet, onder andere ten aanzien van omvang, fasering, onderzoeksmethode, steekproef, veldwerk, analyse en rapportering, kunnen leiden tot aanpassing van de verschuldigde kosten.

4.2 Als het onderzoeksvoorstel het aantal besprekingen gedurende en na afloop van het onderzoek specificeert, zullen extra besprekingen die op wens van opdrachtgever plaatsvinden of anderszins noodzakelijk blijken, anders dan door toedoen van Right Marktonderzoek, als meerwerk in rekening worden gebracht.

4.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing daardoor worden beïnvloed. Right Marktonderzoek zal opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

5. Verantwoordelijkheid bij het aanleveren van persoonsgevoelige informatie

5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het veilig en rechtmatig aanleveren van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie aan Right Marktonderzoek. Aanlevering dient bij voorkeur plaats te vinden via een methode die passende beveiliging biedt, waaronder waar mogelijk Multi-Factor Authenticatie (MFA). Indien opdrachtgever niet in staat is de informatie op een passende wijze aan te leveren, meldt opdrachtgever dit vooraf aan Right Marktonderzoek. Right Marktonderzoek zal vervolgens een passende veilige overdrachtsmethode beschikbaar stellen.

6. Levertijd

6.1 Opgegeven levertijden zijn indicatief en niet als fatale termijn aan te merken.

6.2 Onvoorziene omstandigheden, tussentijdse wijzigingen in de opdracht, vertraging in de medewerking van opdrachtgever of andere buiten de macht van Right Marktonderzoek gelegen factoren die veldwerk, respons, gegevensverwerking of technische afwerking kunnen beïnvloeden, kunnen leiden tot aanpassing van de levertijd. Right Marktonderzoek zal opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

6.3 Bij niet tijdige levering dient Right Marktonderzoek schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan haar een redelijke termijn moet worden gesteld om alsnog te leveren.

6.4 Bij overschrijding van een leveringstermijn heeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of beëindiging van de overeenkomst, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Right Marktonderzoek en Right Marktonderzoek na een schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn in verzuim blijft, voor zover dwingend recht niet anders bepaalt.

7. Vergoeding

7.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen. In de gevallen als bedoeld in artikel 4 is Right Marktonderzoek bevoegd om boven de vaste prijs de extra kosten afzonderlijk in rekening te brengen.

7.2 Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, wordt de prijs vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Right Marktonderzoek die gelden voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.

8. Betalingsvoorwaarden

8.1 Tenzij anders vermeld, geschiedt de betaling in twee termijnen. De eerste termijn wordt bij opdrachtverlening in rekening gebracht en vervalt 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De tweede termijn wordt in rekening gebracht zodra de voor de opdracht overeengekomen werkzaamheden in hoofdzaak zijn uitgevoerd en de overeengekomen eindoplevering gereed is, en vervalt 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Onder eindoplevering wordt mede verstaan een rapportage, dataset, databestand, transcriptie, interviewverslag, veldwerkresultaat of enige andere in de overeenkomst afgesproken oplevering. Minderwerk wordt verrekend met de laatste termijn. Meerwerk als bedoeld in artikel 4 wordt in beginsel tegelijk met de eindtermijn gefactureerd.

8.2 Opdrachtgever is gehouden alle aan Right Marktonderzoek verschuldigde bedragen na facturering, alsmede bedragen die anderszins uit hoofde van de overeenkomst of deze voorwaarden verschuldigd worden, te voldoen zonder opschorting of verrekening.

8.3 Indien geen vaste prijs is overeengekomen, zal bij aanvang van de opdracht 50% van de geschatte prijs in rekening worden gebracht. Aan de schatting kan opdrachtgever geen rechten ontleen; de schatting is geen garantie of vaste indicatie van de uiteindelijke prijs.

8.4 Betalingstermijnen gelden als fatale termijnen. Bij overschrijding van een betalingstermijn is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Right Marktonderzoek is in dat geval tevens gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. De gevolgen van de daardoor ontstane vertraging komen voor rekening van opdrachtgever.

8.5 Opdrachtgever is bij verzuim tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 500 (vijfhonderd euro). Indien de daadwerkelijk gemaakte redelijke buitengerechtelijke kosten hoger zijn, zijn deze hogere kosten verschuldigd. Gerechtelijke kosten en advocaatkosten komen voor rekening van opdrachtgever voor zover deze op grond van de wet, de overeenkomst of een rechterlijke beslissing voor rekening van opdrachtgever kunnen worden gebracht.

9. Ontbinding en annulering

9.1 Right Marktonderzoek is bevoegd de overeenkomst zonder ingebrekestelling en/of enige voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de opdrachtgever (I) in staat van faillissement wordt verklaard, (II) surseance van betaling wordt verleend, (III) aan haar schuldeisers een onderhands akkoord aanbiedt, (IV) wanneer beslag wordt gelegd op haar vermogensbestanddelen of (V) haar bedrijfsvoering stillegt, beëindigt, wordt overgenomen, of wanneer (VI) opdrachtgever de op haar rustende verplichting welke voortvloeit uit de overeenkomst niet nakomt waaronder het onbetaald laten van de facturen of wanneer (VII) er goede gronden zijn te vrezen dat opdrachtgever tekort zal schieten in de nakoming van haar verplichting of enige andere vergelijkbare situatie. Hetzelfde geldt als sprake is van dreiging van één van de voornoemde situaties.

9.2 In geval van ontbinding op grond van artikel 9.1 is opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs, of indien geen vaste prijs is overeengekomen de hoogste van de geschatte prijs of de prijs van de werkelijk bestede uren en gemaakte kosten, direct verschuldigd, onverminderd het recht van Right Marktonderzoek aanvullende schadevergoeding te vorderen.

9.3 Indien opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, is opdrachtgever de reeds verrichte werkzaamheden, reeds gemaakte kosten en reeds aangegane of redelijkerwijs niet meer te vermijden verplichtingen aan derden volledig verschuldigd. Daarnaast is opdrachtgever ter compensatie van gereserveerde capaciteit en gederfde dekking een annuleringsvergoeding verschuldigd. Het totaal verschuldigde bedrag bedraagt: (a) voorafgaand aan het begin van de uitvoering: 50% van de overeengekomen of geschatte prijs; (b) na het begin van de uitvoering: maximaal 100% van de overeengekomen of geschatte prijs, waarbij rekening kan worden gehouden met aantoonbare kosten die Right Marktonderzoek als rechtstreeks gevolg van de annulering niet meer hoeft te

maken. Een en ander onverminderd het recht van Right Marktonderzoek aanvullende schadevergoeding te vorderen voor zover de daadwerkelijk geleden schade het hiervoor bedoelde bedrag overstijgt.

9.4 Voor doeleinden van dit artikel is sprake van het begin van uitvoering indien (I) in de overeenkomst een specifieke startdatum is opgenomen en deze is aangebroken, (II) Right Marktonderzoek schriftelijk heeft meegedeeld met de opdracht te zijn begonnen, of (III) anderszins uit concrete werkzaamheden blijkt dat met de uitvoering is begonnen. Bepalend is welke van deze omstandigheden zich het eerst voordoet.

9.5 Reeds betaalde voorschotten of termijnen worden bij annulering verrekend met hetgeen opdrachtgever op grond van dit artikel verschuldigd is. Een reeds betaalde voorschot- of termijnfactuur wordt bij annulering niet automatisch gecrediteerd. Voor zover opdrachtgever meer heeft betaald dan op grond van dit artikel verschuldigd is, wordt het meerdere gecrediteerd; voor zover minder is betaald, wordt het restant gefactureerd.

9.6 Indien Right Marktonderzoek uit commerciële coulance toestaat dat een bij annulering verschuldigd of reeds betaald bedrag geheel of gedeeltelijk wordt aangemerkt als tegoed voor een toekomstige opdracht, geldt dit uitsluitend indien dit schriftelijk is bevestigd. In die bevestiging worden ten minste de geldigheidsduur, de betrokken opdrachtgever of concernonderdelen en de voorwaarden voor verrekening vastgelegd. Een dergelijke coulanceregeling doet geen afbreuk aan de verschuldigheid op grond van dit artikel, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Iedere contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Right Marktonderzoek en haar bestuurders en werknemers is, behoudens aansprakelijkheid als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Right Marktonderzoek, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien de aansprakelijkheidsverzekering geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium dat opdrachtgever ter zake van de betreffende overeenkomst aan Right Marktonderzoek heeft voldaan en/of verschuldigd is.

10.2 Right Marktonderzoek is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, reputatieschade en schade wegens bedrijfsstagnatie, behoudens voor zover een dergelijke uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

10.3 Right Marktonderzoek is niet verantwoordelijk voor beslissingen, interpretaties en het gebruik van onderzoeksresultaten, rapportages, datasets, transcripties of andere opleveringen door opdrachtgever en/of derden, behoudens voor zover sprake is van een aan Right Marktonderzoek toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

10.4 Opdrachtgever vrijwaart Right Marktonderzoek voor aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst of het gebruik van onderzoeksresultaten of andere opleveringen, voor zover deze aanspraken niet het rechtstreekse gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Right Marktonderzoek.

11. Auteursrecht en intellectuele eigendomsrechten

11.1 Het auteursrecht en overige intellectuele eigendomsrechten op voorstellen voor onderzoek en de daarbij behorende stukken berusten bij Right Marktonderzoek.

11.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, berusten de auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten op door Right Marktonderzoek ontwikkelde methodieken, modellen, vragenlijsten, software, templates, scripts, analysestructuren en andere generieke hulpmiddelen bij Right Marktonderzoek, ook indien deze in het kader van een specifieke opdracht worden toegepast of verder ontwikkeld.

11.3 Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling het recht om de specifiek voor opdrachtgever vervaardigde onderzoeksresultaten en andere overeengekomen opleveringen binnen de eigen organisatie te gebruiken. Indien uit de aard of het doel van de opdracht volgt dat een rapportage of andere oplevering voor externe verspreiding of publicatie is bestemd, is opdrachtgever daartoe eveneens gerechtigd, met inachtneming van eventuele schriftelijk overeengekomen beperkingen.

12. Geheimhouding

12.1 Right Marktonderzoek zal door opdrachtgever als vertrouwelijk aangemerkte gegevens niet aan derden openbaar maken, behoudens voor zover verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht en de betreffende derde aan passende geheimhouding is gebonden. Opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, waaronder informatie over de werkwijze en bedrijfsmethoden van Right Marktonderzoek, die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgt.

12.2 Opdrachtgever is gehouden de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichtingen op te leggen aan werknemers, ingeschakelde derden en andere personen die van de vertrouwelijke informatie kennisnemen, en staat ervoor in dat zij deze verplichtingen nakomen.

13. Boete

13.1 Bij overtreding door opdrachtgever van de verplichtingen uit artikel 11 en/of artikel 12 is opdrachtgever aan Right Marktonderzoek een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000 (tienduizend euro) per geconstateerde overtreding, vermeerderd met € 1.000 (duizend euro) voor iedere dag dat de overtreding na schriftelijke kennisgeving daarvan voortduurt.

13.2 De boete laat het recht van Right Marktonderzoek om nakoming te vorderen onverlet. Voor zover de daadwerkelijk geleden schade het bedrag van de verschuldigde boete overstijgt, behoudt Right Marktonderzoek het recht vergoeding van het meerdere te vorderen.

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 Op de overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.2 Alle geschillen tussen partijen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of deze voorwaarden, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, zittingsplaats Zwolle, voor zover een dergelijke forumkeuze wettelijk is toegestaan.