



## Algemene Voorwaarden





# Algemene voorwaarden Tevreden B.V.

Tevreden B.V. is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in tevredenheidsonderzoek. We staan voor kwaliteit, gemak en inzichten. We brengen door middel van gericht onderzoek klantervaringen en werkbeleving in kaart en geven jou inzicht in de mogelijkheden om jouw organisatie beter te laten presteren. Als je samenwerkt met ons wil je natuurlijk graag weten waar je aan toe bent; daarom hebben wij korte en duidelijke voorwaarden.

Heb je vragen over de dienstverlening van Tevreden B.V. of over deze voorwaarden? Stel ze ons gerust via [service@tevreden.nl](mailto:service@tevreden.nl).

## 1. Partijen

De opdrachtgever van Tevreden B.V., als respondent op de onderzoeken die wij uitvoeren in opdracht van opdrachtgevers en/of als bezoeker van onze website(s) ("jij" / "jou").

Tevreden B.V., gevestigd aan de Rivium Boulevard 156, 2909 LK, te Capelle a/d IJssel. Tevreden B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24299769 ("wij" / "ons").

## 2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden als je gebruik maakt van de diensten en/of producten van Tevreden.nl, als je onze website bezoekt of als je een van onze apps gebruikt.

Er is altijd een (schriftelijke) overeenkomst waarin bepaald staat welke diensten, producten en/of applicaties er geleverd worden. We werken altijd op basis van deze algemene voorwaarden. We wijken hier alleen van af als we dit expliciet schriftelijk zijn overeengekomen.

## 3. Samenwerken met Tevreden.nl

Allereerst een overeenkomst. Hierin staat beschreven welke dienstverlening, producten en/of applicaties wij gaan configureren, opzetten, inrichten, formuleren en/of leveren.

Als het goed is staan alle gegevens in de overeenkomst, indien er iets ontbreekt dan vragen we dit bij je op. De gegevens gebruiken we zowel voor het vastleggen van alle communicatie gedurende de overeenkomst en de facturatie.

Zodra alles correct is geadmineistreerd kunnen we aan de slag. In de overeenkomst staat wat we gaan doen en wanneer we dit gaan doen of opleveren.

#### 4. Prijzen

In de overeenkomst staat beschreven welke prijzen er worden gehanteerd voor de dienstverlening, producten en/of applicaties die je afneemt van ons.

Veelal brengen we eerst een vrijblijvende offerte uit. Al onze offertes zijn 14 dagen geldig. Een offerte wordt pas een overeenkomst indien je hierop akkoord geeft.

Alle prijzen zijn exclusief BTW of overige heffingen.

Alle prijzen zijn exclusief onkosten en reiskosten. Mochten deze gemaakt worden, dan gaat dat altijd in goed overleg met jou en je betaalt de werkelijk gemaakte kosten.

#### 5. Betalen

Op het moment dat je akkoord gaat met de offerte en er daarmee een overeenkomst is, moet je geldige betaalgegevens opgeven. Hiermee geef je toestemming voor het incasseren van het licentiebedrag per SEPA-incasso. We sturen je altijd vooraf een factuur voor het bedrag dat we incasseren.

Over het algemeen geldt dat er betaald moet worden voor éénmalige dienstverlening en voor de licentie op het gebruik van de repeterende diensten, analyses, onderzoeken en applicaties.

De kosten van de éénmalige dienstverlening worden gefactureerd binnen 14 dagen na het aangaan van de overeenkomst, terwijl de licentie gefactureerd wordt 14 dagen voorafgaand aan de 1<sup>e</sup> van de maand waarin het onderzoek gebruikt kan worden. De licentie wordt eens per jaar gefactureerd, waarmee het volledige jaarbedrag in één keer in rekening wordt gebracht.

Mocht je gedurende het lopende licentiejaar de licentie uitbreiden dan verhogen we de jaarlicentie naar rato aantal maanden voor het lopende jaar.

## 6. Te laat betalen

Betaal je te laat, dan kunnen we wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.. Daarnaast hebben we het recht om de overeenkomst te ontbinden en de dienstverlening te beëindigen, zonder dat we je daarvoor eerst een bericht (ingebrekestelling) hoeven te sturen. We zijn in dat geval niet aansprakelijk voor eventuele schade die je lijdt doordat je geen toegang meer hebt tot je data, of doordat de data verwijderd is.

## 7. Opzegtermijn

We spreken in de overeenkomst af hoe lang de licentie loopt en verlengen de licentie automatisch met een jaar, indien de initiële duur van de licentie korter is dan een jaar dan verlengen we met gelijke termijnen.

Wil je de licentie beëindigen en daarmee de dienstverlening van Tevreden.nl opzeggen? Let dan op dat je tijdig opzegt. Opzeggen kan tot 2 maanden voordat de licentie automatisch verlengd wordt.

Zeg je te laat op? Dan betaal je voor de volledige verlenging van de licentie.

## 8. Beëindiging

Als je opzegt, wordt onze overeenkomst per einddatum van de licentie beëindigd. Vanaf die datum word je licentie direct stopgezet en heb je geen toegang meer tot je data. Daarnaast wordt de data verwijderd. Daarom raden we je aan om, voordat je opzegt, de data te exporteren en deze op een andere plek op te slaan.

Eventuele publicaties van data worden per einde licentie gestopt en koppelingen ten behoeve het uitnodigen worden verwijderd.

## 9. Prijswijzigingen

Het kan zijn dat we de licentie in de toekomst wijzigen of dat we extra functionaliteiten aanbieden waarvoor een andere prijs geldt. Als we de prijzen wijzigen, melden we je dit altijd zes weken van tevoren. Ben je het niet met de wijziging eens, dan kan je onze overeenkomst opzeggen. Blijf je na die zes weken van Tevreden.nl gebruikmaken, dan geef je daarmee aan dat je akkoord bent met de wijziging.

We kunnen elk jaar de prijzen aanpassen op basis van de inflatiecorrectie. Ook dit zullen we zes weken van tevoren aan je melden.

## 10. Dienstverlening

Wij willen graag dat je diensten, producten en applicaties (gezamenlijk “de applicaties”) van Tevreden.nl met veel enthousiasme gebruikt. Wij doen daarom ons best om de applicaties altijd goed te laten werken en constant te verbeteren.

Soms hebben we hierbij hulp nodig van derden en die schakelen we dan ook in.

We kunnen echter niet garanderen dat alle diensten, producten of applicaties altijd en volledig beschikbaar zijn en zonder storingen werken. Ook kunnen we niet garanderen dat de applicaties op elk besturingssysteem, elke browser, tablet of elk (mobiel) apparaat te gebruiken zijn.

Daarnaast kunnen we de applicaties soms tijdelijk buiten gebruik stellen om onderhoud te plegen, aanpassingen te doen of de werking te verbeteren. Dit proberen we ’s nachts of in het weekend te doen, zodat je er zo min mogelijk last van hebt.

We zijn vrij om onderdelen van de applicaties aan te passen, uit te breiden, te schrappen of te wijzigen. Dit kan betekenen dat bepaalde functionaliteiten op een bepaald moment niet meer beschikbaar zijn, of dat de applicaties niet meer werken op bepaalde besturingssystemen of (mobiele) apparaten.

We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat de applicaties actueel, accuraat en foutloos zijn, maar we kunnen hier niet honderd procent voor instaan. Zo kan het gebeuren dat berekeningen, overzichten of rapportages die jij in de applicaties maakt, fouten bevatten. Dit kan het gevolg zijn van een systeemfout in de applicaties, maar ook van verkeerde informatie of gegevens die jij zelf hebt ingevoerd.

Op de website van Tevreden.nl vind je blogs met tips, overzichten, kennisbankartikelen en voorbeelden.

Maak je gebruik van de API? Dan hebben we alleen invloed op de werking van de API. We hebben geen invloed op de programmatuur die jij gebruikt of op de programmatuur waarmee de API communiceert. Treedt er een storing op in die programmatuur, dan zijn we daar niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor.

## 11. Spelregels

Tevreden.nl is er voor bedrijven en organisaties. Het doel van het gebruik van Tevreden.nl is het doen van onderzoek en analyseren van de onderzoeksdata. Ieder ander doel is dan ook niet toegestaan.

Hoewel je respondenten op allerlei manieren kan benaderen is het dus niet toegestaan om commerciële uitingen te verspreiden, spam te versturen, illegaal materiaal op te slaan of andere malafide praktijken er op na te houden.

Ook mag je geen inbreuk maken op de intellectuele-eigendomsrechten van ons of van anderen. Dat betekent bijvoorbeeld dat je informatie, afbeeldingen of andere materialen op onze website niet zonder toestemming mag publiceren op een andere website. Ook mag je (delen van) Tevreden.nl niet nabouwen.

Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van Tevreden.nl en voor de handelingen die onder jouw gebruikersaccount op Tevreden.nl worden verricht. Dit betekent dat je ook verantwoordelijk bent voor misbruik door jouw account. Is dit misbruik veroorzaakt doordat iemand anders jouw wachtwoord heeft gebruikt of doordat je jouw account aan anderen hebt gegeven, dan aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor.

Om dit misbruik te voorkomen adviseren we je om een uniek en sterk wachtwoord te kiezen en dit regelmatig te wijzigen. Ook adviseren we je om dit wachtwoord strikt persoonlijk en vertrouwelijk te houden en dus niet met anderen te delen.

## 12. Handelen in strijd met deze algemene voorwaarden

Als je iets doet dat in strijd is met deze voorwaarden, ben je zelf aansprakelijk voor eventuele schade die hierdoor ontstaat. Spreekt een ander ons op schade aan en is die schade ontstaan doordat jij deze voorwaarden hebt overtreden? Dan vrijwaar je ons voor die schade. Ook kunnen we je dan tijdelijk de toegang tot je account ontzeggen of je account geheel verwijderen. Daarnaast kunnen we een andere instantie toegang geven tot jouw gebruikersaccount als we daartoe wettelijk verplicht zijn.

Na afsluiting van je account heb je geen toegang meer tot je data. Ben je hierdoor informatie kwijt, dan zijn we nooit aansprakelijk voor eventuele schade die je daardoor lijdt.

### 13. Geschillen

Als we een geschil hebben, doen we ons best om samen met jou tot een oplossing te komen. Laat het daarom zo snel mogelijk weten als je ergens niet tevreden over bent. Lukt het niet om samen een oplossing te vinden, dan leggen we ons geschil voor aan de bevoegde rechter. Voor onze overeenkomst geldt het Nederlandse recht.

### 14. Overmacht

Is er sprake van overmacht, waardoor wij onze diensten niet kunnen leveren? Dan zijn wij niet verplicht om de applicaties aan te bieden of andere verplichtingen uit deze overeenkomst uit te voeren. Hieronder verstaan we ook overmacht die is ontstaan:

- doordat een van onze leveranciers zijn verplichtingen niet is nagekomen; of
- doordat er storingen waren in de stroom- en/of internetvoorzieningen bij ons, onze leveranciers of anderen.

### 15. Aansprakelijkheid

Als je ons aansprakelijk wilt stellen voor schade, dan stuur je ons eerst een schriftelijk bericht (ingebrekestelling). Hierin schrijf je waarvoor je ons aansprakelijk wilt stellen en welke redenen je daarvoor hebt. Ook geef je ons een redelijke termijn om te reageren of een oplossing te zoeken. De oplossing kan bestaan uit het beperken of herstellen van de eventuele schade.

Wij zijn niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade die je door het gebruik van de diensten of applicaties van Tevreden.nl hebt geleden, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie;
- schade die het gevolg is van fouten in ons systeem, als je die schade had kunnen voorkomen door informatie, rapportages of invoer te controleren;
- schade die je lijdt doordat je geen externe kopie van je data hebt gemaakt.

Onze aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot de directe schade en tot het bedrag dat je ons verschuldigd bent voor het gebruik van Tevreden.nl in het jaar van de gebeurtenis die tot de schade heeft geleid. Als we voor die schade verzekerd zijn, beperkt onze aansprakelijkheid zich tot het bedrag dat onze verzekeraar uitkeert.

## 16. Eigendom

De gegevens die je invoert in de applicaties van Tevreden.nl of benodigd zijn voor de diensten van Tevreden.nl, zijn altijd van jou. We zullen dus nooit het eigendom claimen van gegevens die je zelf hebt ingevoerd of aangeleverd.

Wel geef je ons het recht om de onderzoeksresultaten te gebruiken ten behoeve van benchmarking. De resultaten die je verzamelt met het doen van onderzoek worden opgenomen in een benchmark, waarbij we er voor zorgen dat er geen directe herleidbare resultaten gevonden kunnen worden door partijen die werken met deze benchmark.

De applicaties, onderzoeken, voorstellen, offertes en overige documenten of materialen die opgesteld zijn door Tevreden.nl, ook in opdracht van jou, zijn eigendom van Tevreden.nl. Wil je hier delen van hergebruiken of in zijn geheel overnemen, dan zal je ons om toestemming moeten vragen.

## 17. Privacy: de persoonsgegevens van je respondenten

In applicaties van Tevreden.nl kan je persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld van jouw klanten, medewerkers of leveranciers, uploaden. Denk aan e-mailadressen, informatie ten behoeve van het verzenden van een persoonlijke uitnodiging (bijvoorbeeld achternaam) of profielgegevens die noodzakelijk zijn voor analyse of onderzoeksdoeleinden. Daarom moeten wij beiden voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In dat kader leggen we het volgende vast:

Juridisch gezien word jij aangemerkt als verantwoordelijke voor de verwerking van de genoemde persoonsgegevens. Wij zelf worden aangemerkt als de verwerker. Dit leggen we ook vast in de verwerkersovereenkomst die we op grond van de AVG moeten afsluiten.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het uploaden van de persoonsgegevens in Tevreden.nl. Daarbij moet je voldoen aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden. Voldoe je niet aan die eisen en worden wij door anderen aansprakelijk gesteld voor schade die hierdoor ontstaan is? Dan stel je ons schadeloos en vrijwaar je ons voor die aansprakelijkheid.

Om de genoemde persoonsgegevens te beschermen, hebben wij de organisatorische en technische maatregelen genomen die binnen onze mogelijkheden liggen. Waaronder bijvoorbeeld een beveiligde SSL-verbinding aan.

Wij zorgen er beiden voor dat alle personen die toegang hebben tot de genoemde persoonsgegevens, deze niet met anderen zullen delen en geheimhouden. Dit doen ze alleen als zij daar vanwege een wettelijk voorschrift toe verplicht zijn.



### 18. Privacy: jouw gegevens

We nemen jouw privacy serieus en doen er alles aan om aan de privacywet (AVG) te voldoen. Ook nemen we maatregelen om jouw persoonlijke gegevens te beschermen. Als je wilt weten wat we met jouw gegevens doen, welke beveiligingsmaatregelen we hebben genomen en welke rechten je hebt rond jouw privacy, lees dan de [privacyverklaring](#) op onze website.

We zijn trots om voor jou te werken en laten dit ook graag zien, je geeft ons dan ook toestemming om jou als referentie op te voeren in onze communicatie.

### 19. Wijzigingen op de algemene voorwaarden

We kunnen deze voorwaarden af en toe wijzigen. We laten je dit altijd ruim van tevoren per e-mail of via onze website weten.

### 20. Tot slot

Heb je nog vragen? Stel ze gerust via [service@tevreden.nl](mailto:service@tevreden.nl).

Versie: 1.0, 23 januari 2018