

Algemene Voorwaarden

Versie 1.0 — Mei 2026 · WWA Insights B.V. · KVK 42042166

Deel A — Algemeen

Van toepassing op alle diensten van WWA Insights B.V.

Artikel 1 — Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen **WWA Insights B.V.** (hierna: "WWA Insights"), en een Opdrachtgever waarop WWA Insights deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien één of meerdere bepalingen nietig zijn of worden vernietigd, blijft het overige van toepassing. Partijen treden in dat geval in overleg over vervangende bepalingen met inachtneming van doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen.

Artikel 2 — Offertes en aanbiedingen

Alle offertes en aanbiedingen van WWA Insights zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk een aanvaardingstermijn is vermeld.

Vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere wettelijke heffingen, tenzij anders aangegeven.

WWA Insights kan niet aan een offerte worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake is van een kennelijke vergissing of verschrijving.

Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of orders.

Artikel 3 — Uitvoering en levering

WWA Insights voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

Opgegeven uitvoerings- en levertijden zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijn. Bij overschrijding dient de Opdrachtgever WWA Insights schriftelijk in gebreke te stellen met een redelijke hersteltermijn.

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle voor de uitvoering benodigde informatie tijdig wordt verstrekt. WWA Insights is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige gegevens van de Opdrachtgever.

WWA Insights is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden en de overeenkomst in fasen uit te voeren en het uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren.

Artikel 4 — Tarieven en indexering

Overeengekomen tarieven zijn exclusief btw, tenzij schriftelijk anders bepaald.

WWA Insights is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per **1 januari** te indexeren op basis van het door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer (CPI), reeks Alle Huishoudens. Indexering wordt minimaal **30 dagen** vooraf schriftelijk aangekondigd.

Indien een prijsverhoging anders dan door indexering meer dan 10% bedraagt en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 5 — Betaling en incassokosten

Betaling dient te geschieden binnen **14 dagen** na factuurdatum, op de door WWA Insights aangegeven wijze, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag vanaf de vervaldatum tot de dag van volledige voldoening.

Indien WWA Insights buitengerechtelijke incassomaatregelen treft, komen de bijbehorende kosten — minimaal 15% van de hoofdsom — voor rekening van de Opdrachtgever.

Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Verrekening door de Opdrachtgever is niet toegestaan.

Artikel 6 — Annulering en opzegging

WWA Insights is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of indien omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Voorts is WWA Insights bevoegd de overeenkomst te ontbinden bij faillissement, surseance van betaling, schuldsanering of beslag ten laste van de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtgever een geplaatste order annuleert, worden de reeds gemaakte kosten en gereserveerde tijd in rekening gebracht, met een minimum van:

- Annulering **binnen 2 werkdagen** voor aanvang of leverdatum: 100% van het orderbedrag;

- Annulering **tussen 2 en 5 werkdagen**: 50% van het orderbedrag;
- Annulering **meer dan 5 werkdagen** van tevoren: de reeds gemaakte kosten en gereserveerde arbeidstijd.

Artikel 7 — Overmacht

WWA Insights is niet gehouden tot nakoming bij overmacht — alle van buiten komende oorzaken waarop WWA Insights geen invloed kan uitoefenen, waaronder storingen bij leveranciers, systeemstoringen en overheidsmaatregelen. Duurt de overmachtssituatie langer dan twee maanden, dan hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder schadevergoedingsverplichting.

Artikel 8 — Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van WWA Insights is te allen tijde beperkt tot maximaal **tweemaal de factuurwaarde** van de betreffende opdracht, dan wel tot het bedrag dat de verzekeraar van WWA Insights uitkeert.

WWA Insights is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, is uitdrukkelijk uitgesloten.

WWA Insights is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of grove schuld van WWA Insights of haar leidinggevende medewerkers.

Artikel 9 — Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart WWA Insights voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die aan de Opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 10 — Geheimhouding

Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Bij overtreding van dit artikel verbeurt de overtredende partij een onmiddellijk opeisbare boete van **€ 50.000,-** per overtreding, vermeerderd met **€ 5.000,-** per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op vergoeding van werkelijk geleden schade.

Artikel 11 — Klachten en reclames

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend binnen **14 dagen** na levering of na ontdekking van het gebrek, met een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Indien een klacht gegrond is, heeft WWA Insights de keuze tussen aanpassing van het gefactureerde bedrag, kosteloos herstel of herlevering, of gedeeltelijke terugbetaling naar evenredigheid.

Artikel 12 — Toepasselijk recht en geschillen

Op alle rechtsbetrekkingen is uitsluitend **Nederlands recht** van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar WWA Insights B.V. is gevestigd. Partijen spannen zich in een geschil eerst in onderling overleg te beslechten.

Deel B — HR Services

Van toepassing op alle HR-advies-, interim- en EVP-opdrachten.

Artikel 13 — Opdrachtformulering en looptijd

Elke HR-opdracht wordt schriftelijk vastgelegd met in elk geval een omschrijving van de werkzaamheden, de beoogde looptijd of het afgebakende project, en het overeengekomen tarief.

Opdrachten worden aangeaan voor **bepaalde tijd** of voor een **afgebakend project** — niet voor onbepaalde tijd. WWA Insights kan worden ingeschakeld voor:

- Vervanging van een tijdelijk afwezige medewerker;
- Uitvoering van een specifiek project of reorganisatie;
- Een EVP-retainer voor een overeengekomen periode;
- Interim-bezetting in afwachting van een vaste aanstelling.

Verlenging van een opdracht is uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen vóór het verstrijken van de looptijd.

Artikel 14 — Inzet van professionals

WWA Insights bepaalt welke professional wordt ingezet voor een opdracht. WWA Insights kan de ingezette professional te allen tijde vervangen door een professional van gelijkwaardig niveau, zonder dat dit een tekortkoming jegens de Opdrachtgever oplevert.

Professionals werken standaard met eigen apparatuur (laptop, telefoon) en eigen contactgegevens. Uitsluitend indien de Opdrachtgever dit om aantoonbare beveiligings- of complianceredenen vereist, kan gebruik worden gemaakt van door de Opdrachtgever verstrekte apparatuur of systemen.

Professionals werken standaard met een eigen WWA Insights e-mailadres. Gebruik van een e-mailadres van de Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk na schriftelijke overeenstemming en indien dit functioneel noodzakelijk is voor de communicatie richting externe relaties van de Opdrachtgever.

Professionals nemen in beginsel niet deel aan personeelsactiviteiten, uitjes of interne evenementen van de Opdrachtgever, tenzij dit in het kader van de opdracht uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 15 — Zelfstandigheid en arbeidsverhouding

Deze bepalingen zijn bedoeld om schijnzelfstandigheid te voorkomen en de onafhankelijke positie van WWA Insights te waarborgen.

De overeenkomst wordt uitsluitend gesloten tussen de Opdrachtgever en **WWA Insights B.V.** Er bestaat geen arbeidsverhouding tussen de Opdrachtgever en de ingezette professional. Instructies over de uitvoering van de opdracht lopen via WWA Insights.

De Opdrachtgever onthoudt zich van gedragingen die een gezagsverhouding tot de professional doen ontstaan of suggereren, waaronder het rechtstreeks aansturen, beoordelen of disciplinair optreden jegens de professional buiten WWA Insights om.

Opdrachtgever staat ervoor in dat de opdracht zodanig is ingericht en wordt uitgevoerd dat geen sprake is van een arbeidsverhouding als bedoeld in artikel 7:610 BW. Indien de Belastingdienst of een andere bevoegde instantie desondanks oordeelt dat sprake is van een (schijn)dienstbetrekking, en dit oordeel geheel of gedeeltelijk voortvloeit uit de wijze waarop de Opdrachtgever de opdracht heeft ingericht of uitgevoerd, komen de daaruit voortvloeiende naheffingen, boetes en overige kosten **volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever**. De Opdrachtgever vrijwaart WWA Insights B.V. voor alle aanspraken die hieruit voortvloeien.

Partijen verplichten zich geen medewerkers van elkaar rechtstreeks in dienst te nemen of buiten elkaar om te laten functioneren gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van **12 maanden** daarna, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Op overtreding staat een onmiddellijk opeisbare boete van **€ 11.500,-** per persoon.

Artikel 16 — Extern Vertrouwenspersoon (EVP)

De EVP-dienst wordt uitsluitend aangeboden op retainerbasis voor een schriftelijk overeengekomen periode. De EVP-professional handelt volledig onafhankelijk van de opdrachtgevende organisatie.

De Opdrachtgever garandeert dat medewerkers de EVP-professional zonder belemmeringen kunnen benaderen en dat hieruit geen arbeidsrechtelijke consequenties voortvloeien voor de medewerker.

De EVP legt uitsluitend strikt noodzakelijke gegevens vast en verstrekt aan de Opdrachtgever uitsluitend geanonimiseerde, geaggregeerde rapportages. Individuele gesprekken zijn strikt vertrouwelijk.

Deel C — Data Services

Van toepassing op alle leveringen van adressenbestanden en overige data.

Artikel 17 — Gebruiksrecht op geleverde data

Adressenbestanden en overige data worden standaard geleverd op basis van **huur**: de Opdrachtgever verkrijgt daarmee een eenmalig gebruiksrecht voor één campagne of mailing. De data blijft eigendom van WWA Insights c.q. haar dataleveranciers en mag niet worden toegevoegd aan een eigen database of opnieuw worden gebruikt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

Uitsluitend indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, mag de Opdrachtgever de geleverde data toevoegen aan zijn eigen database en meermaals gebruiken. In dat geval gelden de daarvoor uitdrukkelijk overeengekomen voorwaarden en tarieven.

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan:

- geleverde data te gebruiken voor een ander doel dan overeengekomen;
- geleverde data door te verkopen of aan derden ter beschikking te stellen zonder schriftelijke toestemming;
- geleverde data te gebruiken voor het opbouwen van een eigen database buiten de scope van de overeenkomst.

Geleverde data dient binnen **2 maanden** na gebruik van alle systemen en gegevensdragers te worden verwijderd. Op verzoek van WWA Insights kan hiervan een schriftelijke bevestiging worden gevraagd.

WWA Insights behoudt het recht controleadressen of -kenmerken aan leveringen toe te voegen ter bescherming van de data en ter controle op correct gebruik.

WWA Insights behoudt het recht controleadressen of -kenmerken aan leveringen toe te voegen ter bescherming van de data en ter controle op correct gebruik. Misbruik of gebruik in strijd met de overeenkomst wordt geacht aangetoond te zijn indien dit aannemelijk kan worden gemaakt aan de hand van deze controleadressen of -kenmerken.

Indien de Opdrachtgever door WWA Insights verstrekte data op zijn beurt aan een derde ter beschikking stelt, is de Opdrachtgever verplicht aan die derde dezelfde verplichtingen op te leggen als hij zelf jegens WWA Insights heeft uit hoofde van de overeenkomst.

Bij overtreding verbeurt de Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van **€ 50.000,-** per overtreding, vermeerderd met **€ 5.000,-** per dag dat de overtreding voortduurt.

Artikel 18 — Privacy en gegevensbescherming

Beide partijen handelen in overeenstemming met de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving.

De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij de door WWA Insights geleverde (persoons)gegevens uitsluitend gebruikt in overeenstemming met de AVG en de overeengekomen doeleinden, en vrijwaart WWA Insights voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van overtreding van privacywetgeving door de Opdrachtgever.

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan door WWA Insights verstrekte persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte te brengen of te verspreiden, tenzij WWA Insights daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

De Opdrachtgever treft afdoende technische en organisatorische maatregelen om geleverde data te beveiligen tegen onbevoegde toegang of verlies.

Artikel 19 — Intellectueel eigendom data

Alle intellectuele eigendomsrechten op door WWA Insights geleverde data, analyses en rapportages berusten uitsluitend bij WWA Insights of haar licentiegevers. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten zoals in de overeenkomst of deze voorwaarden omschreven.

WWA Insights is gerechtigd de handelsnaam van de Opdrachtgever te vermelden op een klantenreferentielijst, tenzij de Opdrachtgever hier schriftelijk bezwaar tegen maakt.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en beschikbaar via www-insights.nl/algemene-voorwaarden. De Nederlandse tekst is steeds bepalend voor de uitleg.