

Algemene voorwaarden

WYS Onderzoek is een educatief onderzoekscentrum gevestigd aan de P. Jelles Troelstralaan 18, 3818 KT in Amersfoort en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 75610485. WYS Onderzoek focust zich op vraagstukken op het gebied van gezondheid en welzijn en ontwikkelt educatieve middelen zoals een informatiegids en (online) lesprogramma.

Begrippen

WYS Onderzoek:	de opdrachtnemer en daarmee gebruiker van deze algemene voorwaarden.
Opdrachtgever:	de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf of rechtspersoon die een opdracht verstrekt of wenst te verstrekken aan WYS Onderzoek.
Cursist:	de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met WYS Onderzoek een overeenkomst sluit ten behoeve van een online cursus.
Consument:	de natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die bij WYS Onderzoek een product of dienst koopt of een overeenkomst sluit ten behoeve van een online cursus.
Koper:	de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf of de rechtspersoon die bij WYS Onderzoek een product of dienst koopt.
Opdracht:	de overeenkomst tussen WYS Onderzoek en opdrachtgever op grond waarvan WYS Onderzoek tegen betaling werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever.
Schriftelijk:	zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals bijvoorbeeld e-mail.
Website:	de website van WYS Onderzoek: www.wysonderzoek.nl

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, overeenkomsten (online)cursussen en werkzaamheden van WYS Onderzoek en op alle producten en diensten die door WYS Onderzoek worden aangeboden.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever, cursist of koper, hoe dan ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn pas van toepassing als deze door WYS Onderzoek uitdrukkelijk en schriftelijk zijn geaccepteerd.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op meerwerk overeenkomsten, gewijzigde overeenkomsten en vervolg overeenkomsten.
4. WYS Onderzoek mag deze algemene voorwaarden wijzigen en/of aanvullen. Hierover ontvangt u vooraf bericht.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
6. In het geval van strijdigheid tussen de inhoud van deze algemene voorwaarden en een tussen opdrachtgever/cursist/consument/koper en WYS Onderzoek gesloten overeenkomst, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang.

Aanbod/offerte

1. Het aanbod van WYS Onderzoek is vrijblijvend. Dit betekent dat WYS Onderzoek het aanbod op elk moment kan wijzigen of intrekken.
2. Offertes zijn dertig (30) dagen geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de gegevens die aan WYS Onderzoek worden verstrekt voor het maken van de offerte, juist, actueel en volledig zijn.
4. De inhoud van de overeenkomst bestaat uitsluitend uit de werkzaamheden, diensten of producten die in het aanbod op de website, in de offerte of opdrachtbevestiging zijn omschreven.
5. WYS Onderzoek is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in de offerte of kennelijke programmeer- en/of typefouten in het aanbod op de website.
6. Een samengestelde offerte geldt als één geheel. Wanneer opdrachtgever slechts een deel van de offerte aanvaardt, is WYS Onderzoek niet verplicht een gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

Totstandkoming van de opdracht

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever, cursist, consument, koper en WYS Onderzoek komt tot stand nadat:
 - 1.1 opdrachtgever schriftelijk akkoord gaat met de offerte of WYS Onderzoek een opdracht per e-mail aan opdrachtgever bevestigt. WYS Onderzoek gaat ervan uit dat de opdrachtbevestiging een juiste en volledige beschrijving bevat van de uit te voeren werkzaamheden, tenzij opdrachtgever, zonder onnodige vertraging, schriftelijk laat weten dat dit niet zo is.
 - 1.2 Consument/koper digitaal akkoord gaat met het aanbod van WYS Onderzoek, door zijn keuze op de website aan te geven en de bestelling af te ronden.
 - 1.3 Cursist zich inschrijft voor een online cursus.
 - 1.4 Opdrachtgever een overeenkomst ondertekent.
 - 1.5 WYS Onderzoek in opdracht van opdrachtgever een begin maakt met de uitvoering van de opdracht.
2. Aanvullende of gewijzigde afspraken zijn slechts van toepassing als deze door WYS Onderzoek schriftelijk zijn bevestigd.
3. Opdrachtgever/cursist/consument/koper gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die werken via een internetverbinding.

Webwinkel

1. De website van WYS Onderzoek bevat een webwinkel waar fysieke producten, digitale producten, online cursussen en diensten op afstand overeengekomen of gekocht kunnen worden.
2. In het geval een consument op de website een fysiek product bestelt, heeft de consument het recht binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het product, de overeenkomst te ontbinden. Als de consument gebruik wil maken van dit recht, dient hij dit binnen veertien (14) dagen, schriftelijk, te melden bij WYS Onderzoek. De consument dient het product vervolgens binnen veertien (14) dagen, op eigen kosten, retour te zenden aan WYS Onderzoek. Het recht van ontbinding geldt niet voor koper.
3. Het recht van ontbinding is niet van toepassing op digitale producten die de consument per e-mail ontvangt of via een online omgeving kan inzien of downloaden. Wanneer het digitale product is geopend of gedownload, kan de overeenkomst niet meer ontbonden worden. De consument ziet bij aankoop van het digitale product af van het recht van ontbinding.

4. WYS Onderzoek staat ervoor in dat producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
5. Fysieke producten worden geleverd op het adres dat door de consument/koper in het bestelproces is aangegeven.
6. WYS Onderzoek zal geaccepteerde bestellingen uiterlijk binnen dertig (30) dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van fysieke producten gaat over op de consument/koper vanaf het moment van bezorging bij de consument/koper of een vooraf door de consument/koper aangewezen en aan WYS Onderzoek bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
8. Alle genoemde prijzen zijn inclusief verzendkosten, tenzij anders aangegeven.
9. Cadeaubonnen zijn tot en met één (1) jaar na de uitgiftedatum geldig.

Online cursus

1. Wanneer de cursist zich via de website inschrijft voor een online cursus, ontstaat tussen de cursist en WYS Onderzoek een overeenkomst met betalingsverplichting.
2. De online cursus is een levering van digitale inhoud. Nadat de consument toegang heeft gekregen tot de cursus, kan de consument de overeenkomst niet meer ontbinden. De consument doet hierbij afstand van het recht van ontbinding. In het geval een online cursus niet direct van start gaat en dus niet direct toegang heeft tot het cursusmateriaal, heeft de consument het recht om binnen veertien (14) dagen na inschrijving, de overeenkomst te ontbinden. De consument die gebruik wenst te maken van dit recht, dient dit schriftelijk te melden bij WYS Onderzoek. Voor cursisten is het recht van ontbinding niet van toepassing.
3. WYS Onderzoek gaat met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting aan maar kan niet garanderen dat de cursist het gewenste resultaat bereikt en/of de cursist in staat is het geleerde in de praktijk te brengen. Dit laatste is mede afhankelijk van de inzet van de cursist.
4. Om deel te kunnen nemen aan de online cursus, is het noodzakelijk dat de cursist een account aanmaakt met een gebruikersnaam, wachtwoord en e-mailadres. Via het account krijgt de cursist toegang tot de online omgeving. De cursist is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van een veilig wachtwoord voor zijn account en zal zorgvuldig omgaan met de inloggegevens van zijn account. Dit betekent dat inloggegevens nooit met derden gedeeld mogen worden. Wanneer WYS Onderzoek het vermoeden heeft dat dit toch gebeurt, mag WYS Onderzoek de toegang tot de online cursus blokkeren.
5. Wanneer een online vraag en antwoord sessie onderdeel is van de online cursus, is cursist zelf verantwoordelijk om zich hiervoor aan te melden.
6. De online cursus is persoonsgebonden en alleen toegankelijk voor de cursist. De inhoud van de online cursus mag niet met derden gedeeld worden.
7. De cursist kan de online cursus in eigen tempo volgen en heeft tot één (1) jaar na inschrijving toegang tot de online cursus.
8. Online cursussen of onderdelen daarvan, kunnen in de loop der tijd wijzigen. Dit geeft de cursist geen recht op schadevergoeding of restitutie van het factuurbedrag.
9. WYS Onderzoek kan de website en daarmee de online cursus (tijdelijk) buiten gebruik stellen in verband met noodzakelijk onderhoud. Wanneer dit gebeurt, heeft de cursist/consument geen recht op schadevergoeding of restitutie van het factuurbedrag.

10. In het geval de consument tijdens de looptijd van de online cursus, besluit de online cursus niet af te willen maken, heeft de consument enkel recht op restitutie van een deel van het factuurbedrag, voor dat gedeelte van de online cursus, dat niet gedownload of geopend is. Voor cursisten vindt geen restitutie plaats.

Uitvoering van de opdracht

1. WYS Onderzoek zal de opdracht naar beste inzicht, kennis en kunde uitvoeren en neemt met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich. WYS Onderzoek kan echter niet garanderen dat opdrachtgever het gewenste resultaat behaalt.
2. Opdrachtgever levert alle gegevens of instructies die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, op tijd aan. Als de benodigde gegevens niet op tijd door WYS Onderzoek zijn ontvangen, heeft WYS Onderzoek het recht de uitvoering van de opdracht uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden, zijn voor rekening van opdrachtgever.
3. WYS Onderzoek heeft het recht de overeenkomst (deels) door derden te laten uitvoeren, als dit volgens WYS Onderzoek noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
4. Door WYS Onderzoek opgegeven levertijden zijn slechts een inschatting en kunnen niet als fatale termijn worden gezien. De levertijd vangt aan op het moment dat WYS Onderzoek alle gegevens en informatie van opdrachtgever heeft ontvangen, die voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn.
5. In het geval WYS Onderzoek verwacht dat een levertijd niet gehaald zal worden, zal zij dit aan opdrachtgever schriftelijk laten weten. Een overschrijding van de levertijd geeft opdrachtgever dan niet het recht de overeenkomst met WYS Onderzoek te ontbinden of schadevergoeding of een andere vorm van compensatie van WYS Onderzoek te eisen.
6. In het geval tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wijziging of aanvulling van de werkzaamheden nodig is om de overeenkomst goed uit te voeren, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst aanpassen. Als dit invloed heeft op de levertijd en/prijs, zal WYS Onderzoek opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. WYS Onderzoek zal geen meerkosten in rekening brengen als de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan WYS Onderzoek kunnen worden toegerekend.
7. In het geval de opdracht bestaat uit een onderzoek, worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd in een rapportage.
8. Eventuele (tekstuele) aanpassingen op een concept dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van het concept aan WYS Onderzoek doorgegeven te worden, tenzij anders overeengekomen. Na aanpassing van het concept of na verloop van de wijzigingstermijn, krijgt het resultaat van de opdracht de status definitief en wordt het resultaat van de opdracht per e-mail naar opdrachtgever verzonden. Voor oplevering is het niet noodzakelijk dat opdrachtgever het resultaat van de opdracht heeft goedgekeurd.
9. Alle door WYS Onderzoek opgeleverde rapportages zijn maatwerk. Opdrachtgever mag deze rapportages niet gebruiken voor andere of ogenschijnlijk gelijke situaties.
10. Opdrachtgever mag geen wijzigingen aanbrengen aan het resultaat van de opdracht, tenzij WYS Onderzoek hier vooraf schriftelijk toestemming voor geeft.
11. Het resultaat van de opdracht mag niet geheel of gedeeltelijk opnieuw gebruikt worden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WYS Onderzoek. WYS Onderzoek heeft het recht voorwaarden te verbinden aan deze toestemming zoals betaling van een redelijke vergoeding door opdrachtgever.
12. Opdrachtgever heeft het recht het resultaat van de opdracht te gebruiken voor het gebruik waarvoor de opdracht is verstrekt, mits opdrachtgever heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting.

13. In het geval opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, zullen zowel de werkzaamheden die door WYS Onderzoek zijn verricht als de gereserveerde arbeidstijd, ingeschakelde derden en gemaakte kosten in rekening worden gebracht aan opdrachtgever. Onder verrichte werkzaamheden vallen ook voorbereidende werkzaamheden die niet direct zichtbaar zijn voor opdrachtgever. Daarnaast is WYS Onderzoek gerechtigd om dertig (30)% van het resterende deel van het factuurbedrag dat opdrachtgever bij volledige vervulling van de opdracht verschuldigd zou zijn geweest, in rekening te brengen aan opdrachtgever.
14. WYS Onderzoek heeft het recht de opdracht, zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden in het geval:
- aan opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - het vermoeden bestaat dat opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting kan voldoen;
 - opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, niet volledig of niet tijdig nakomt.
 - bij terugkerende betalingsproblemen.
- Als WYS Onderzoek de opdracht uitstelt of annuleert is zij op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor ontstaan. De betalingsverplichting voor opdrachtgever voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden door WYS Onderzoek blijft bestaan.

Overmacht

- WYS Onderzoek heeft in het geval van onvoorziene omstandigheden het recht de opdracht uit te stellen, te onderbreken of te annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is naast het bepaalde in de wet en in de jurisprudentie onder andere sprake bij ziekte of arbeidsongeschiktheid, kapotte apparatuur of technische storingen en overheidshandelen waardoor de dienstverlening niet op een behoorlijke manier uitgevoerd kan worden.
- In het geval een overmachtssituatie langer duurt dan dertig (30) dagen, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Privacy

- Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van WYS Onderzoek van toepassing. Deze is te lezen via onze website. WYS Onderzoek zal de door opdrachtgever/cursist/consument/koper, verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in de privacyverklaring.

Facturatie en betaling

- WYS Onderzoek heeft het recht in termijnen te factureren.
- Tenzij anders overeengekomen is de betalingstermijn voor facturen dertig (30) dagen na factuurdatum.
- Wanneer opdrachtgever de factuur niet op tijd betaalt, mag WYS Onderzoek een maandelijkse rente van 5% en incassokosten van 10% met een minimum van € 150,- in rekening brengen. Een gedeelte van een maand wordt hierbij als hele maand gerekend.
- Als opdrachtgever de factuur niet op tijd betaald, mag WYS Onderzoek de uitvoering van de opdracht uitstellen totdat de betaling door WYS Onderzoek is ontvangen. Bezwaren van opdrachtgever tegen de hoogte van de factuur, schorten de betalingsverplichting niet op. Het resultaat van de opdracht blijft eigendom van WYS Onderzoek totdat opdrachtgever alle facturen aan WYS Onderzoek heeft voldaan.

5. Producten en online cursussen dienen te worden betaald via een online betaalsysteem, direct na afronding van de bestelling. Toegang tot een digitaal product of een online cursus wordt pas verleend, na volledige betaling van het factuurbedrag. De cursist/consument/koper ontvangt de factuur automatisch per e-mail.

Aansprakelijkheid

1. WYS Onderzoek is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, als er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld WYS Onderzoek. Tot directe schade behoort in ieder geval niet: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van WYS Onderzoek is beperkt tot maximaal het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico. Als er geen aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, de verzekeraar niet tot uitkering over gaat of de schade niet wordt gedekt onder de verzekering, dan is de aansprakelijkheid van WYS Onderzoek beperkt tot eenmaal het factuurbedrag voor de betreffende opdracht.
3. WYS Onderzoek is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat WYS Onderzoek is uitgegaan van de door opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. WYS Onderzoek is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken veroorzaakt door namens opdrachtgever ingeschakelde derden, ongeacht of deze door WYS Onderzoek zijn voorgesteld.
5. De cursist/consument blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen van de kennis die opgedaan wordt tijdens een online cursus.
6. Opdrachtgever/cursist/consument/koper vrijwaart WYS Onderzoek tegen alle aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve wanneer de schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld aan de kant van WYS Onderzoek.
7. Alle aanspraken uit hoofde van deze algemene voorwaarden verjaren, in afwijking op de wettelijke verjaringstermijn, door verloop van één jaar na beëindiging van de overeenkomst tussen opdrachtgever/cursist/consument/koper en WYS Onderzoek.

Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten zoals teksten, afbeeldingen, modules, video's en downloads, welke onderdeel zijn van een online cursus of getoond worden op de website of op de social media kanalen van WYS Onderzoek, berusten uitsluitend bij WYS Onderzoek en mogen niet zonder vooraf gekregen toestemming van WYS Onderzoek worden vermenigvuldigd, openbaar worden gemaakt, of op een andere manier worden verspreid of getoond aan derden.
2. Het is opdrachtgever/cursist/consument/koper niet toegestaan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WYS Onderzoek, door haar geproduceerde werken waaronder begrepen, onderzoeksresultaten, werkwijzen, adviezen, verslagen, rapportages, artikelen en boeken te vermenigvuldigen, te exploiteren of aan derden te verstrekken, behalve als dit noodzakelijk is met betrekking tot het doel van het werk.
3. Tenzij anders overeengekomen, blijven de resultaten van de opdracht zoals rapportages, verslagen, adviezen en artikelen eigendom van WYS Onderzoek, ongeacht of deze aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
4. In het geval het bepaalde in dit artikel wordt overtreden, is WYS Onderzoek gerechtigd haar schade te verhalen op opdrachtgever/cursist/consument/koper.
5. WYS Onderzoek mag de resultaten van de opdracht gebruiken voor haar website, social media kanalen en andere commerciële uitingen. WYS Onderzoek zal hierbij altijd rekening houden met de belangen en privacy van opdrachtgever.

Geheimhouding

1. WYS Onderzoek is verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alles wat haar, in het kader van de overeenkomst, ter kennis komt als ook van de resultaten van de opdracht.
2. Dit geldt niet voor informatie die voor een goede uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is om te delen.
3. In het geval WYS Onderzoek derden betreft bij de uitvoering van de overeenkomst, zal zij aan deze derden een geheimhoudingsplicht opleggen.
4. Opdrachtgever zal het resultaat van de opdracht vertrouwelijk behandelen en dit resultaat alleen gebruiken waarvoor het bedoeld is.

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle door WYS Onderzoek gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen opdrachtgever, cursist, consument, koper en WYS Onderzoek worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amersfoort tenzij een dwingende wettelijke bepaling zich hier tegen verzet. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.
3. Partijen zullen altijd eerst proberen onderling tot een oplossing te komen.

Klachten

1. Als opdrachtgever/cursist/consument/koper niet tevreden is over de dienstverlening van WYS Onderzoek of een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst, dient opdrachtgever/cursist/consument/koper dit zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te melden bij WYS Onderzoek.
2. WYS Onderzoek zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
3. Voor de consument die een klacht heeft over een aankoop via de website van WYS Onderzoek, is er tot slot de mogelijkheid een klacht in te dienen via het ODR-platform via <http://ec.europa.eu/odr>.
4. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever/cursist/consument/koper niet van zijn betalingsverplichting.

Versie september 2020