Algemene voorwaarden.

> Jos Govaart B.V., gevestigd in Teteringen, KvK 66359031, btw NL856511717B01. Versie november 2026.

Deze voorwaarden gelden voor alle opdrachten die Jos Govaart B.V. uitvoert voor bedrijven en organisaties: merkonderzoek en merkplannen, communicatiestrategie, advies, interim-opdrachten, trainingen en coaching. Ze zijn bewust in gewone taal geschreven. Bij twijfel geldt de uitleg die het meest recht doet aan wat partijen redelijkerwijs bedoelden.

Artikel 1. Begrippen.

- Jos Govaart B.V.: de opdrachtnemer, hierna "wij" of "onze".
- Opdrachtgever: de organisatie die ons een opdracht geeft, hierna "u".
- Opdracht: de afspraak tussen u en ons over werk dat wij voor u doen, zoals vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging of e-mail.
- Kit: een afgebakend pakket met een vaste prijs en een omschreven oplevering, zoals een scan, een academy-traject of een volledig merkplan.
- Training: een training, workshop, sessie of coaching, op locatie of online.

Artikel 2. Toepasselijkheid.

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en opdrachten van Jos Govaart B.V.
2. Wij werken uitsluitend voor bedrijven en organisaties, niet voor consumenten.
3. Inkoop- of andere voorwaarden van u gelden niet, tenzij wij die uitdrukkelijk en schriftelijk hebben aanvaard.
4. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als we die schriftelijk hebben afgesproken, en alleen voor die ene opdracht.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming.

1. Onze offertes zijn dertig dagen geldig, tenzij in de offerte iets anders staat.
2. Een opdracht komt tot stand zodra u de offerte schriftelijk of per e-mail aanvaardt, of zodra wij met uw instemming met het werk beginnen.
3. Een offerte is gebaseerd op de informatie die u ons geeft. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mogen wij de offerte aanpassen.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht.

1. Wij voeren de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit. Het gaat om een inspanningsverplichting: wij garanderen geen bepaald resultaat, zoals een stijging van merkbekendheid, publiciteit of een uitkomst van een pitch.
2. Wij voeren de opdracht zelfstandig uit en bepalen zelf hoe en wanneer we het werk doen, binnen de afspraken die we met u maken. Er is geen sprake van een gezagsverhouding of dienstverband.
3. Wij mogen derden inschakelen, zoals onderzoeks- en panelbureaus, cameramensen, journalisten bij simulaties of vakgenoten. Wij blijven uw aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de opdracht.
4. Termijnen in een offerte of planning zijn richtlijnen, geen fatale termijnen. Dreigt een termijn te worden overschreden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten.

Artikel 5. Uw medewerking.

1. U zorgt dat wij op tijd beschikken over de informatie, mensen en toegang die nodig zijn, zoals interviewkandidaten, data, ruimtes en contactpersonen.
2. U staat in voor de juistheid van de informatie die u ons geeft.
3. Loopt de opdracht vertraging op of kost zij meer tijd doordat uw medewerking ontbreekt of te laat komt, dan mogen wij de extra tijd en kosten in rekening brengen.

Artikel 6. Wijzigingen en meerwerk.

1. Wilt u de opdracht tijdens de uitvoering uitbreiden of wijzigen, dan bespreken we eerst wat dat betekent voor tijd en kosten.
2. Meerwerk voeren wij alleen uit nadat u er schriftelijk of per e-mail mee heeft ingestemd.
3. Meerwerk rekenen wij af tegen ons dagtarief, tenzij we een vaste prijs afspreken.

Artikel 7. Prijzen en kosten.

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw.
2. Voor kits geldt de vaste prijs uit de offerte. Voor begeleiding, advies en meerwerk geldt ons dagtarief zoals vermeld in de offerte.
3. Externe kosten, zoals onderzoekspanels, softwarelicenties, cameraploegen, journalisten bij simulaties, locatiehuur en reiskosten buiten de Randstad en Brabant, brengen wij zonder opslag aan u door, of laten wij rechtstreeks aan u factureren. Wij maken deze kosten alleen na uw akkoord.
4. Loopt een opdracht langer dan twaalf maanden, dan mogen wij onze tarieven per 1 januari aanpassen. Wij laten u dat minstens een maand van tevoren weten.

Artikel 8. Betaling.

1. Wij factureren kits in twee delen: de helft bij de start en de rest bij oplevering, tenzij de offerte iets anders vermeldt. Trainingen factureren wij na afloop, begeleiding per maand achteraf.
2. U betaalt binnen dertig dagen na factuurdatum.
3. Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd. Moeten wij incassomaatregelen nemen, dan komen de redelijke kosten daarvan voor uw rekening.
4. Bij een betalingsachterstand mogen wij het werk opschorten tot u heeft betaald.

Artikel 9. Annuleren en verplaatsen van trainingen.

1. U kunt een training kosteloos annuleren tot dertig dagen voor de datum.
2. Annuleert u tussen dertig en acht dagen voor de datum, dan betaalt u 50% van de prijs van de training.
3. Annuleert u binnen zeven dagen voor de datum, dan betaalt u de volledige prijs.
4. Verplaatsen geldt als annuleren, tenzij wij samen een nieuwe datum vastleggen die binnen drie maanden ligt. Dat kan één keer.
5. Externe kosten die al zijn gemaakt of niet meer te annuleren zijn, brengen wij in alle gevallen in rekening.
6. Een deelnemer die verhinderd is, mag zonder kosten worden vervangen door een collega.
7. Moeten wij een training annuleren door ziekte of overmacht, dan plannen we samen een nieuwe datum. Kosten die u daardoor maakt, vergoeden wij niet.

Artikel 10. Tussentijds beëindigen.

1. U en wij kunnen een opdracht tussentijds schriftelijk beëindigen. Bij een kit betaalt u dan het deel van de prijs dat past bij het werk dat al is gedaan, met ten minste de helft van de prijs, plus de gemaakte externe kosten.
2. Bij begeleiding of interim-opdrachten op basis van dagtarief geldt een opzegtermijn van een maand, tenzij de offerte iets anders vermeldt.
3. Beide partijen mogen de opdracht direct beëindigen als de ander failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, of een wezenlijke verplichting niet nakomt en dat na een schriftelijke herinnering met een redelijke termijn nog steeds niet doet.

Artikel 11. Intellectueel eigendom.

1. Onze methoden, werkwijzen, modellen, sjablonen, trainingsmaterialen, oefenkaarten en toolkits blijven van ons. Dat geldt ook als wij ze voor uw opdracht hebben aangepast.
2. U mag de materialen die u van ons krijgt gebruiken binnen uw eigen organisatie, voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Bij een academy-traject betekent dat: uw team mag de methode en sjablonen blijvend intern gebruiken.
3. U mag onze materialen niet doorverkopen, aan derden ter beschikking stellen of gebruiken om zelf trainingen of diensten voor anderen aan te bieden, tenzij wij daar schriftelijk mee instemmen.
4. Wat wij specifiek voor u maken, zoals een merkplan, communicatiestrategie, draaiboek of onderzoeksrapport, wordt van u zodra u de opdracht volledig heeft betaald.
5. Opnames die tijdens een training worden gemaakt, zijn bedoeld voor de deelnemers en worden niet buiten uw organisatie gedeeld zonder toestemming van de mensen die erop staan.

Artikel 12. Vertrouwelijkheid.

1. Wij behandelen alle informatie die wij van u krijgen of tijdens de opdracht leren als vertrouwelijk. Dat geldt ook na afloop van de opdracht.
2. Wij noemen uw naam niet als referentie, en vertellen niet over de opdracht, zonder uw uitdrukkelijke toestemming. Wel mogen wij in algemene, niet herleidbare termen beschrijven aan wat voor soort vraag wij hebben gewerkt.

3. Derden die wij inschakelen, leggen wij dezelfde geheimhouding op.
4. U behandelt informatie over onze werkwijze, prijzen en materialen eveneens vertrouwelijk.
5. De geheimhouding geldt niet voor informatie die al openbaar is, of die wij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moeten delen.

Artikel 13. AI en persoonsgegevens.

1. Wij gebruiken AI-tools bij ons werk, bijvoorbeeld bij analyse, onderzoek en het maken van concepten. Een mens beoordeelt en verantwoordt altijd het eindresultaat.
2. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens van u verwerken wij alleen in tools die deze gegevens niet gebruiken om hun modellen te trainen, en waarvan de leverancier passende beveiliging biedt.
3. Synthetische data of door AI gesimuleerde respondenten gebruiken wij alleen om te verkennen, nooit als vervanging van echt onderzoek bij een nulmeting of tracking.
4. Verwerken wij voor u persoonsgegevens, zoals bij interviews of onderzoek onder uw klanten, dan doen wij dat volgens de AVG. Waar nodig sluiten we daarvoor een verwerkersovereenkomst.

Artikel 14. Aansprakelijkheid.

1. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
2. Onze aansprakelijkheid is per opdracht beperkt tot ten hoogste € 50.000. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie.
4. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat u ons onjuiste of onvolledige informatie gaf, voor besluiten die u op basis van ons advies neemt, of voor de manier waarop media, publiek of andere derden reageren.
5. Voor fouten van derden die wij met zorg hebben ingeschakeld, zijn wij niet verder aansprakelijk dan wij zelf op grond van dit artikel zouden zijn.
6. Deze beperkingen gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.
7. Een vordering tot schadevergoeding moet u binnen twaalf maanden nadat u de schade ontdekte of had kunnen ontdekken schriftelijk bij ons indienen. Daarna vervalt het recht.

Artikel 15. Overmacht.

1. Bij overmacht hoeven wij onze verplichtingen niet na te komen zolang de overmacht duurt. Onder overmacht valt onder meer ziekte, uitval van ingeschakelde derden, storingen in systemen en maatregelen van de overheid.
2. Duurt de overmacht langer dan twee maanden, dan mogen u en wij de opdracht schriftelijk beëindigen. U betaalt dan het werk dat al is gedaan.

Artikel 16. Klachten.

1. Bent u niet tevreden over ons werk, laat het ons dan binnen veertien dagen na oplevering of na de training schriftelijk weten, met een zo concreet mogelijke omschrijving.

2. Is de klacht terecht, dan doen wij het werk opnieuw of passen het aan. Is dat niet meer zinvol, dan crediteren we een redelijk deel van de factuur.
3. Een klacht schort uw betalingsverplichting niet op voor het deel waarover geen discussie is.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen.

1. Op alle opdrachten is Nederlands recht van toepassing.
2. Wij lossen een verschil van mening het liefst samen op. Lukt dat niet, dan legt de meest gerede partij het geschil voor aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Artikel 18. Wijziging van deze voorwaarden.

1. Wij mogen deze voorwaarden aanpassen. Voor lopende opdrachten blijft de versie gelden die van toepassing was toen de opdracht tot stand kwam, tenzij u met de nieuwe versie instemt.
2. Bij verschil tussen een vertaling en de Nederlandse tekst geldt de Nederlandse tekst.