

# Algemene voorwaarden

## **Inhoudsopgave**

<b>1.</b>	<b>Toepasselijkheid en wijziging</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Aanbiedingen, offertes en Overeenkomst</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Uitvoering van de Overeenkomst</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Prijzen, facturatie en betaling</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Aansprakelijkheid, vrijwaring en overmacht</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Privacy</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Intellectuele eigendomsrechten</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>Geheimhouding en benaderen werknemers</b>	<b>6</b>
<b>9.</b>	<b>Duur van de Overeenkomst, opzegging en beëindiging</b>	<b>7</b>
<b>10.</b>	<b>Diversen</b>	<b>7</b>

## **Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Overeenkomst:	iedere overeenkomst of opdracht tot dienstverlening tussen Norstat en Klant betreffende het verlenen van Diensten;
Norstat:	Norstat Netherlands B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam (1093 NB) aan het Land van Cocagneplein 1B;
Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden van Norstat;
Klant:	de (rechts)persoon met wie Norstat enige overeenkomst tot het leveren van diensten en/of anderszins sluit of aan wie Norstat een aanbod daartoe of andere mededeling doet;
Diensten:	alle door Norstat aangeboden diensten, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling tussen Norstat en Klant.
Partijen:	Norstat en Klant

## **1. Toepasselijkheid en wijziging**

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk onderdeel uit van, alle Overeenkomsten en alle door Norstat uitgebrachte offertes of aanbiedingen, met uitsluiting van door Klant gehanteerde (algemene) inkoop- of andere voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zullen altijd prevaleren indien ondanks het voorgaande toch (ook) voorwaarden van Klant van toepassing zijn.
- 1.2. In het geval deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Norstat en Klant, wordt Klant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 1.3. Norstat is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Tenzij Klant binnen vier weken na de ontvangst van de mededeling dat de voorwaarden gewijzigd zijn, bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden, zijn de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing op de Overeenkomst. Indien Klant bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden heeft hij het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder dat hij jegens Norstat schadelijkt wordt indien hij:
  - A: Norstat schriftelijk meldt dat hij de Overeenkomst vanwege de wijziging in de voorwaarden wil beëindigen; en
  - B: Norstat niet binnen vier weken na ontvangst van die melding, Klant laat weten dat zij de Overeenkomst onder de oude voorwaarden wil voortzetten.

## **2. Aanbiedingen, offertes en Overeenkomst**

- 2.1. Alle aanbiedingen en offertes van Norstat zijn volledig vrijblijvend tenzij in het aanbod of de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. Norstat is slechts aan een aanbieding of offerte gebonden indien de aanvaarding door Klant binnen 30 dagen schriftelijk is bevestigd.
- 2.2. Een Overeenkomst komt pas tot stand nadat een aanbod of offerte schriftelijk is aanvaard respectievelijk is bevestigd, of op het moment dat Norstat feitelijk uitvoering geeft aan de Overeenkomst.
- 2.3. In geval een aanbod of offerte niet schriftelijk is aanvaard of bevestigd en Norstat toch met medeweten van Klant feitelijke uitvoering geeft aan de Overeenkomst, beschouwen Partijen de factuur als het document dat geacht wordt de inhoud en strekking van de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 2.4. Er is in geen enkel geval sprake van een arbeidsovereenkomst tussen Klant en Norstat.
- 2.5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten tenzij dit in het aanbod of de offerte expliciet is opgenomen.

## **3. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 3.1. Norstat zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, één en ander naar redelijkheid. Alle verbintenissen van Norstat zijn inspanningsverbintenissen. Norstat garandeert nooit een bepaald resultaat. Norstat aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door Klant beoogde doel.
- 3.2. Norstat behoudt zich het recht voor overeengekomen werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.3. Klant draagt er zorg voor dat alle informatie en gegevens waarvan Norstat aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Norstat worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie en gegevens niet tijdig aan Norstat zijn verstrekt, behoudt Norstat zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 3.4. Indien Klant aan Norstat informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeert Klant dat deze informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- 3.5. Meerwerk dat voortvloeit uit aanvullingen op, veranderingen aan of nadere informatie omtrent de opdracht, worden aan Klant in rekening gebracht. De vergoeding voor meerwerk wordt op gelijke wijze bepaald als de vergoeding ten aanzien van de bij het sluiten van de Overeenkomst bestaande diensten.

## **4. Prijzen, facturatie en betaling**

- 4.1. Alle vergoedingen luiden in euro's en zijn exclusief eventuele omzetbelasting.
- 4.2. De vergoedingen zijn eveneens exclusief andere heffingen en exclusief kosten tenzij anders bepaald.
- 4.3. Facturatie geschiedt na levering van de overeengekomen Diensten. In geval van een eerste Overeenkomst met Klant, en bij alle projecten van meer dan 5.000 euro, wordt bij totstandkoming van de Overeenkomst 50% van het totale offertebedrag gefactureerd. Na afronding van de werkzaamheden wordt de resterende 50% gefactureerd.
- 4.4. Na afsluiting van een wervingsproject voor respondenten stelt Norstat Klant in staat te reageren op het aantal en de geschiktheid voor het betreffende project van de geleverde respondenten. Bij uitblijven van een reactie van Klant binnen vijf dagen zal Norstat factureren conform de Overeenkomst.
- 4.5. Betaling door Klant vindt plaats binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
- 4.6. Bij overschrijding van de in lid 5 genoemde betalingstermijn is Klant vanaf de dag dat die termijn is verlopen van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe enige nadere ingebrekestelling van de zijde van Norstat benodigd zal zijn. In zodanig geval is Klant de wettelijke rente uit artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag, vanaf de datum waarop betaald had moeten worden, waarbij een gedeelte van een maand voor een gehele maand wordt gerekend. Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Klant.
- 4.7. In geval van liquidatie, faillissement, van toepassing verklaring van de wettelijke schuldsaneringsregeling, beslag of surseance van betaling van Klant zijn de vorderingen van Norstat op Klant onmiddellijk opeisbaar.

- 4.8. Door Klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, ondanks eventuele afwijkende aanduiding door Klant.
- 4.9. Klant is niet bevoegd tot opschorting of verrekening van betalingen vanwege (beweerdelijke) tekortkoming(en) van Norstat.

## **5. Aansprakelijkheid, vrijwaring en overmacht**

- 5.1. Norstat is in het geheel niet aansprakelijk voor enigerlei schade, van welke aard ook, die Klant in het kader van een Overeenkomst of daarbuiten lijdt en welke schade (mogelijk) mede zou kunnen veroorzaakt door een handelen of nalaten door Norstat of door haar ingeschakelde derden, behalve indien die schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van aan de kant van Norstat betrokken leidinggevenden.
- 5.2. Uitsluitend indien de in het voorgaande lid omschreven uitsluiting van de aansprakelijkheid in een specifiek geval jegens Klant onredelijk bezwarend zou zijn en wordt vernietigd, dan wel anderszins in een specifiek geval niet van toepassing kan zijn, gelden de hieronder opgenomen leden van dit artikel.
- 5.3. Norstat is niet aansprakelijk voor enigerlei schade, van welke aard ook, in het geval dat Norstat is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie of gegevens.
- 5.4. De aansprakelijkheid van Norstat is altijd beperkt tot maximaal het bedrag van de door Klant verschuldigde wederprestatie voor het geleverde, dan wel, in het geval het voorgaande niet van toepassing is, tot het bedrag waarvoor Norstat is verzekerd.
- 5.5. Indien er sprake is van een overeenkomst met een duur van meer dan drie maanden is de maximale hoogte van de aansprakelijkheid van Norstat beperkt tot het bedrag van de vergoeding dat door Norstat is of zal worden gefactureerd over de drie maanden voorafgaand aan het schade toebrengeende feit.
- 5.6. De aansprakelijkheid is altijd beperkt tot door Klant geleden directe schade. Onder directe schade worden uitsluitend de out-of-pocketkosten verstaan die Klant noodzakelijkerwijs heeft moeten maken in verband met de schade toebrengeende gebeurtenis. Voor verlies aan goodwill, al dan niet toekomstige omzet of winst, vorderingen van derden vanwege andere dan directe schade, uren van medewerkers en dergelijke is Norstat nooit aansprakelijk.
- 5.7. Norstat is in geen geval aansprakelijk voor:
  - 5.7.1. bij Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige informatie en/of gegevens door Klant, of die anderszins het gevolg is van een onjuist handelen of nalaten van Klant of door hem aangestelde personen of personen waar Klant anderszins verantwoordelijk voor is;
  - 5.7.2. verminking, vernietiging of verlies van gegevens;
  - 5.7.3. bij Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Norstat ingeschakelde hulppersonen waaronder mede begrepen via Norstat bij de opdracht betrokken personen (inclusief respondenten, deelnemers aan panels, onderzoeken etc.);
- 5.8. Onverminderd de overige rechten van Norstat uit een overeenkomst of uit de wet, is Klant aansprakelijk voor alle schade (waaronder, ter voorkoming van misverstanden, onder meer de juridische kosten) van Norstat indien hij toerekenbaar te kort schiet of jegens Norstat onrechtmatig handelt. Klant vrijwaart Norstat voor alle aanspraken van derden verband houdende met zulk toerekenbaar te kort schieten of onrechtmatig handelen.
- 5.9. Norstat is niet aansprakelijk voor schade bij Klant veroorzaakt door overmacht. Onder overmacht is te verstaan alle onvoorziene omstandigheden waardoor Norstat tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen zoals, maar niet beperkt tot, brand, staking, rellen, oorlog en/of oorlogsdreiging, natuur- en/of kernrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen, tekortschieten van toeleveranciers, computer- en/of softwarestoringen en verder alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van Norstat gevergd kan worden dat zij haar verplichtingen uit de Overeenkomst nakomt.

## **6. Privacy**

- 6.1. Norstat kan in het kader van een opdracht aan Klant persoonsgegevens van respondenten verstrekken die aan een specifiek onderzoek deelnemen, zullen deelnemen of hebben deelgenomen. Het is Klant niet toegestaan die persoonsgegevens te gebruiken anders dan in het strikte kader van dat specifieke onderzoek, noch om die persoonsgegevens te delen met derden. Klant is in het kader van dat gebruik de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. Klant draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens niet voor andere doelen dan het betreffende onderzoek worden gebruikt, dat de persoonsgegevens niet direct of indirect ter beschikking komen van derden, met uitzondering van de eventuele opdrachtgever van Klant, en dat de persoonsgegevens direct na gebruik in het kader van het onderzoek worden vernietigd.
- 6.2. Met de totstandkoming van de Overeenkomst en/of het in ontvangst nemen van de persoonsgegevens van respondenten vrijwaart Klant Norstat voor alle schade naar aanleiding van een inbreuk op de Algemene verordening gegevensbescherming door Klant of derden, waaronder begrepen de eventuele opdrachtgever van Klant.
- 6.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de door Norstat ter beschikking gestelde respondenten op te nemen in een eigen bestand, dan wel de respondenten te benaderen of te laten benaderen, voor welk doel dan ook. Indien in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst sprake is van contact van Klant met apparaten, zoals mobiele telefoons en laptops, van respondenten, zal Klant geen cookies plaatsen op die apparaten van respondenten. Klant zal onder geen beding rechtstreeks of door middel van derden persoonsgegevens van respondenten opvragen of anderszins verzamelen.
- 6.4. Bij overtreding van de in dit artikel genoemde bepalingen is Klant aan Norstat een direct opeisbare boete verschuldigd van tien (10) maal de in de Overeenkomst overeengekomen vergoeding, onverminderd het recht van Norstat tot het vorderen van schadevergoeding.

## **7. Intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1. Norstat behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van enig intellectueel eigendomsrecht. Norstat behoudt aldus alle deze rechten op hetgeen onder de Overeenkomst tot stand is gebracht.
- 7.2. Alle door Norstat verstrekte documentatie, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, et cetera zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Klant in het kader van de Overeenkomst en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Norstat worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht of anderszins worden gebruikt, tenzij uit de aard van de verstrekte documentatie anders blijkt.
- 7.3. Klant vrijwaart Norstat voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Klant verstrekte informatie, materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

## **8. Geheimhouding en benaderen werknemers**

- 8.1. Partijen zullen op geen enkele wijze vertrouwelijke informatie van de ander verstrekken aan derden of deze openbaar maken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie geheimhouden en alle redelijke maatregelen nemen om die geheimhouding te borgen.
- 8.2. Vertrouwelijk in de zin van dit artikel is alle financiële informatie, alle door Norstat aan Klant ter beschikking gestelde persoonsgegevens, alle persoonsgegevens van door of via Norstat bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken personen (inclusief respondenten, deelnemers aan panels, onderzoeken etc.), informatie die als zodanig door een partij is gemarkeerd en alle andere informatie waarvan het vertrouwelijk karakter kenbaar is of redelijkerwijs zou moeten zijn.
- 8.3. Partijen behoeven geen geheimhouding te betrachten voor zover het verstrekken van informatie noodzakelijk is op grond van een wettelijke plicht, voor zover die informatie wordt verstrekt aan door geheimhouding gebonden adviseurs of wanneer die informatie anders dan door verzuim van de betreffende partij, reeds openbaar en algemeen toegankelijk is.
- 8.4. Partijen zullen tijdens de duur van de Overeenkomst, noch tijdens de periode van een jaar na afloop daarvan, anders dan met toestemming van de andere partij, geen werknemers of ex- werknemers van elkaar in dienst nemen of op een andere wijze (direct of indirect) werkzaamheden voor hen laten verrichten indien die werknemers of ex-werknemers korter dan zes maanden daarvoor bij de andere partij in dienst waren.

## **9. Duur van de Overeenkomst, opzegging en beëindiging**

- 9.1. Klant kan de Overeenkomst niet opzeggen of ontbinden anders dan op grond van de bepalingen in dit artikel.
- 9.2. Partijen gaan de Overeenkomst aan voor de duur vermeld in de Overeenkomst of, zo die duur ontbreekt, voor de duur van de overeengekomen werkzaamheden. Indien daarop aanvullende werkzaamheden worden verricht door Norstat wordt de Overeenkomst verlengd tot de voltooiing van die aanvullende werkzaamheden. Indien geen duur van de Overeenkomst is afgesproken, behoudt Norstat zich het recht voor om na één jaar na aanvang van de werkzaamheden, de Overeenkomst te wijzigen of op te zeggen.
- 9.3. Ieder der Partijen is gerechtigd, zonder op enigerlei wijze schadelijktig te worden, een Overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn, nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer:
- 9.3.1. de andere partij toerekenbaar tekortschiet bij het nakomen van zijn verplichtingen, behoudens indien er sprake is van een onbetekenend verzuim;
- 9.3.2. het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd, dan wel uitgesproken;
- 9.3.3. de andere partij surseance van betaling aanvraagt, dan wel dat hem of haar dit wordt verleend;
- 9.3.4. de andere partij door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest en deze situatie niet binnen twee maanden nadat deze ontstond is opgeheven;
- 9.4. Norstat is gerechtigd, zonder op enigerlei wijze schadelijktig te worden, een Overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn, nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer Norstat gegronde redenen heeft te twijfelen aan het vermogen van Klant (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 9.5. Partijen hebben het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in het geval de andere partij toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling per aangetekende post waarbij een redelijke termijn van ten minste 30 (dertig) dagen is gesteld om alsnog na te komen, toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 9.6. In het geval Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking, tenzij Norstat ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Norstat vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij al ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 9.7. In geval van niet- of niet-tijdige betaling door Klant dan wel niet- of niet-behoorlijke nakoming van enige andere op Klant rustende verplichting is Norstat gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere leveringen en/of verrichting van Diensten te staken, onverminderd het recht van Norstat om van Klant nakoming te verlangen en/of vergoeding van de door de niet-nakoming geleden schade te vorderen.
- 9.8. Artikelen van deze Algemene Voorwaarden die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de Overeenkomst.
- 9.9. In geval van annulering of verplaatsing door de Klant binnen 10 werkdagen voor de in de Overeenkomst overeengekomen aanvang van de werkzaamheden, brengen wij de gemaakte kosten (zoals bijvoorbeeld werving, projectmanagement, programmeren en respondentvergoeding) in rekening.

## **10. Diversen**

- 10.1. Partijen wijzen een contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. In het geval enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. Norstat zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 10.3. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Klant niet aan een derde worden overgedragen, tenzij Norstat hiermee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. Norstat zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

- 10.4. Indien Norstat haar onderneming en/of Diensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een derde, treedt de derde ten aanzien van de desbetreffende Overeenkomst(en) geheel in de plaats van Norstat. Klant geeft daarvoor bij voorbaat zijn toestemming.
- 10.5. Indien Norstat op enig moment geen beroep doet op een haar krachtens de Overeenkomst of de wet toekomstend(e) recht of bevoegdheid, houdt dit geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.
- 10.6. Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 10.7. Geschillen tussen Partijen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

## **Aanvullende voorwaarden locatiehuur**

Op huur van locaties van Norstat zijn naast de Algemene Voorwaarden deze Aanvullende Voorwaarden van toepassing.

### Optie en boeking:

Indien Klant een optie heeft genomen op een locatie van Norstat zal de locatie voor deze dag niet beschikbaar gesteld worden aan anderen. Een optie wordt een boeking Klant deze mondeling of schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail) bevestigd. Indien een derde een optie wil nemen op dezelfde dag als waarop Klant een optie heeft genomen kan Klant tot 48 uur na mededeling daarvan de optie omzetten in een boeking, bij gebreke waarvan de optie vervalt.

### Annulering van boeking:

- Tot 10 werkdagen voor de geboekte datum kan de boeking kosteloos geannuleerd worden.
- Bij annulering van de boeking tussen 10 tot 5 werkdagen voor de geboekte datum wordt 50% van de locatiehuur in rekening gebracht.
- Bij annulering van de boeking 2-4 werkdagen voor de geboekte datum wordt 75% van de locatiehuur in rekening gebracht plus ingeroosterd personeel.
- Bij annulering van de boeking 1 werkdag van tevoren of op de dag zelf wordt 100% van de locatiehuur in rekening gebracht en worden extra kosten voor apparatuur, tolk en catering en ingehuurd personeel zoals notulist en host in rekening gebracht.

### Boekingsbevestiging:

Wanneer Klant aangeeft een optie te willen omzetten in een boeking ontvangt Klant een offerte. Na schriftelijke bevestiging van de offerte binnen de daarin opgenomen termijn ontvangt Klant een boekingsbevestiging. Met een formulier waarop Klant specifieke wensen en verzoeken kan aangeven. Dit formulier dient per omgaande ingevuld per email te worden geretourneerd. Norstat zal zich inspannen aan redelijke wensen en verzoeken van Klant te voldoen. Eventuele extra kosten naar aanleiding van deze wensen en verzoeken zullen aan Klant in rekening worden gebracht.

Norstat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor diefstal, verlies, en/of vernieling van zaken van Klant.

Versie: 3 augustus 2022