

**Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten voor continue (klant)feedback via MAGIS Monitor van MAGIS marketing & research B.V. ingeschreven bij het handelsregister te Arnhem onder nummer 09163213**

**Artikel 1 - Algemeen**

1.1 Onder Opdrachtnemer wordt in de algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten voor continue (klant)feedback via MAGIS Monitor MAGIS marketing & research verstaan.

1.2 Onder Opdrachtgever wordt in deze voorwaarden begrepen de wederpartij waarmee Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten, dan wel haar rechtsopvolger(s).

1.3 Onder Dienst wordt in de algemene voorwaarden bedoeld de MAGIS Monitor, zijnde het opzetten, uitvoeren en rapporteren van continue (klant)feedback via een online feedbackplatform, aangeboden door Opdrachtnemer.

**Artikel 2 - Toepasselijkheid en wijziging van de voorwaarden**

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 Afwijking van deze voorwaarden geschiedt uitsluitend schriftelijk en geldt slechts voor de desbetreffende Opdracht.

2.3 De Overeenkomst met Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever akkoord gaat met de Overeenkomst.

2.4 Zo spoedig mogelijk na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer starten met het leveren van de Dienst.

2.5 De Dienst is te raadplegen via de meest gangbare en actuele browsersversies.

2.6 Opdrachtgever kan op verzoek gebruik maken van de API en/of de Widget. Opdrachtnemer geeft geen enkele garantie ten aanzien van de juiste werking en beschikbaarheid van de API en/of de Widget, aangezien de juiste werking en beschikbaarheid is (mede) afhankelijk van de (web-)systemen van Opdrachtgever.

**Artikel 3 - Onderzoeksbriefing**

3.1 Opdrachtnemer dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met de opdracht.

3.2 Onderzoeksvoorstellen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat hij gerechtigd is alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, waaronder adresmateriaal, voor marktonderzoek aan te leveren.

**Artikel 4 - Duur en beëindiging**

4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals aangegeven in de overeenkomst en wordt telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode.

4.2 De overeenkomst kan door partijen, zonder opgave van redenen en motivering worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van uiterlijk drie (3) kalendermaanden voor einde periode.

4.3 Elk van de partijen is bevoegd de overeenkomst per onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst op te zeggen indien de andere partij:

1. in staat van faillissement wordt verklaard;
2. (al dan niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend;
3. langer dan 90 dagen in een overmachtssituatie (zoals beschreven in artikel 10 van de Algemene Voorwaarden) verkeerd.

4.4 Opdrachtnemer zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot enige schadevergoeding.

4.5 Voor het opzeggen van de overeenkomst ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een schriftelijke opzegging uiterlijk drie (3) kalendermaanden voor einde periode.

**Artikel 5 - Wijzigingen in de opdracht**

5.1 Alle wijzigingen in de opdracht, hetzij door een aanvullende opdracht van de Opdrachtgever, hetzij als gevolg van wijzigingen in de uitvoering van de opdracht, hetzij als gevolg van een afwijking van de in de offerte genoemde tijdsduur per onderdeel, behoren wanneer daaruit meerkosten ontstaan te worden beschouwd als meerwerk en voor zover daaruit minder kosten ontstaan als minderwerk.

5.2 Meer- of minderwerk zal worden berekend op basis van de in de opdrachtovereenkomst genoemde tarieven (uurtarief, reiskosten, reizen).

**Artikel 6 - Gebruiksvoorwaarden van de Dienst**

6.1 Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van gebruik ("as is basis"). Opdrachtnemer garandeert niet dat de Dienst te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk zal zijn, noch dat de Dienst foutloos en/of volledig wordt geleverd. Storingen in de

Dienst kunnen mede, doch niet uitsluitend, optreden als gevolg van storingen in de internet- en/of telefonieverbinding of fouten/gebreken.

6.2 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de informatie die hij/zij aanlevert aan Opdrachtnemer. Mocht er informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden aangeleverd die onjuist en/of onrechtmatig is, dan draagt Opdrachtgever daar volledig zelfstandig alle verantwoordelijkheid voor. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst uitgewisselde informatie dan wel gevoerde communicatie. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en haar toeleveranciers voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever met behulp van de Dienst gevoerde communicatie dan wel verstrekte informatie onrechtmatig zijn, dan wel dat er onrechtmatige informatie via de Dienst wordt weergegeven.

6.3 Door gebruik te maken van de Dienst garandeert Opdrachtgever dat:

1. hij/zij de Dienst niet gebruikt op een manier die in strijd is met de rechten van derden, de wet en/of deze Algemene Voorwaarden;
2. hij/zij zich zal opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst die van Gebruiker mag worden verwacht;
3. hij/zij geen virussen, Trojaanse paarden, worms, bots of andere software zal gebruiken, die schade toebrengen aan de Dienst, de Dienst ontoegankelijk kunnen maken of bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen te omzeilen;
4. hij/zij geen handelingen zal verrichten die een onredelijk en/of disproportioneel beslag leggen op de infrastructuur van de Dienst en/of de functionaliteit van de Dienst belemmeren;
5. hij/zij geen applicaties zal gebruiken die de Dienst monitoren, manipuleren en/of (delen van) de Dienst kopiëren;
6. hij/zij zich niet schuldig maakt aan spam en/of het (ongevraagd) initiëren van iedere vorm van commerciële communicatie door middel van de Dienst of anderszins met gebruikers, althans het direct of indirect promoten van de goederen, diensten of het imago van een onderneming, organisatie of persoon, zulks ongeacht of deze producten of diensten (indirect) betrekking hebben op het karakter van de Dienst of mogelijke interesse van een derde;
7. hij/zij zich niet schuldig maakt aan een andere vorm van ongevraagde communicatie;
8. de gegevens die Opdrachtgever ter beschikking stelt:
  1. geen negatieve effecten kunnen hebben op de eer en goede naam van Opdrachtnemer, aan haar gelieerde ondernemingen en/of haar bestuurders;
  2. niet racistisch, pornografisch of erotisch van aard is;
  3. niet in strijd zijn met enige wet- of regelgeving of met deze Algemene Voorwaarden;
  4. geen inbreuk maken op enige rechten van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten en privacyrechten en evenmin anderszins onrechtmatig is jegens derden of Opdrachtnemer;

6.4 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer door de Opdrachtgever een gevaar ontstaat voor de bedrijfsvoering, het imago en de reputatie van Opdrachtnemer en/of het functioneren van de server(s) of het netwerk van Opdrachtnemer of derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden van gegevens waardoor performance problemen ontstaan, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

6.5 E-mailadressen die Opdrachtgever aanlevert aan zullen door Opdrachtnemer slechts gebruikt worden ter uitvoering van de Dienst.

Opdrachtnemer zal zich, ook na beëindiging van de overeenkomst onthouden van het sturen van directe gerichte reclame-uitingen via e-mails en/of andere elektronische berichten naar deze e-mailadressen.

6.6 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden, in het bijzonder de gebruiksvoorwaarden uit dit artikel, heeft Opdrachtnemer het recht om Opdrachtgever de toegang tot de Dienst te ontfangen.

6.7 Opdrachtgever stemt er mee in dat hij/zij e-mails en andere elektronische berichten ontvangt van Opdrachtnemer betreffende de Dienst.

6.8 Opdrachtgever dient schadelijke informatie waaronder maar niet beperkt tot valse feedback te melden en mag nimmer direct of indirect bijdragen aan schadelijke informatie.

6.9 Opdrachtgever aanvaardt dat het gebruik en eventueel misbruik van zijn/haar doorlink en eventueel wachtwoord voor zijn/haar eigen rekening en risico is. Opdrachtgever wordt aangeraden zijn/haar doorlink en eventueel wachtwoord zo goed mogelijk geheim te houden. Indien hij/zij zijn/haar doorlink en eventueel wachtwoord afgeeft aan derden, staat hij/zij geheel zelf in voor eventuele gevolgen daarvan.

6.10 Mocht Opdrachtnemer om wat voor reden dan ook schade lijden ten gevolge van het door Opdrachtgever aan derden verstrekken van zijn doorlink en eventueel wachtwoord, dan is Opdrachtgever daarvoor ten volle aansprakelijk. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer op de hoogte te stellen indien Opdrachtgever weet of een vermoeden heeft dat de doorlink en eventueel wachtwoord in handen zijn gekomen van onbevoegden. Opdrachtnemer heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.

6.11 Indien Opdrachtgever een of meerdere voorwaarden uit deze Overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht de Dienst te blokkeren en/of de Overeenkomst op te schorten. De betalingsverplichting van Opdrachtgever komt niet te vervallen.

6.12 Er kan uitsluitend sprake zijn van een fatale levertermijn indien een precieze datum of periode (in geval van bijvoorbeeld een kwartaalrapportage) in de overeenkomst is vastgelegd waarop de levering moet geschieden, welke datum tevens expliciet als fatale levertermijn is aangeduid.

Een fatale levertermijn is niet bindend ingeval:

- van tussentijdse wijzigingen in de opdracht;
- van meerwerk;
- van buiten de macht van Opdrachtnemer gelegen factoren, die veldwerk of technische afwerking kunnen beïnvloeden;
- Opdrachtgever gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking dient te stellen en die gegevens niet tijdig, onjuist en/of gebrekkig worden aangeleverd;
- Opdrachtgever zijn contractuele verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt.

6.13 Ingeval Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot zijn betalingsverplichting, heeft Opdrachtnemer het recht haar leveringsverplichting op te schorten totdat Opdrachtgever zijn betalingsverplichting is nagekomen.

#### **Artikel 7 - Planning**

7.1 Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Opdrachtnemer nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn.

7.2 Als Opdrachtgever daarom verzoekt, verschaft Opdrachtgever op zijn locatie Opdrachtnemer kosteloos een eigen werkruimte met telefoon aansluiting en, desgewenst, een fax- en/of Datanetaansluiting.

7.3 Indien Opdrachtnemer een vertraging voorziet, zal zij Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen.

7.4 Indien Opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal hij in overleg treden met Opdrachtnemer. De bereidheid van Opdrachtnemer de tijdsplanning te wijzigen zal mede afhangen van de bereidheid van Opdrachtgever de kosten te vergoeden die Opdrachtnemer moet maken als gevolg van de gewenste wijziging in de overeengekomen tijdsplanning.

7.5 Tenzij over de hierna te noemen termijn schriftelijk een afwijkende afspraak mocht zijn gemaakt, zal Opdrachtgever te allen tijde tenminste vijf werkdagen voor het geplande aanvangstijdstip van het veldwerk eventuele afwijkingen in de overeengekomen tijdsplanning kenbaar dienen te maken. Mocht Opdrachtgever deze termijn niet in acht nemen, dan is Opdrachtgever gehouden tot volledige betaling van de voor het veldwerk overeengekomen vergoeding. Op deze vergoeding komen eventuele vervangende inkomsten in mindering.

7.6 Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het (e-mail)adressenbestand zal Opdrachtnemer het veldwerk uitzetten.

#### **Artikel 8 - Aansprakelijkheid**

8.1 Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen bij de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop daarbij vertrouwd mag worden.

8.2 Iedere vordering tot schadevergoeding door Opdrachtgever tegen Opdrachtnemer die niet gespecificeerd, expliciet en schriftelijk is gemeld, vervalt door het enkele verloop van dertig (30) dagen na het ontstaan van de vordering.

8.3 Eventuele aanspraken van Opdrachtgever dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

8.4 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele door Opdrachtgever geleden gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan alle schade als gevolg van iedere vorm van gebruik van onderzoeksuitkomsten door Opdrachtgever en derden.

8.5 Indien aan de zijde van Opdrachtgever of van derden niet tijdig dan wel onjuiste of gebrekkige gegevens worden verstrekt, zal Opdrachtgever voor de gevolgen hiervoor aansprakelijk zijn.

8.6 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantiEVERplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan het moment van de schadebrengende gebeurtenis heeft betaald met een maximum van €10.000 (exclusief btw) per jaar.

8.7 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

8.8 De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid

van Opdrachtnemer.

8.9 In geval van overmacht, zoals beschreven in artikel 10, is Opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van de daardoor bij Opdrachtgever ontstane schade.

8.10 Onderzoeksuitkomsten die gebruikt worden voor commerciële doeleinden zoals publicatie op internetsite Opdrachtgever zijn op de juiste wijze ontleend aan de gegevens van de continue (klant)feedback zoals weergegeven in de MAGIS Monitor.

#### **Artikel 9 - Vrijwaring**

Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer een algehele en onvoorwaardelijke vrijwaring voor aanspraken van derden die voortvloeien uit:

- de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens voor het continue (klant)feedback via MAGIS Monitor;
- het gebruik van onderzoeksuitkomsten.

#### **Artikel 10 - Overmacht**

10.1 Indien Opdrachtnemer als gevolg van een oorzaak die Opdrachtgever kan worden toegerekend, de opdracht niet heeft kunnen uitvoeren of niet heeft kunnen uitvoeren conform het daaraan ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk in gebreke stellen en hem een redelijke termijn gunnen om zijn verplichtingen alsnog na te komen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is de overeenkomst door middel van een buitengerechtelijke verklaring te ontbinden, waarbij Opdrachtnemer tevens aanspraak kan maken op vergoeding van de schade die zij door de ontbinding heeft geleden.

10.2 indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, (voorlopig) surséance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen.

10.3 Opdrachtnemer mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van de abonnementsfee en eventuele declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

10.4 Ingeval de opdracht door de Opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd voor de tot op dat moment verrichte eventuele extra werkzaamheden en eventuele extra gemaakte kosten. Daaronder wordt onder meer verstaan werkzaamheden en kosten gemoeid met voorbereiding, overleg, ontwerp onderzoek, analyse, rapportage, advisering, implementatie en (gereserveerd) veldwerk.

10.5 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien een omstandigheid waar Opdrachtnemer geen invloed op kan uitoefenen de nakoming belet.

10.6 In geval van dergelijke overmacht – waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, internet, een (ddos) aanval, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, staking, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, en wanprestaties van leveranciers van wie Opdrachtnemer in de uitvoering van een Overeenkomst afhankelijk is – kan de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, zonder dat daardoor enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

#### **Artikel 11 - Privacyregelgeving**

11.1 Iedere opdracht vindt plaats met inachtneming van de internationale ICC/ESOMAR-gedragscode voor markt- en sociaal- wetenschappelijk onderzoek, voor zover daarvan in deze voorwaarden niet wordt afgeweken. Opdrachten zullen nimmer in strijd zijn met de dwingend voorgeschreven bepalingen in de artikelen 1 tot en met 18 en 24 tot en met 29 van de internationale 1CC/ESOMAR- gedragscode.

11.2 Opdrachtnemer werkt conform de 'Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek', zoals opgesteld door Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO), de vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en de MarktOnderzoekAssociatie (MOA).

11.3 Partijen verplichten zich de relevante privacywetgeving correct na te leven, in het bijzonder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 12 - Betalingsvoorwaarden**

12.1 De vergoeding van de door Opdrachtnemer te leveren Dienst staat beschreven op de internetsite en/of in de overeenkomst.

12.2 Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

12.3 Alle prijzen op de internetsite, brochures en ander materiaal van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van kennelijke type- en rekenfouten. Voor de gevolgen van kennelijke type- en rekenfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

12.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor tarieven tussentijds te wijzigen. De wijzigingen worden uiterlijk één (1) maand voordat zij van kracht worden, bekendgemaakt op de internetsite, in een nieuwsbrief en/of een persoonlijke e-mail van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de Overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.

12.5 Indien de abonnementspecificaties van de Dienst door Opdrachtgever worden overschreden, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan in kennis stellen. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd Opdrachtgever in een hoger pakket en bijbehorend tariefmodel te plaatsen. Deze verhoging zal gelden voor de resterende duur van de Overeenkomst.

12.6 Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Opdrachtnemer.

12.7 Opdrachtgever is vergoedingen, die voortvloeien uit deze Overeenkomst, te allen tijde binnen 15 dagen na factuurdatum verschuldigd.

12.8 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien kan Opdrachtnemer voor de resterende contractstermijn een zekerheid rondom betaling van Opdrachtgever eisen en is Opdrachtnemer gerechtigd de Dienst, op te schorten.

12.9 De in de opdrachtovereenkomst vermelde tarieven zijn exclusief reis- en verblijfskosten binnen Nederland, tenzij anders is aangegeven.

12.10 Betaling geschiedt zonder verrekening.

12.5 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur).

#### **Artikel 13 - Intellectuele eigendom**

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op het volgende (onderzoek)materiaal blijven berusten bij Opdrachtgever of worden aan Opdrachtgever overgedragen:

a) door Opdrachtgever verstrekte vragenlijsten, instructies, specificaties, b) gegevensbestanden en andere informatie die door Opdrachtgever zijn/is verstrekt; de resultaten van de continue (klant)feedback - in de vorm van rapporten, adviezen e.d. - indien de opdracht aanvullend maatwerkonderzoek betreft, zulks op voorwaarde dat Opdrachtgever het terzake van de opdracht aan Opdrachtnemer verschuldigde volledig zal hebben voldaan. Onder maatwerkonderzoek worden in dit verband verstaan alle marktonderzoeksactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die specifiek of alleen voor Opdrachtgever worden uitgevoerd.

13.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 13.1 genoemde materiaal zonder de toestemming van Opdrachtgever ter kennis van derden te brengen.

13.3 Alle rechten, waaronder het auteursrecht, op het volgende onderzoekmateriaal berusten en blijven berusten bij Opdrachtnemer:

a) onderzoeksvorstellen, kostenopgaven, offertes e.d.;  
b) al het door Opdrachtnemer vervaardigde onderzoekmateriaal, zoals bijvoorbeeld modellen, technieken, vragenlijsten, instrumenten en software;  
c) de uitkomst van de continue (klant)feedback in de vorm van rapporten, adviezen e.d. indien de opdracht multi-cliënt-onderzoek betreft. Onder multi-cliënt-onderzoek worden in dit verband verstaan alle marktonderzoeksactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die worden uitgevoerd in het kader van onderzoek, voor zover de gegevens van en/of voor meer dan één Opdrachtgever beschikbaar zijn.

13.4 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle krachtens de overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur van de Dienst, zijnde de MAGIS Monitor, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers.

Opdrachtgever verkrijgt gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend een gebruiksrecht dat niet-exclusief en niet-overdraagbaar is, en voorts enkel de bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk aan Opdrachtgever worden toegekend.

13.5 Alle informatie die door of namens Opdrachtgever wordt ingevoerd in de Dienst blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een gebruiksrecht op deze informatie om de Overeenkomst uit te voeren en het gebruik van de Dienst mogelijk te maken. Opdrachtnemer houdt zich op verzoek van Opdrachtgever bezig met specifieke analyses en/of inzage per Opdrachtgever.

13.6 Opdrachtnemer is gerechtigd de voor Opdrachtgever ingevoerde informatie te anonimiseren en te analyseren voor statistische doeleinden zoals, maar niet beperkt tot, industrie benchmarks en/of het verbeteren van de eigen dienstverlening. Voor zover er (intellectuele) eigendomsrechten op deze geaggregeerde informatie ontstaan, zullen deze toekomen aan Opdrachtnemer.

13.7 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst door te verkopen of op andere wijze zelf als leverancier van de Dienst op te treden.

13.8 Het is Opdrachtnemer dan wel diens toeleveranciers toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur van de Dienst. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur van Opdrachtnemer heeft beveiligd, is het Opdrachtgever verboden deze beveiliging te verwijderen of te omzeilen.

13.9 Indien Opdrachtgever de Dienst aanpast met eigen tekens en/of teksten waar Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtgever op rusten, zal Opdrachtnemer deze slechts gebruiken voor het beoogde doel.

#### **Artikel 14 - Schade aan of door testmateriaal**

14.1 Schade ontstaan aan testmateriaal dat door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld aan Opdrachtnemer, is voor rekening van Opdrachtnemer tenzij deze schade is veroorzaakt door factoren die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen.

14.2 Schade ontstaan door (het gebruik van) testmateriaal dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld, is voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van (het personeel van) Opdrachtnemer.

#### **Artikel 15 - Updates en onderhoud software**

15.1 Opdrachtnemer of diens toeleveranciers hebben het recht de programmatuur van de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen.

15.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst en webserver van Opdrachtnemer of diens toeleveranciers.

15.3 Deze buitengebruikstelling tracht Opdrachtnemer zodanig in te richten dat er zo min mogelijk hinder voor Opdrachtgever op zal treden.

15.4 Opdrachtnemer zal wegens bedoelde buitengebruikstelling nimmer gehouden zijn tot enige vergoeding van schade geleden door Opdrachtgever.

#### **Artikel 16 - Vertrouwelijke informatie**

16.1 Alle informatie die tijdens de onderzoeksbrieven en de looptijd van het abonnement door partijen aan elkaar wordt verstrekt is strikt vertrouwelijk en partijen verplichten zich tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook indien de opdracht niet wordt gegeven.

16.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 13.3 genoemde materiaal alsmede de aanpak van de continue (klant)feedback zonder de toestemming van Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan het in artikel 13.3 sub c bedoelde materiaal voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruik aanwenden.

#### **Artikel 17 - Wijziging van deze voorwaarden**

17.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

17.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de internetsite van Opdrachtnemer en per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

17.3 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden welke niet van ondergeschikt belang is, niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

#### **Artikel 18 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of samenhangen met de uitvoering van (een) overeenkomst(en) tussen partijen worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam, tenzij Opdrachtnemer er voor mocht kiezen het geschil voor te leggen aan de rechtbank in de plaats van vestiging van Opdrachtgever.

april 2018