

## **artikel 1. Definities en begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

**Opdrachtgever:** de wederpartij van Opinionmeter Benelux BV, hierna Opinionmeter Benelux.

**Overeenkomst:** elke wederzijdse acceptatie, die schriftelijk dan wel per e-mail is bevestigd, met betrekking tot de levering van Diensten en/of Zaken door Opinionmeter Benelux. Elektronisch geplaatste orders worden uitdrukkelijk hieronder begrepen.

**Diensten/Zaken:** de door Opinionmeter Benelux geleverde diensten en zaken zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard.

**Programmatuur:** door Opinionmeter Benelux geleverde software en aanverwante ICT-zaken.

**Websites:** www.opinionmeter.nl, www.opinionmeter.be en www.opinionmeter.eu en overige domeinnamen die rechtstreeks doorschakelen naar genoemde websites.

**Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

## **artikel 2. Algemeen**

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Opinionmeter Benelux en een Opdrachtgever waarop Opinionmeter Benelux deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een Overeenkomst met Opinionmeter Benelux houdt in dat Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
2. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Opinionmeter Benelux, voor de uitvoering waarvan door Opinionmeter Benelux derden dienen te worden betrokken.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden

bepaalde volledig van toepassing. Opinionmeter Benelux en de Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

4. Indien Opinionmeter Benelux niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opinionmeter Benelux in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
5. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
8. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Voorwaarden.
9. In het geval de Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.
10. Opinionmeter Benelux behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
11. 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 Website of per (elektronische) berichtgeving.
12. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.
13. Indien Opdrachtgever een voor hem negatieve wijziging in deze

Voorwaarden niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden Opinionmeter Benelux hierover te informeren. Opinionmeter Benelux kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Opdrachtgever niet meer zal gelden. Indien Opinionmeter Benelux de wijziging niet wenst in te trekken, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## **artikel 3. Totstandkoming**

### **Overeenkomst**

1. De offertes en aanbiedingen die door Opinionmeter Benelux worden gedaan zijn altijd vrijblijvend en herroepelijk tenzij schriftelijk anders aangegeven.
2. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van Opinionmeter Benelux ontlenen.
3. Opinionmeter Benelux kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, vervoers-, verzend- en administratiekosten, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
5. Een Overeenkomst komt tot stand op de dag dat de offerte- of het contractformulier is ingevuld met akkoord met deze Voorwaarden (op de website) of schriftelijk is ondertekend, ontvangen en geaccepteerd door Opinionmeter Benelux evenals de afhankelijk van de te leveren Diensten/Zaken overeengekomen eerste vergoedingen zijn bijgeschreven op de bankrekening van Opinionmeter Benelux.
6. Vanaf het moment van totstandkoming van de Overeenkomst tussen

Opdrachtgever en Opinionmeter Benelux is het Opdrachtgever niet toegestaan om rechtstreeks contracten te sluiten met andere (buitenlandse) vestigingen van Opinionmeter. In geval van overtreding van deze bepaling is Opdrachtgever zonder nadere waarschuwing of ingebrekestelling en zonder dat daartoe rechterlijke tussenkomst is vereist, een direct opeisbare boete van € 10.000,00 (tienduizend euro) per gebeurtenis verschuldigd evenals een boete van € 2000,00 (tweeduizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Het voorgaande is onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

7. Indien geen Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opinionmeter Benelux tot stand komt voor de uitvoering van de werkzaamheden, is de Opdrachtgever gehouden een bij de offerte toegezonden ontwerp en alle andere door Opinionmeter Benelux ter beschikking gestelde middelen binnen dertig (30) dagen te retourneren.

#### **artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Alle Diensten van Opinionmeter Benelux worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Opinionmeter Benelux uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opinionmeter Benelux het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Opinionmeter Benelux is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat er van uit en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht aan Opinionmeter Benelux de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.
4. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan

Opinionmeter Benelux aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opinionmeter Benelux worden verstrekt.

5. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opinionmeter Benelux zijn verstrekt, heeft Opinionmeter Benelux het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Opinionmeter Benelux ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Opinionmeter Benelux de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Opinionmeter Benelux staan. Opinionmeter Benelux is echter nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
8. Opinionmeter Benelux zal zich bij wijze van uitoefening van haar werkzaamheden houden aan de standaardrichtlijnen, regels en/of reglementen die voor beroepsbeoefenaren zoals Opinionmeter Benelux in het algemeen gelden op het moment van het aangaan van de Overeenkomst, althans voor zover daarvan niet uitdrukkelijk of stilzwijgend is afgeweken.
9. Partijen kunnen met elkaar communiceren via elektronische middelen. Dergelijke communicatie

wordt gelijkgesteld aan schriftelijke communicatie. Opinionmeter Benelux kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail

10. De verzending van te leveren Zaken geschiedt op de wijze als door Opinionmeter Benelux aangegeven. Wenst de Opdrachtgever een zending anders te ontvangen, zoals onder meer door snel- of expresverzending, dan zijn de extra kosten hieraan verbonden voor rekening van Opdrachtgever.
11. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Diensten/Zaken gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of diens hulppersoon zijn gebracht.

#### **artikel 5. Levering en wijziging in de Overeenkomst**

1. Alle door Opinionmeter Benelux genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door Opinionmeter Benelux genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Opinionmeter Benelux niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
3. Indien een vaste vergoeding is overeengekomen zal Opinionmeter Benelux daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
4. Opinionmeter Benelux is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van

de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Opinionmeter Benelux en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

5. Indien de Overeenkomst is gewijzigd of aangevuld, dan is Opinionmeter Benelux gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat partijen overeenstemming hebben over alle wijzigingen en/of aanvullingen, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden, beloning en andere voorwaarden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Opinionmeter Benelux op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
6. Indien de wijziging een vermindering van werkzaamheden inhoudt, is voor wat betreft de vergoedingen artikel 8 lid 5 van toepassing.
7. Mocht Opinionmeter Benelux onverhoopt niet in staat zijn binnen een overeengekomen fatale levertijd aan haar verplichtingen te voldoen, kan Opinionmeter Benelux alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij Opinionmeter Benelux een termijn van minimaal vijfenveertig (45) dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen.

#### **artikel 6. Vergoedingen**

1. Opdrachtgever is verplicht om aan Opinionmeter Benelux de overeengekomen vergoeding te betalen. De vergoeding en eventuele kostenramingen zijn in euro's en excl. BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege.
2. Opdrachtgever is de vergoeding voor de nog te verrichten werkzaamheden dan wel voorhard- en/of softwareleveringen bij vooruitbetaling aan Opinionmeter Benelux verschuldigd. Opinionmeter Benelux is gerechtigd om de aanvang van zijn werkzaamheden en/of hard- en/of softwareleveringen op te schorten totdat de vergoeding is voldaan dan wel daarvoor voldoende zekerheid is gesteld.

3. De vergoeding van Opinionmeter Benelux wordt vastgesteld aan de hand van een tarievenlijst dan wel een uurhonorarium of in de vorm van een vast bedrag, hetzij ten behoeve van een bepaalde opdracht, hetzij per boekjaar c.q. kalenderjaar. De vergoeding is op geen enkele wijze afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht. De omzetbelasting komt ten laste van de Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever en Opinionmeter Benelux geen vast bedrag ten behoeve van een bepaalde opdracht of per kalenderjaar c.q. boekjaar zijn overeengekomen, wordt de vergoeding vastgesteld aan de hand van het uurhonorarium en het totaal van de door Opinionmeter Benelux bestede tijd.
5. Opinionmeter Benelux is gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment aan te passen. Opinionmeter Benelux zal Opdrachtgever hiertoe ten minste één (1) maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand voor het einde van de contractperiode.
6. Bovendien mag Opinionmeter Benelux de vergoeding verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd geschat bij het sluiten van de Overeenkomst, en dat niet toerekenbaar is aan Opinionmeter Benelux, dat in redelijkheid niet van Opinionmeter Benelux mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding. Indien de verhoging in dit lid meer dan 30% bedraagt, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
7. Opdrachtgever is gehouden om de redelijke onkosten die door Opinionmeter Benelux in de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt te vergoeden.

#### **artikel 7. Betaling**

1. Opinionmeter Benelux stuurt Opdrachtgever per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de Overeenkomst.
2. In geval van automatische incasso dient Opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening.
3. Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door Opinionmeter Benelux aan te geven wijze.
4. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van één (1) % per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is.
5. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever conform het Rapport Voorwerk II.

#### **artikel 8. Duur en beëindiging Overeenkomsten**

1. De Overeenkomst wordt – tenzij schriftelijk anders overeengekomen – aangegaan voor een termijn van zesendertig (36) maanden, en wordt na verloop van de overeengekomen periode automatisch omgezet in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd.
2. De Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan uitsluitend per jaar schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden voor het einde van de contractperiode.
3. Opinionmeter Benelux kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien Opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen tegenover Opinionmeter Benelux niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
4. Opinionmeter Benelux heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard,

surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of op andere wijze het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren.

Laatstgenoemde partij heeft dan geen recht op enige schadevergoeding.

5. Indien de Overeenkomst voortijdig geheel dan wel gedeeltelijk is beëindigd, heeft Opinionmeter Benelux recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane bezettingsverlies evenals additionele kosten die zij redelijkerwijze heeft moeten maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst. Dit tenzij er feiten dan wel omstandigheden aan de voortijdige beëindiging ten grondslag liggen die aan Opinionmeter Benelux zijn toe te rekenen. Een (voortijdige) opzegging door Opdrachtgever leidt nimmer tot creditering van reeds gefactureerde bedragen.
6. Het staat Opinionmeter Benelux vrij de door haar geleverde diensten geheel of gedeeltelijk te wijzigen door andere software aan te bieden, te beperken of op te heffen. Alleen indien Opinionmeter Benelux overgaat tot volledige opheffing van een geleverde dienst en daarvoor ook geen redelijk en vergelijkbaar alternatief kan bieden, kan onder acceptatie van beide partijen de Overeenkomst worden ontbonden, met een eventueel ingekorte opzegtermijn.
7. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opinionmeter Benelux op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### **artikel 9. Bijzondere bepalingen hosting**

1. De Opdrachtgever mag geen illegale programma's uploaden naar zijn account of verspreiden via e-mail.
2. Er mag niet meer data worden opgeslagen op de server dan de beschikbaar gestelde ruimte (response aantallen) die is overeengekomen. Indien de datalimiet overschreden wordt, heeft Opinionmeter Benelux het recht de overschrijdende hoeveelheid te factureren tegen de bij Opinionmeter Benelux gebruikelijke vermelde tarieven.
3. Er mag niet meer dataverkeer worden verbruikt op de verbinding dan de beschikbaar gestelde hoeveelheid die is verkregen bij de afgenomen dienst,

indien van toepassing. Indien de dataverkeerlimiet of de fair use overschreden wordt, heeft

Opinionmeter Benelux het recht de overschrijdende hoeveelheid te factureren tegen de bij Opinionmeter Benelux gebruikelijke tarieven

4. Het account is persoonlijk. Onder geen enkele voorwaarden mag deze informatie verspreid worden aan derden die hier mogelijk misbruik van zouden kunnen maken.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Nettiquote, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze Voorwaarden.
6. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan zijn of haar account, of andere uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij Opinionmeter Benelux hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Opinionmeter Benelux is onverminderd het in artikel 15 bepaalde niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met of het gevolg is van:
  - a. onderbrekingen in, of blokkeringen van toegang tot, het systeem of het internet,
  - b. een gebrek in de beveiliging van opgeslagen gegevens van de Opdrachtgever,
  - c. handelingen van andere Opdrachtgevers of internetgebruikers,
8. Opinionmeter Benelux is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure, het account, in de e-mail adressen en in de IP adressen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Opdrachtgever ten opzichte van Opinionmeter Benelux ontstaat.
9. Opinionmeter Benelux kan nimmer onbelemmerde toegang tot het systeem en het internet garanderen, noch kan Opinionmeter Benelux garanderen dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de Diensten van Opinionmeter Benelux.

#### **artikel 10. Aflevering en installatie Programmatuur en Hardware**

1. Opinionmeter Benelux zal Programmatuur op het overeengekomen formaat overregeekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken op dat gebied, door Opinionmeter Benelux te bepalen formaat informatiedragers aan Opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan Opdrachtgever afleveren. Opinionmeter Benelux bepaalt de wijze van aflevering.
2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal Opinionmeter Benelux de Programmatuur en/of Hardware bij Opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daarover zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur en/of Hardware installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte Hardware en gebruiksomgeving aanpassen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Opinionmeter Benelux niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door Opinionmeter Benelux te bepalen inhoud. Opinionmeter Benelux beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### **artikel 11. Acceptatietest en acceptatie**

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), dus met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Opinionmeter Benelux op grond van de garantieregeling van artikel 17 van deze Voorwaarden.
2. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien (14) dagen na aflevering of, indien een door Opinionmeter Benelux uit te voeren installatie schriftelijk is

- overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
3. De Programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
    - a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Opinionmeter Benelux uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
    - b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
    - c. indien Opinionmeter Benelux vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 4 van dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 5 van dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
  4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtgever Opinionmeter Benelux uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Opinionmeter Benelux zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opinionmeter Benelux gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
  5. Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van

kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Opinionmeter Benelux om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 17, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

6. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
7. Acceptatie van de Programmatuur op een van de wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Opinionmeter Benelux gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Opinionmeter Benelux is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie van de Programmatuur.

#### **artikel 12. Modifieren van Programmatuur**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opinionmeter Benelux.
2. Opinionmeter Benelux is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties.
3. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van Opinionmeter Benelux – aangebrachte modificaties.

#### **artikel 13. Buitengebruikstelling**

1. Opinionmeter Benelux heeft het recht geleverde Zaken en Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover Opinionmeter Benelux niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze Voorwaarden. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
2. Tot ingebruikneming wordt weer overgegaan indien Opdrachtgever binnen een door Opinionmeter Benelux gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor ingebruikneming heeft voldaan
3. Opinionmeter Benelux heeft het recht geleverde Zaken en Diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

#### **artikel 14. Trainingen**

1. Opinionmeter Benelux kan volledige vooruitbetaling verlangen.
2. Opdrachtgever heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training te annuleren per aangetekend verzonden brief onder navolgende voorwaarden:
  - Bij annulering tot drie weken voor de eerste training is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.
  - Bij annulering korter dan drie weken voor de eerste training is Opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te vergoeden.
3. Opinionmeter Benelux heeft het recht zonder opgave van redenen de training te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren, in welke gevallen Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opinionmeter Benelux betaalde bedrag.
4. In het geval van annulering door Opinionmeter Benelux kan in onderling overleg een nieuwe datum voor de training worden vastgesteld
5. Opinionmeter Benelux is te allen tijde gerechtigd een trainer, door haar met de uitvoering van de Overeenkomst belast, te vervangen door een andere trainer.

**artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. Opinionmeter Benelux zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opinionmeter Benelux mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opinionmeter Benelux voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. Gezien de algemeen bekende risico's van het Internet, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. Opinionmeter Benelux is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. Opinionmeter Benelux is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
3. Opinionmeter Benelux is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door Opdrachtgever aangeleverd (promotie)materiaal.
4. Opinionmeter Benelux is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de diensten die Opdrachtgever rechtstreeks betreft van derden en die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van Opinionmeter Benelux zoals leveranciers van hardware, internetconnectie en back-office systemen.
5. Opinionmeter Benelux is niet aansprakelijk voor een onjuiste werking van Programmatuur als gevolg van updates aan infrastructures, platformen en webbrowsers.
6. In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is Opinionmeter Benelux slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
7. De aansprakelijkheid van Opinionmeter Benelux is daarom beperkt tot de vergoeding welke Opinionmeter Benelux in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Voor Overeenkomsten die een langere doorlooptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de

- aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal de vergoeding over de laatste zes maanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,00 (tienduizend euro).
8. Bovendien is de aansprakelijkheid van Opinionmeter Benelux in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
  9. Voor personen die Opinionmeter Benelux op aanwijzing van Opdrachtgever heeft ingeschakeld, is Opinionmeter Benelux nimmer aansprakelijk.
  10. Opinionmeter Benelux is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gedeelde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade is Opinionmeter Benelux niet aansprakelijk.
  11. Opdrachtgever is verplicht om binnen een (1) maand nadat Opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de Overeenkomst en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft gesignaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan Opinionmeter Benelux.
  12. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is Opinionmeter Benelux op geen enkele wijze verplicht tegenover Opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de werkzaamheden.
  13. Opdrachtgever vrijwaart Opinionmeter Benelux voor alle aanspraken die derden ten opzichte van Opinionmeter Benelux pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gedeelde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of

voortvloeien uit de uitvoering door Opinionmeter Benelux van de opdracht.

14. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover Opinionmeter Benelux en de door Opinionmeter Benelux bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, een (1) jaar.

**artikel 16. Overmacht**

1. Opinionmeter Benelux is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opinionmeter Benelux geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opinionmeter Benelux niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Als dergelijke overmacht opleverende omstandigheden gelden in ieder geval de onmogelijkheid de Overeenkomst uit te voeren vanwege verhindering van door Opinionmeter Benelux ingeschakelde derden, evenals onmogelijkheid voor Opinionmeter Benelux ten gevolge van ziekte, stakingen, verstoringen van energievoorzieningen, stoornissen in transport en post en/of telecommunicatie evenals storingen in netwerken, infrastructuur en computerinbraak. Deze opsomming is niet limitatief.
3. Opinionmeter Benelux kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Opinionmeter Benelux ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de

- Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opinionmeter Benelux gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.
5. Opinionmeter Benelux behoudt zich het recht voor om de Opdrachtgever alternatieve (al dan niet gelijkwaardige) Programmatuur aan te bieden, op het moment dat de bij de totstandkoming van de overeenkomst beschikbaar gestelde Programmatuur niet langer beschikbaar is. Opinionmeter Benelux zal de Opdrachtgever van te voren informeren over de te nemen maatregelen.

#### **artikel 17. Klachten en garanties**

1. De Opdrachtgever is gehouden met bewaarde spoed na aflevering te onderzoeken of Opinionmeter Benelux de Overeenkomst deugdelijk is nagekomen en is voorts gehouden Opinionmeter Benelux er direct schriftelijk van in kennis te stellen, zodra haar het tegendeel blijkt.
2. Klachten over de geleverde Diensten/Zaken dienen door de Opdrachtgever in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na levering van de betreffende dienst/zaak schriftelijk te worden gemeld aan Opinionmeter Benelux.
3. Indien een klacht gegrond is, zal Opinionmeter Benelux de Diensten/Zaken alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. De nakoming van de Overeenkomst geldt tussen partijen als deugdelijk indien de Opdrachtgever in gebreke is gebleven het onderzoek of de kennisgeving bedoeld in lid 1 van dit artikel tijdig te doen.
5. De prestatie van Opinionmeter Benelux geldt in elk geval tussen partijen als deugdelijk, indien de Opdrachtgever het geleverde of een gedeelte van het geleverde in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of

verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen, heeft doen bewerken of verwerken of aan derden heeft doen leveren, tenzij de Opdrachtgever het bepaalde in het eerste lid van dit artikel in acht heeft genomen.

6. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten of het leveren van Zaken niet meer mogelijk is, zal Opinionmeter Benelux slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

#### **artikel 18. Geheimhouding en overname personeel**

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is Opinionmeter Benelux verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de Opdrachtgever. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is Opinionmeter Benelux niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opinionmeter Benelux voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Opdrachtgever erkent dat de Programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze Programmatuur bedrijfsgeheimen van Opinionmeter Benelux, diens toeleveranciers en/of de producent van de Programmatuur bevat.
4. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

5. Opinionmeter Benelux heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
6. Het is Opinionmeter Benelux toegestaan in advertenties, reclameuitingen, dan wel op andere wijze binnen het kader van haar marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Opdrachtgever één van haar cliënten is.

#### **artikel 19. Eigendomsvoorbehoud en retentierecht**

1. Alle in het kader van de Overeenkomst door Opinionmeter Benelux tot stand gebrachte of geleverde Zaken blijven eigendom van Opinionmeter Benelux, totdat de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.
2. Gebruiksrechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij de periodieke betalingsverplichting nakomt.
3. Opinionmeter Benelux kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Opinionmeter Benelux onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Opinionmeter Benelux verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## **artikel 20. Intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, databestanden, hardware/software of andere Diensten/Zaken, berusten uitsluitend bij Opinionmeter Benelux. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van het geleverde is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
  2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Programmatuur, websites, databestanden, Hardware/Software of materialen te verwijderen of te wijzigen.
  3. Opinionmeter Benelux behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de Zaken die zij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
  4. In geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde is Opdrachtgever zonder nadere waarschuwing of ingebrekestelling en zonder dat daartoe rechterlijke tussenkomst is vereist, een direct opeisbare boete van € 10.000,00 (tienduizend euro) per gebeurtenis verschuldigd evenals een boete van € 2000,00 (tweeduizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Het voorgaande is onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.
- worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren beslecht door de Rechtbank in de vestigingsplaats van Opinionmeter Benelux.
3. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en zullen door Opinionmeter Benelux op verzoek kosteloos worden toegezonden. De voorwaarden zijn tevens te raadplegen en op te slaan via de Website.
  4. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie.
  5. De privacy policy, versie 22 maart 2018, is van toepassing op de leveringen van Opinionmeter Benelux. Deze is beschikbaar via de websites.

## **artikel 21. Toepasselijk recht en voorwaarden**

1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opinionmeter Benelux is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst