



Algemene voorwaarden Bureau Lidwien van de Ven bij de uitvoering van opdrachten tot het verrichten van marktonderzoek

### Artikel 1 Algemeen

- 1.1 Onder Opdrachtnemer wordt in de algemene voorwaarden van Bureau Lidwien van de Ven bij de uitvoering van opdrachten tot het verrichten van marktonderzoek ('voorwaarden') verstaan de eenmanszaak Bureau Lidwien van de Ven.
- 1.2 Onder Opdrachtgever wordt in deze voorwaarden begrepen de wederpartij waarmee Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten.

### 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 De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zullen slechts dan voor Opdrachtnemer bindend zijn, indien Opdrachtnemer die uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.3 Afwijking van deze voorwaarden geschiedt uitsluitend schriftelijk en geldt slechts voor de desbetreffende Opdracht.

### Artikel 3 Onderzoeksbriefing

- 3.1 Opdrachtnemer zal zich zo goed mogelijk op de hoogte 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 zij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat zij gerechtigd is alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, waaronder naw-gegevens en

andere persoonsgegevens, voor marktonderzoek aan te doen wenden.

### Artikel 4 Onderzoeksvoorstellen en offertes

- 4.1 Alle onderzoeksvoorstellen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Een opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra Opdrachtnemer na het bereiken van overeenstemming over het onderzoeksvoorstel de opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel na ondertekening van een overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtnemer kan voor het doen van een onderzoeksvoorstel kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 4.3 Indien Opdrachtgever bij meer dan één (potentiële) Opdrachtnemer een aanvraag heeft gedaan voor het uitbrengen van een onderzoeksvoorstel, is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer te informeren over het aantal aanvragen en bij welke bedrijven deze aanvragen zijn ingediend.
- 4.5 Door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en kosten kunnen gedurende vier maanden na het aanbod niet worden verhoogd, tenzij de uitvoering van het onderzoek door toedoen van Opdrachtgever niet kan plaatsvinden binnen de in het onderzoeksvoorstel vermelde periode of Opdrachtnemer zich het recht van verhoging heeft voorbehouden.
- 4.6 De in offertes vermelde bedragen zijn altijd exclusief omzetbelasting.

### Artikel 5 Wijziging in de opdracht

Indien Opdrachtgever wijzigingen in de opzet en/of inhoud van het onderzoek wenst aan te brengen, zal Opdrachtgever daartoe tijdig in overleg treden met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal aan de

gewenste toekomstige wijzigingen meewerken, mits zulks in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.

## **Artikel 6 Levertermijn en levering**

6.1 De levertermijn wordt door Opdrachtnemer bij benadering vastgesteld en geldt niet als een fatale levertermijn in de zin van artikel 6:83 onder a BW.

6.2 De levertermijn is vastgesteld in de verwachting dat Opdrachtnemer de van derden te betrekken gegevens tijdig krijgt geleverd. Indien deze verwachting ongegrond blijkt, ook al is zulks het gevolg van reeds bij het sluiten van de overeenkomst te voorziene omstandigheden, zal de levertermijn met evenveel dagen worden verlengd als de opgetreden vertraging heeft geduurd. De levertermijn zal ook worden verlengd indien Opdrachtgever na het sluiten van de overeenkomst de opdracht wijzigt of anderszins de uitvoering ervan vertraagt.

6.3 Overschrijding van de door Opdrachtnemer bij benadering vastgestelde levertermijn geeft Opdrachtgever geen aanspraak op de vergoeding van eventueel geleden schade.

6.4 Indien Opdrachtgever van mening is dat de overschrijding van de bij benadering vastgestelde levertermijn voor haar als onredelijk bezwarend moet worden aangemerkt, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk een redelijke levertermijn stellen. Opdrachtnemer is verplicht na ontvangst van de hierboven bedoelde kennisgeving in overleg te treden met Opdrachtgever ter zake de voorgestelde levertermijn.

6.5 Er kan uitsluitend sprake zijn van een fatale levertermijn indien een precieze datum in de overeenkomst is vastgelegd waarop de levering moet geschieden, welke datum tevens expliciet als fatale levertermijn is aangeduid. Een fatale levertermijn is in elk geval niet bindend indien sprake is:

- a) van tussentijdse wijzigingen in de opdracht;
- b) van meerwerk;

- c) Van buiten de macht van Opdrachtnemer gelegen factoren, die veldwerk of technische afwerking kunnen beïnvloeden;
- d) Opdrachtgever gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking dient te stellen en die gegevens niet tijdig, onjuist en/of gebrekkig worden aangeleverd;
- e) Opdrachtgever haar contractuele verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt.

6.6 Ingeval Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot haar betalingsverplichting of reden geeft om aan te nemen dat niet (volledig) aan de betalingsverplichting zal worden voldaan, heeft Opdrachtnemer het recht haar leveringsverplichting op te schorten totdat Opdrachtgever haar betalingsverplichting is nagekomen.

## **Artikel 7 Planning**

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

7.2 Indien Opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal zij 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.

7.3 Tenzij over de hierna te noemen termijn schriftelijk een afwijkende afspraak mocht zijn gemaakt, zal Opdrachtgever te allen tijde ten minste 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.



## **Artikel 8 Vrijwaring**

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

- a) de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens voor het marktonderzoek;
- b) het gebruik van onderzoeksuitkomsten.

## **Artikel 9 Ingebrekestelling, beëindiging en tussentijdse beëindiging van de opdracht**

9.1 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 haar een redelijke termijn gunnen om haar 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.

9.2 Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever faillissement aanvraagt, surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen.

9.3 Ingeval de opdracht door Opdrachtgever voortijdig wordt beëindigd, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd van 100% van de tot op dat moment verrichte werkzaamheden (uren) en gemaakte kosten. Daaronder worden onder meer verstaan werkzaamheden en kosten gemoeid met voorbereiding, overleg, ontwerp onderzoek, analyse, rapportage, advisering, implementatie en (gereserveerd) veldwerk. Daarnaast is opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 70% van de overige gebudgetteerde werkzaamheden (uren) en 100% de overige gebudgetteerde kosten voor zover deze inmiddels zijn gecontracteerd bij derden.

9.4 Opdrachtgever komt geen beroep toe op de tussentijdse opzeggingsbevoegdheid als bedoeld in artikel 7:408 lid 1 BW.

## **Artikel 10 Privacyregelgeving**

10.1 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 dwingende voorgeschreven bepalingen van de internationale ICC/ESOMAR Gedragscode.

10.2 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).

10.3 Partijen verplichten zich de relevante privacywetgeving correct na te leven, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

10.4 Het valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat het gebruik van de gegevens/informatie uit de opdracht, in welke vorm dan ook, geen inbreuk zal opleveren op de intellectuele eigendomsrechten of de privacy van derden.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid**

11.1 Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer is (onder de hierna aangegeven beperkingen) aansprakelijk voor eventuele toerekenbare 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 die van een marktonderzoeksbureau verwacht mogen worden.

11.2 De aansprakelijkheid voor de schade uit hoofde van artikel 9.1 en 10.3 wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Opdrachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Alleen directe schade komt eventueel voor vergoeding in aanmerking.

11.3 Eventuele aanspraken van Opdrachtgever dienen binnen 6 maanden na het afronden van de Opdracht te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever haar rechten heeft verwerkt.

11.4 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 of persoonsgegevens voor Opdrachtgever en derden.

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

#### **Artikel 12 Betalingsvoorwaarden en facturatie**

12.1 De in een onderzoeksvoorstel en/of offerte vermelde tarieven zijn exclusief reis- en verblijfskosten binnen Nederland, tenzij anders is aangegeven.

12.2 Alle prijzen zijn exclusief BTW

12.3 Facturatie geschiedt in 2 delen: bij de opstart van het onderzoek en direct na afsluiting van het onderzoek. De 1e factuur bedraagt 75% en de 2e factuur bedraagt 25% van het totale bedrag vermeldt in het onderzoeksvoorstel. Op de 2e factuur worden tevens bijkomende kosten in rekening gebracht.

12.4 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen. Na de vervalddag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht. 12.4 Betaling geschiedt zonder verrekening.

#### **Artikel 13 Intellectueel eigendom**

13.1 De rechten van intellectueel eigendom op het volgende (onderzoeks)materiaal blijven berusten bij Opdrachtgever of worden aan Opdrachtgever overgedragen:

- a) door Opdrachtgever zelf verstrekte vragenlijst, instructies en specificaties;
- b) gegevensbestanden en andere informatie die door Opdrachtgever zijn/is verstrekt; de uitkomst

van het marktonderzoek – in de vorm van rapporten, adviezen e.d. – indien de opdracht maatwerkonderzoek betreft, zulks op de voorwaarde dat Opdrachtgever het ter zake 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 van intellectueel eigendom, waaronder het auteursrecht en het databankenrecht, op het volgende onderzoeksmateriaal berusten en blijven berusten bij Opdrachtnemer:

- a) onderzoeksvoorstellen, kostenopgaven, offertes e.d.;
- b) al het door Opdrachtnemer vervaardigde onderzoeksmateriaal, zoals bijvoorbeeld modellen i.c. thechainofcolour, technieken, vragenlijsten instrumenten en software;
- c) de uitkomst van het marktonderzoek in de vorm van rapporten, adviezen e.d.
- d) fotomateriaal en quotes, indien daarbij de rechten van derden in het geding kunnen zijn en Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat het bedoelde onderzoeksmateriaal in het kader van de opdracht aan Opdrachtgever zal worden overgedragen.

#### **Artikel 14 Gebruik beeldmerk en merknaam Bureau Lidwien van de Ven en TheChainofColour**

14.1 Het gebruik door Opdrachtgever van het (beeld)merk, de merknaam of de handelsnaam van Opdrachtnemer is toegestaan na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

14.2 Opdrachtnemer kan te alle tijden de verleende toestemming intrekken zonder dat Opdrachtgever zich op schadevergoeding kan beroepen.



14.3 Indien en voor zover Opdrachtnemer de uiting goedkeurt moet in de uiting het volgende ondubbelzinnig duidelijk zijn:

- a) Opdrachtnemer is een onafhankelijk bureau;
- b) het betreffende onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Opdrachtgever;
- c) Opdrachtnemer is volledig (zelf) verantwoordelijk voor (het gebruik en de interpretatie van) onderzoek;
- d) het onderzoek is uitgevoerd volgens 'de regels der kunst';
- e) de resultaten zijn correct weergegeven;
- f) de correcte naam en adresgegevens van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 15 Schade aan of door testmateriaal**

15.1 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.

15.2 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 16 Vertrouwelijke informatie**

16.1 Alle informatie die tijdens de onderzoeksbriefing en de uitvoering en de uitvoering van de opdracht 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 14.3 genoemde materiaal zonder toestemming van Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan het in artikel 14.3 sub c bedoelde materiaal voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruikt aanwenden.

#### **Artikel 17 Ingeschakelde derden**

Opdrachtnemer is bevoegd om werkzaamheden, na daarover overleg te hebben gevoerd met

Opdrachtgever, door derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor door derden verrichte werkzaamheden indien die derden door Opdrachtnemer zijn geselecteerd en betaald.

#### **Artikel 18 Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten en afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

