

Artikel 1: Begripsbepaling

1. Onder MarketResponse worden in deze algemene voorwaarden verstaan MarketResponse Nederland B.V., gevestigd te Leusden en/of alle met haar gelieerde vennootschappen.
2. Onder opdrachtgever wordt in deze algemene voorwaarden begrepen degene die van de diensten van MarketResponse gebruik wenst te maken en/of maakt.
3. Onder bedrijfsleiding worden in deze algemene voorwaarden de leden van het Management Team en Directie begrepen.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn met uitsluiting van de algemene voorwaarden van opdrachtgever van toepassing op de rechtsverhouding tussen MarketResponse en de opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot alle voorstellen van, overeenkomsten met en dienstverlening door MarketResponse. Deze algemene voorwaarden zijn ook altijd van toepassing op vervolgoopdrachten.
2. Afwijkende voorwaarden maken alleen deel uit van de overeenkomst voor zover die voorwaarden of bedingen door MarketResponse uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
3. MarketResponse is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Indien de algemene voorwaarden worden gewijzigd nadat tussen de opdrachtgever en MarketResponse een overeenkomst is gesloten, zal MarketResponse de opdrachtgever van de wijzigingen op de hoogte brengen en de opdrachtgever de gewijzigde voorwaarden ter beschikking stellen.

Artikel 3: Gedragscodes

1. Iedere Opdracht vindt plaats met inachtneming van de Gedragscode voor marktonderzoek en Statistiek. Opdrachten zullen nimmer in strijd zijn met dwingend voorgeschreven bepalingen van de internationale ICC/ESOMAR-gedragscode.

Artikel 4: Voorstellen, kostenopgave, informatievoorziening

1. Alle voorstellen en overige uitingen, waaronder mede begrepen kostenopgaven, zijn vrijblijvend en binden MarketResponse niet. De opdracht is pas bindend nadat de opdracht door MarketResponse is bevestigd overeenkomstig artikel 5.1.
2. Alle voorstellen bevatten een kostenopgave, die samenhangt met de omschreven opzet van het onderzoek en/of de beschreven werkzaamheden. De kostenopgave is een zo nauwkeurig mogelijke inschatting.
3. Indien MarketResponse meer werkzaamheden dient te verrichten dan is voorzien in de aan de Opdracht ten grondslag liggende bevestiging, zal MarketResponse hierover zo spoedig mogelijk in overleg treden met Opdrachtgever. De door MarketResponse te verrichten aanvullende werkzaamheden komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de noodzaak deze aanvullende werkzaamheden te verrichten, is veroorzaakt door nalatigheid van MarketResponse dan wel doordat MarketResponse een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de bewuste werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien. De hoogte van de met de bewuste aanvullende werkzaamheden gemoeide vergoeding zullen partijen in overleg vaststellen.
4. De voorstellen zijn gebaseerd op door opdrachtgever bij de

aanvraag verstrekte gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever garandeert dat de aan MarketResponse verstrekte gegevens en informatie juist, volledig en actueel zijn. Onverminderd het overige hierin bepaalde is MarketResponse niet aansprakelijk indien voornoemde garantie wordt geschonden.
6. Bij het uitblijven van de opdracht na een geleverd voorstel tot onderzoek, kunnen de kosten verbonden aan het opstellen van het voorstel en de daarmee verband houdende besprekingen in rekening worden gebracht aan opdrachtgever.
7. Opdrachtgever zal door MarketResponse vooraf op de hoogte gesteld worden van de uurtarieven en kosten, op basis waarvan de werkzaamheden aan het voorstel tot onderzoek in rekening zullen worden gebracht.

Artikel 5: Overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen MarketResponse en de opdrachtgever komt pas tot stand op het moment dat MarketResponse de opdracht schriftelijk heeft bevestigd.
2. De inhoud van de overeenkomst strekt niet verder dan de uitdrukkelijk in het voorstel en/of de opdrachtbevestiging genoemde werkzaamheden, waarbij de omschrijving in de bevestiging prevaleert.

Artikel 6: Levertijd

1. De in de overeenkomst genoemde tijdstippen van aanvang en/of voltooiing van de daarin genoemde werkzaamheden, alsmede de genoemde tijdstippen voor het ter beschikking stellen van de resultaten zijn slechts indicaties en gelden nimmer als fatale termijn.
2. Tussentijdse wijzigingen in de opdracht, of buiten de macht van MarketResponse gelegen omstandigheden, kunnen leiden tot aanpassing van die hiervoor bedoelde tijdstippen door MarketResponse. De opdrachtgever zal daarvan steeds zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld.
3. Als een buiten de macht van MarketResponse gelegen omstandigheid wordt onder andere beschouwd het door opdrachtgever nalatig zijn in het verstrekken van de door MarketResponse gevraagde en/of voor de opdracht benodigde gegevens en informatie. MarketResponse is te allen tijde gerechtigd haar dienstverlening op te schorten totdat zij alle gevraagde en/of benodigde gegevens heeft ontvangen.

Artikel 7: (Intellectuele) eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten van alle aan de opdrachtgever geleverde documenten (waaronder mede begrepen elektronische bestanden) en programmatuur berusten te allen tijde bij MarketResponse, tenzij anders schriftelijk tussen de opdrachtgever en MarketResponse is overeengekomen.
2. Het in lid 1 genoemde houdt in dat de opdrachtgever slechts met schriftelijke toestemming van MarketResponse gerechtigd is de aan opdrachtgever geleverde documenten en programmatuur openbaar te maken en te verveelvoudigen. Opdrachtgever is echter gerechtigd de hiervoor bedoelde documenten en programmatuur te verveelvoudigen uitsluitend voor gebruik binnen de eigen organisatie, waaronder niet wordt begrepen vennootschappen binnen dezelfde groep ondernemingen als de opdrachtgever. MarketResponse is echter gerechtigd beperkin-

gen op te leggen van het aantal toegestane verveelvoudigingen.

3. Alle aan de opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van MarketResponse, totdat de opdrachtgever alle aan MarketResponse verschuldigde bedragen heeft voldaan. Het risico van schade aan dergelijke zaken gaat over op de opdrachtgever op het moment dat deze aan opdrachtgever worden geleverd. De opdrachtgever is verplicht aan hem geleverde zaken op eerste verzoek van MarketResponse terug te leveren als de opdrachtgever niet tijdig daarvoor heeft betaald.

Artikel 8: Prijzen

1. Alle prijzen voor in Nederland te vervullen opdrachten zijn netto, exclusief BTW en inclusief bijkomende kosten. Prijzen voor opdrachten in het buitenland zijn exclusief kosten van travelling en lodging. Laatstgenoemde kosten worden separaat aan opdrachtgever in rekening gebracht.
2. MarketResponse is gerechtigd de opdracht door derden uit te laten voeren. De kosten daarmee samenhangend worden geacht in de kostenopgave begrepen te zijn, voor zover niet anders is overeengekomen.
3. De overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op de geldende tarieven op de dag van aanbieding. Indien en voor zover de prijzen van kostprijbepalende factoren sinds datum aanbieding wijzigen, is MarketResponse gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te wijzigen. Een dergelijke prijswijziging zal zij onverwijld schriftelijk ter kennis van opdrachtgever brengen. Als de opdrachtgever een beroep kan doen op titel 5, afdeling 3, boek 6 Burgerlijk Wetboek, is deze gerechtigd de overeenkomst na een aangekondigde prijswijziging te ontbinden.

Artikel 9: Extra kosten

1. Door opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht verlangde wijzigingen in de opdracht of in de opzet van een onderzoek, bijvoorbeeld ten aanzien van de omvang van het onderzoek of de opdracht, de fasering daarvan, de gebruikte methode of de analyse, alsmede de rapportage, dienen tijdig en schriftelijk aan MarketResponse ter kennis te worden gebracht. MarketResponse is gerechtigd daarmee samenhangende prijswijzigingen aan opdrachtgever door te berekenen.
2. In de overeengekomen prijs is begrepen de levering van het aantal overeengekomen rapportexemplaren. Rapportage geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij anders is overeengekomen. De kosten van ter beschikkingstelling van meer rapportexemplaren, danwel rapportage in een vreemde taal, zullen separaat aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 10: Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door MarketResponse aangewezen bank- of girorekening. Betalingen aan een andere partij dan MarketResponse werken niet bevrijdend. De door de bank/giro-instelling aangenomen valutadatum wordt aangemerkt als de betalingsdag.
2. Bij gebreke van tijdige betaling is opdrachtgever vanaf het verstrijken van de betalingstermijn over het factuurbedrag ongeacht de reden daarvoor onmiddellijk in verzuim en de wettelijke rente verhoogd met 2% verschuldigd.
3. Alle kosten in verband met de invordering van de facturen,

zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, met een minimum van 15% van het factuurbedrag zijn voor rekening van opdrachtgever.

4. Bij niet-tijdige betaling door opdrachtgever is MarketResponse steeds gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, totdat opdrachtgever de factuur heeft voldaan of opdrachtgever op verzoek en ten genoegen van MarketResponse zekerheid heeft gesteld voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
5. MarketResponse is gerechtigd van de opdrachtgever een voorschot dan wel vooruitbetaling te verlangen voordat zij een aanvang maakt met de werkzaamheden.
6. De opdrachtgever is niet gerechtigd diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, noch enige betaling te verrekenen met aan MarketResponse te betalen bedragen.
7. MarketResponse kan nimmer verplicht worden tot terugbetaling dan wel verrekening van enig bedrag, tenzij dit schriftelijk door MarketResponse is bevestigd.
8. De administratie van MarketResponse is bepalend voor het vaststellen van de uitgevoerde werkzaamheden en de hoogte van de in rekening gebrachte bedragen. Indien opdrachtgever een beroep kan doen op titel 5, afdeling 3, boek 6 Burgerlijk Wetboek is deze gerechtigd tegenbewijs te leveren.

Artikel 11: Overmacht

1. Indien MarketResponse door overmacht of andere buitengewone omstandigheden, zoals onder andere werkstakingen, stiptheidsacties, technische storingen in de telefooninstallatie of in computerapparatuur, reprocapaciteit, fouten in aangeleverde informatie, niet- en/of niet-tijdige levering door derde partijen etc., niet tijdig in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of, zodra nakoming alsnog mogelijk is, binnen redelijke termijn alsnog haar verplichting na te komen.

Artikel 12: Duur en beëindiging

1. De duur van de overeenkomst wordt daarin vastgelegd en kan voor bepaalde of onbepaalde tijd zijn.
2. Een afzonderlijke opdracht zonder tijdsduur eindigt door voltooiing daarvan.
3. De overeenkomst met bepaalde tijdsduur eindigt door tijdsverloop, tenzij deze schriftelijk wordt verlengd.
4. De opdrachtgever heeft niet het recht de overeenkomst voor bepaalde tijdsduur tussentijds op te zeggen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. MarketResponse heeft het recht de overeenkomst voor bepaalde tijdsduur tussentijds op te zeggen, zonder daarbij tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze opzegtermijn zal echter nimmer meer dan 1 (één) maand bedragen.
6. Indien een der partijen de overeenkomst met bepaalde tijdsduur niet wil verlengen, informeert zij de andere partij schriftelijk voor het einde van de tijdsduur met inachtneming van een redelijke termijn. Deze termijn zal echter nimmer meer dan 3 (drie) maanden bedragen.

7. Indien een overeenkomst met bepaalde tijdsduur niet uitdrukkelijk schriftelijk wordt verlengd of indien geen der partijen de andere partij overeenkomstig het in lid. 6 bepaalde informeert niet te willen verlengen en MarketResponse met kennelijke goedkeuring van de opdrachtgever diensten blijft verlenen, dan wordt de overeenkomst geacht stilzwijgend te zijn verlengd voor onbepaalde tijd.
8. De overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door elk der partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, deze termijn zal echter nimmer meer dan 3 (drie) maanden bedragen.
9. Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden in het geval dat:
 - a. de andere partij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - b. de andere partij surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling wordt verleend;
 - c. de onderneming van de andere partij wordt ontbonden anders dan in verband met een herstructurering van onderneming.
10. MarketResponse is gerechtigd de overeenkomst op te schorten dan wel deze zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te ontbinden in het geval dat:
 - a. de opdrachtgever tekort komt in de nakoming van de overeenkomst, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist;
 - b. MarketResponse aannemelijk kan maken dat de opdrachtgever tekort dreigt te komen in de nakoming van de overeenkomst;
 - c. de zeggenschap in de onderneming van de opdrachtgever al dan niet gedeeltelijk wijzigt;
 - d. MarketResponse een aanspraak van een derde ontvangt zoals bedoeld in artikel 14.8;
 - e. de kredietwaardigheid van opdrachtgever naar de mening van MarketResponse niet voldoende is om bestaande en/of toekomstige verplichtingen op grond van de overeenkomst na te komen;
 - f. opdrachtgever de vrije beschikking over zijn vermogen of een gedeelte daarvan verliest of dreigt te verliezen.
11. Na ontbinding van de overeenkomst zijn alle reeds door MarketResponse uitgevoerde werkzaamheden geen onderwerp van ongedaanmakingsverbintenissen en zijn alle door de opdrachtgever verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar.
12. Beëindiging van de overeenkomst laat de voortdurende verplichtingen van de opdrachtgever uit hoofde daarvan onverlet.

Artikel 13: Klachten

1. Klachten tijdens de duur van de opdracht worden door MarketResponse slechts in behandeling genomen indien en voor zover zij onverwijld schriftelijk ter kennis van MarketResponse zijn gebracht. Een eventuele vertraging van de opdracht ten gevolge van een klacht, komt voor rekening van opdrachtgever.
2. Klachten ter zake van facturen dienen uiterlijk op de vervaldag schriftelijk ter kennis van MarketResponse te zijn gebracht. Na het verstrijken van deze termijn wordt opdrachtgever geacht de

factuur te hebben aanvaard.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. MarketResponse gaat bij de uitvoering van de opdracht uitsluitend een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. MarketResponse kan niet garanderen dat het door haar geleverde juist, volledigheid en/of actueel is. MarketResponse zal echter bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
2. MarketResponse is slechts in verzuim nadat zij van opdrachtgever een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen waarin de tekortkoming gedetailleerd uiteen is gezet en MarketResponse – indien nakoming nog mogelijk is – een redelijke termijn, welke minimaal twee weken is, is gegund om alsnog na te komen, en nakoming binnen die termijn uitblijft. MarketResponse is gerechtigd te bepalen of de tekortkoming voldoende gedetailleerd is uiteen gezet.
3. Alle aanspraken op MarketResponse dienen binnen vier maanden, dan wel, indien opdrachtgever een beroep kan doen op titel 5, afdeling 3, boek 6 Burgerlijk Wetboek, één jaar, schriftelijk bij MarketResponse te worden ingediend nadat de grond van de aanspraak is ontstaan.
4. Voor schade die opdrachtgever lijdt, is MarketResponse niet aansprakelijk, tenzij deze het gevolg is van de opzet of bewuste roekeloosheid van haar bedrijfsleiding.
5. MarketResponse is niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever die het gevolg is van het handelen of nalaten van door haar ingeschakelde derden.
6. Indien MarketResponse (ondanks het in de voorgaande leden bepaalde) aansprakelijk kan worden gehouden voor schade van opdrachtgever, is MarketResponse te allen tijde slechts aansprakelijk voor zuivere vermogensschade, bestaande uit:
 - a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 - c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.Iedere aansprakelijkheid van MarketResponse voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen maar niet beperkt tot zaakschade, letselschade, overlijdensschade, indirecte schade, immateriële schade en gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst, bedrijfsstagnatie, vorderingen van klanten, verlies van data, verlies van elektronische bestanden, verlies van programmatuur.
7. Indien MarketResponse op enigerlei wijze voor eventuele schade aansprakelijk zou zijn, dan is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever heeft betaald voor de opdracht waar de schade uit voortvloeit, dan wel het bedrag dat de verzekering van MarketResponse per schadeclaim uitkeert, welk bedrag lager is. Voorts is de aansprakelijkheid van MarketResponse voor alle schadeposten van opdrachtgever beperkt tot een cumulatief bedrag van EUR 1.000.000 (één miljoen euro).
8. Opdrachtgever vrijwaart MarketResponse voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot kosten

voor juridische bijstand, die ontstaan in verband met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij dergelijke aanspraken geheel aan MarketResponse zijn toe te rekenen. Onder voornoemde aanspraken worden tevens begrepen, maar niet daartoe beperkt tot, aanspraken uit hoofde van productenaansprakelijkheid jegens MarketResponse ingesteld op grond van door derden geleden schade, veroorzaakt door gebreken in de door opdrachtgever aan MarketResponse ter beschikking gestelde producten, aanspraken van door haar bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen, die zich in verband met de uitvoering begeven op het terrein van opdrachtgever en/of op dat van derden, ter zake van door hen aldaar geleden schade, aanspraken wegens schending van intellectuele eigendomsrechten ten gevolge van gebruik van gegevens en/of programmatuur die door opdrachtgever aan MarketResponse zijn verstrekt.

Artikel 15: Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie die over en weer in het kader van de opdracht wordt verstrekt. Partijen zullen dergelijke informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor zij wordt verstrekt en binnen hun organisaties slechts aan personen ter beschikking stellen die daar strikt noodzakelijkerwijs kennis van moeten nemen. Partijen zullen in het kader van het voorgaande alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van elkaars belangen.
2. MarketResponse heeft het recht om een derde bekend te maken dat zij van opdrachtgever een opdracht heeft verkregen, mits zij opdrachtgever van die bekendmaking vooraf in kennis stelt en deze daartegen geen bezwaar maakt.
3. De verplichting voor de partijen tot geheimhouding duurt voort tot 10 (tien) jaar nadat de overeenkomst dan wel een opdracht is geëindigd.

Artikel 16: Algemene bepalingen

1. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de algemene voorwaarden en de overeenkomst hebben de bepalingen van de algemene voorwaarden voorrang, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Als MarketResponse op enig moment geen beroep doet op nakoming van één of meer bepalingen uit de overeenkomst, heeft dit niet tot gevolg dat zij daarmee afziet van de toepasselijkheid ervan. Evenmin geeft zij daarmee te kennen dat het aan de opdrachtgever is toegestaan één of meerdere bepalingen uit de overeenkomst niet na te komen.
3. De nietigheid, vernietigbaarheid dan wel andere niet-afdwingbaarheid van een bepaling uit de overeenkomst heeft geen gevolgen voor de rechtskracht van de overige bepalingen uit de overeenkomst. Als een bepaling uit de overeenkomst nietig, vernietigbaar of op andere wijze niet-afdwingbaar mocht zijn, zal MarketResponse binnen redelijke termijn voorzien in een nieuwe bepaling met rechtskracht die de oorspronkelijke bedoeling van MarketResponse zo veel mogelijk benadert.
4. De opdrachtgever is niet gerechtigd diens rechten en verplichtingen al dan niet gedeeltelijk over te dragen, delegeren, in pand te geven dan wel anderszins te bezwaren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MarketResponse.

5. MarketResponse is gerechtigd diens rechten en verplichtingen al dan niet gedeeltelijk over te dragen, delegeren, in pand te geven dan wel anderszins te bezwaren zonder toestemming van de opdrachtgever, de opdrachtgever geeft voor dergelijke handelingen hiertoe bij voorbaat diens toestemming.

Artikel 17: Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomsten tussen MarketResponse en haar opdrachtgevers is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen MarketResponse en haar opdrachtgevers zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht, voor zover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.

MarketResponse Nederland B.V.
Dodeweg 6A
3832 RC LEUSDEN
Tel. 033 – 33 033 33, Fax 033 – 33 033 30
Bank: ABN AMRO Amersfoort 40.44.46.841

Handelsregister Amersfoort 31030821.

Algemene voorwaarden gedeponeerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht op 19 juli 2010.

Deze algemene voorwaarden zijn in te zien op de site van MarketResponse: www.marketresponse.nl

BTW-nr NL 804294811B01. Lid ESOMAR en MOA.