

## ALGEMENE VOORWAARDEN

**Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht of overeenkomst ter zake te verrichten consument- en/of shopperonderzoek en trendverslagen door Quotus Research, ingeschreven bij het handelsregister te Arnhem onder nummer 52733602.**

### Artikel 1 - Algemeen

- 1.1 Onder Opdrachtnemer wordt in de algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten tot het verrichten van onderzoek Quotus 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 Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden slechts voor de Opdracht waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard. De eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij de (gedeeltelijke) toepasselijkheid daarvan naast de toepasselijkheid van deze voorwaarden schriftelijk tussen partijen wordt overeengekomen.
- 1.4 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 2 - Onderzoekbriefing

- 2.1 Opdrachtnemer dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met de opdracht.
- 2.2 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 eventueel adresmateriaal, voor marktonderzoek aan te doen wenden. Hij houdt zich bij het verstrekken van persoonsgegevens aan de privacywetgeving.

### Artikel 3 - Onderzoeksvoorstellen en offertes

- 3.1 Alle onderzoeksvoorstellen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Een Opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra Opdrachtgever, na het bereikt zijn van overeenstemming over het onderzoeksvoorstel, de Opdracht schriftelijk per brief of mail of getekende overeenkomst heeft bevestigd, of wanneer Opdrachtnemer met medeweten van Opdrachtgever met de uitvoering van het onderzoek is begonnen.
- 3.2 De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en kosten kunnen gedurende drie maanden na het aanbod niet worden verhoogd. De in offerte vermelde bedragen zijn altijd exclusief omzetbelasting.

### Artikel 4 - Wijzigingen in de opdracht

- 4.1 Alle wijzigingen in de opdracht, hetzij 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, behoren wanneer daaruit meerkosten ontstaan te worden beschouwd als meerwerk en voor zover daaruit minder kosten ontstaan als minderwerk.
- 4.2 Elk meer of minder werk dient vooraf schriftelijk bevestigd te worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, voorzien van een overzicht met de financiële meer of minderkosten. Pas als beide partijen akkoord zijn, zal bijgestelde Opdracht worden uitgevoerd.
- 4.3 Opdrachtgever dient wijzigingen of afwijkingen van de initiële opdracht ten minste tien (10) werkdagen voor het geplande aanvangstijdstip van het veldwerk, waarbij respondenten worden uitgenodigd tegen vergoeding, kenbaar te maken aan Opdrachtnemer.

### Artikel 5 - Aansprakelijkheid

- 5.1 Opdrachtnemer zal de Opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- 5.2 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop daarbij vertrouwd mag worden. De aansprakelijkheid voor de schade uit dien hoofde wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die Opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van de Opdracht van Opdrachtgever heeft ontvangen.
- 5.3 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.
- 5.4 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 of derden.
- 5.5 Indien aan de zijde van Opdrachtgever of derden niet tijdig dan wel onjuiste of gebrekkige gegevens worden verstrekt, zal Opdrachtnemer voor de gevolgen hiervan niet aansprakelijk zijn.

### Artikel 6 – Uitvoering onderzoek

- 6.1 Indien een afspraak is vastgelegd over de omvang van de steekproef, dan zal opdrachtnemer hierop naar beste kunnen sturen. Als steekproeven echter niet kunnen worden gehaald, bijvoorbeeld door een moeilijk te benaderen doelgroep, dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever om hierover nieuwe afspraken te maken.
- 6.2 Bij kwalitatief onderzoek wordt bij interviews met respondenten en focusgroepen een no show ratio gehanteerd van 10% op de afgesproken steekproef. Blijkt de no show hoger dan 10%, dan zal Opdrachtnemer op een extra onderzoeksdag extra interviews inplannen, in overleg met opdrachtgever.

### Artikel 7– Levertermijn en planning

- 7.1 De levertijd wordt door Opdrachtnemer bij benadering vastgesteld en zal worden nagestreefd, echter deze geldt niet als een fatale levertermijn.
- 7.2 Overeengekomen levertijden zijn niet verbindend bij vertraging wegens onvoorziene omstandigheden die samenhangen met tussentijdse wijzigingen in de Opdracht of met andere omstandigheden waarmee noch Opdrachtnemer, noch Opdrachtgever, bij het tot stand komen van de overeenkomst redelijkerwijs rekening hoefde te houden. Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever een vertraging voorziet, zal hij de andere partij daarvan onverwijld in kennis stellen.
- 7.3 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 redelijkerwijs worden verlengd indien Opdrachtgever na het sluiten van de overeenkomst de opdracht wijzigt of anderszins de uitvoering ervan vertraagt.
- 7.4 Overschrijding van de door Opdrachtnemer vastgestelde levertermijn geeft Opdrachtgever geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.
- 7.5 Indien Opdrachtgever van mening is dat de overschrijding van de vastgestelde levertermijn voor hem 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.

## **Artikel 8 – Overmacht**

8.1 Indien opdrachtnemer door overmacht is verhinderd aan zijn verplichtingen te voldoen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen en met Opdrachtgever in overleg treden. Opdrachtgever zal aan de gewenste verlenging van de periode meewerken, mits zulks in redelijkheid van Opdrachtgever kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.

8.2 Indien door overmacht de uitvoering van de Opdracht met meer dan drie (3) maanden vertraagd wordt, zijn zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever bevoegd de Opdracht als beëindigd te beschouwen. In dit geval heeft Opdrachtnemer slechts recht op vergoeding van de tot dan toe door hem gemaakte kosten.

## **Artikel 9 – Geheimhouding en exclusiviteit**

9.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken, inzake alle vertrouwelijke informatie die zijn in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

9.2 Opdrachtgever is gehouden de privacybelangen van de respondenten te waarborgen. Opdrachtgever is enkel gerechtigd de na het onderzoek verkregen onderzoeksuitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele respondenten. Het zal Opdrachtgever en de individuele respondenten desalniettemin vrij staan in gezamenlijk overleg van deze bepaling afwijkende afspraken te maken.

## **Artikel 10 - Ingebrekestelling, beëindiging en tussentijdse beëindiging van de opdracht**

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) surseance 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 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.

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 werkzaamheden en gemaakte kosten. Daaronder wordt onder meer verstaan werkzaamheden en kosten gemoeid met voorbereiding, overleg, ontwerp onderzoek, analyse, rapportage, advisering, implementatie en (gereserveerd) veldwerk.

## **Artikel 11 - Privacyregelgeving**

11.1 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).

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

## **Artikel 12 - Betalingsvoorwaarden**

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

12.2 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen. Na de vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht. In geval opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen jegens Opdrachtnemer, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van Opdrachtgever.

Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening van verplichtingen jegens Opdrachtnemer.

12.3 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 13 - Intellectuele eigendom**

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op het (onderzoek)materiaal blijven berusten bij Opdrachtgever, zoals:

- a) door Opdrachtgever verstrekte briefing, rapportages, onderzoek instructies en specificaties;
- b) gegevensbestanden en andere informatie die door Opdrachtgever voor het onderzoek zijn verstrekt aan Opdrachtnemer;

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 onderzoekmateriaal berusten en blijven berusten bij Opdrachtnemer:

- a) onderzoeksvoorstellen, kostenopgaven, offertes e.d.;
- b) al het door Opdrachtnemer vervaardigde onderzoekmateriaal, zoals bijvoorbeeld modellen, technieken, vragenlijsten, etc.;
- c) de uitkomst van het onderzoek 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 onderzoekactiviteiten, 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 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 9.3 genoemde materiaal zonder de toestemming van Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen. Opdrachtgever kan het in artikel 9.3 sub c. bedoelde materiaal voor intern gebruik reproduceren en anderzijds voor intern gebruik aanwenden.

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

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

14.2 Alle schade die ontstaat 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. Opdrachtgever vrijwaart (het personeel van) Opdrachtnemer tegen aanspraken die derden terzake hiervan mochten hebben.

## **Artikel 15 - Vertrouwelijke informatie**

15.1 Alle informatie die tijdens de onderzoeksbriefing 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.

15.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 13.3 genoemde materiaal alsmede de aanpak van het onderzoek zonder de toestemming van Opdrachtnemer ter kennis van derden te brengen.

## **Artikel 16 – Projectteam en Ingeschakelde derden**

16.1 Opdrachtnemer kan in overleg met Opdrachtgever de samenstelling van het projectteam wijzigen, indien het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

16.2 Opdrachtnemer is bevoegd om werkzaamheden door derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor door derden verrichte werkzaamheden indien die derden door Opdrachtnemer zijn geselecteerd en betaald.

## **Artikel 17 - 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 ervoor mocht kiezen het geschil voor te leggen aan de rechtbank in de plaats van vestiging van Opdrachtgever.

- Einde  
(November 2019 Quotus Research)