

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Motivaction International B.V. (hierna: de 'Opdrachtnemer') en een (potentiële) opdrachtgever (hierna: de 'Opdrachtgever') met betrekking tot door Opdrachtnemer te verrichten marktonderzoek (hierna: de 'Opdracht'). Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Opdracht waarop zij van toepassing zijn verklaard.

De wijze waarop Opdrachtnemer onderzoek uitvoert is gecertificeerd conform de ISO-20252-norm voor markt-, opinie-, en sociaalwetenschappelijk onderzoek en de ISO-26362-norm voor accespanels. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Opdrachtnemer is gecertificeerd conform NEN-ISO-20252

Artikel 2 - MOA-voorwaarden

Voor zover in de onderhavige Algemene Voorwaarden daar niet expliciet van wordt afgeweken, zijn op alle Opdrachten de Algemene Voorwaarden van de MarktOnderzoekAssociatie (hierna te noemen: de 'MOA-voorwaarden') van toepassing. De MOA-voorwaarden zijn te downloaden bij www.moaweb.nl onder 'Over de MOA'. Op verzoek worden de voorwaarden toegezonden.

Artikel 3 - Offertes

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 3 van de MOA-voorwaarden gelden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte offertes voor een termijn van 30 dagen na dagtekening van de offerte, terwijl Opdrachtnemer zich het recht voorbehoudt om na het verstrijken van deze termijn de planning en/of de kosten, in overleg met Opdrachtgever, aan te passen.

Artikel 4 - Intellectuele eigendomsrechten

Indien bij de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van de door Opdrachtnemer ontwikkelde segmentatiemodellen 'Mentality' en/of 'BusinessLocus', dan wel van daarop gebaseerde nieuw ontwikkelde segmentatiemodellen, geldt dat alle (intellectuele eigendoms)rechten, zowel met betrekking tot die modellen als met betrekking tot de daarmee verzamelde data, aan Opdrachtnemer zullen (blijven) toebehoren.

Het voorgaande betekent, onder meer, dat ingeval Opdrachtgever de met de genoemde segmentatiemodellen verzamelde data van Opdrachtnemer ter beschikking heeft gekregen, Opdrachtgever deze niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer als basis voor ander onderzoek of doel (dan dat waarop de Opdracht betrekking had) mag gebruiken, of om welke reden dan ook aan derden ter beschikking mag stellen of door derden mag doen gebruiken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever schadelijktig jegens Opdrachtnemer zal zijn.

Artikel 5 - Facturering

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8 van de MOA-voorwaarden geschiedt de facturering in twee termijnen: tweederde bij de opdrachtbevestiging en éénderde na afronding van de Opdracht. Opdrachtnemer behoudt zich echter het recht voor van deze bepaling af te wijken en in één termijn te factureren bij opdrachtbevestiging; bedragen tot € 10.000,- zullen altijd in één keer gefactureerd worden.

Deze Algemene Voorwaarden van Motivaction International B.V. zijn gedeponneerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam onder nummer 58/2012, versie juni 2012

Algemene Voorwaarden IT-Development

Artikel 1 - Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden IT-Development zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Motivaction International B.V. (hierna: de 'Opdrachtnemer') en een (potentiële) opdrachtgever (hierna: de 'Opdrachtgever') met betrekking tot door Opdrachtnemer te ontwikkelen softwareproducten (hierna: de 'Software') en/of te verlenen diensten ten aanzien daarvan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen een de te ontwikkelen Software en/of de te verlenen diensten schriftelijk vastleggen in een overeenkomst (hierna: de 'Opdracht').

Deze Algemene Voorwaarden IT-Development vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Motivaction International B.V. en de Algemene Voorwaarden van de Markt Onderzoek Associatie (hierna: 'MOA-voorwaarden') en zijn als zodanig ook van toepassing op de offertes van Opdrachtnemer en de Opdracht bestaande uit de ontwikkeling van Software en/of het verlenen van diensten.

Wanneer i) de Algemene Voorwaarden IT-Development van toepassing zijn op een Opdracht en ii) bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden IT-Development afwijken van en/of strijdig zijn met bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Motivaction International B.V. en de MOA-voorwaarden, dan prevaleren de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden IT-Development.

Ten aanzien van de Software is Opdrachtnemer gerechtigd aanvullende (gebruiks)voorwaarden op te stellen, welke door Opdrachtgever zullen worden gehanteerd bij het gebruik van de Software en/of opgelegd aan haar eindgebruikers.

Artikel 2 - Ontwikkeling

Opdrachtnemer zal de Software met zorg ontwikkelen volgens de eisen en specificaties zoals tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk zijn overeengekomen in de Opdracht (hierna: 'Specificaties'). De ontwikkelwerkzaamheden worden door Opdrachtnemer steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

Opdrachtgever begrijpt en erkent dat de Specificaties zijn opgesteld op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor het opstellen van de Specificaties en de opdracht

heeft verstrekt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of ontstaan is uit het ontbreken van enige informatie die nodig en/of gewenst is voor het opstellen van de Specificaties.

Opdrachtnemer is niet gehouden bij de uitvoering van de ontwikkelwerkzaamheden aanwijzingen op te volgen van Opdrachtgever, Voor zover Opdrachtnemer die aanwijzingen wel opvolgt is zij gerechtigd hiervoor een vergoeding in rekening te brengen volgens haar dan geldende uurtarief. Opdrachtgever begrijpt dat het implementeren van aanwijzingen gevolgen kan hebben voor het uiteindelijke resultaat en de doorlooptijd van het project.

Artikel 3 - Licentie

Opdrachtnemer verleent onder de voorwaarden van de overeenkomst voor de Opdracht een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, beperkt recht om de Software voor de duur van de overeenkomst te gebruiken, uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie en uitsluitend voor het beoogd gebruik zoals overeengekomen in de Opdracht.

Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Opdracht inhoudt alsook inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten, zoals gedefinieerd in artikel 8, van de Software vormt. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om er zorg voor te dragen dat hij in overeenstemming met beperkingen in het gebruiksrecht handelt.

De toegang tot en het gebruik van de Software is alleen toegestaan voor i) het aantal eindgebruikers zoals door partijen overeengekomen ii) die tevens een gebruikersaccount hebben aangemaakt. Een gebruikersaccount is persoonlijk voor de betreffende eindgebruiker. Het is dan ook niet toegestaan andere eindgebruikers, dan wel derden gebruik te laten maken van het gebruikersaccount. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik van de Software via een aan haar gelieerd gebruikersaccount.

Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Opdrachtnemer uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Opdrachtgever van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer toegang tot zijn gebouwen en systemen aan Opdrachtnemer verlenen. Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Opdrachtnemer in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

Indien Opdrachtgever het overeengekomen aantal gebruikers overschrijft is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten voor het overschreden aantal in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

Door Opdrachtnemer kunnen tevens nadere gebruiksbeperkingen worden gesteld aan:

- i) het soort of type apparatuur waarvoor de Software bestemd is, en/of
- ii) het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Software bestemd is, en/of
- iii) bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van Opdrachtgever de Software mogen gebruiken, en/of
- iv) de locatie waarop de Software gebruikt mag worden, en/of
- v) bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of
- vi) iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer een niet-exclusief, overdraagbaar, sublicentieerbaar recht om alle content, data, informatie en gegevens die zij aan Opdrachtnemer verstrekt te gebruiken ter uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever staat ervoor in dat zij gerechtigd is deze licentie te verstrekken. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle schade en kosten die het gevolg is van (vermeende) inbreuken op (Intellectuele Eigendoms)rechten van derden door de door Opdrachtgever verstrekte content, data, informatie en gegevens.

Artikel 4 – Levering en installatie

Opdrachtnemer zal de Opdracht op de overeengekomen wijze aan Opdrachtgever leveren. Levering geschiedt door het toesturen van een gebruikersnaam en wachtwoord, alsmede een link naar de ontwikkelde Software. Onverminderd het bepaalde in artikel 5.1 MOA-voorwaarden zijn data en tijden voor (deel)oplevering slechts indicatief en nooit te beschouwen als fatale termijn.

Indien dit tussen Partijen nadrukkelijk is overeengekomen in de Opdracht zal Opdrachtnemer de Software installeren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen voor installatie, waaronder Opdrachtnemer op verzoek te allen tijde toegang verlenen tot locaties en apparatuur.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijke voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecomfaciliteiten (waaronder internetverbinding) die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht en het gebruik van de Software. Opdrachtnemer is nooit verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortkomend uit het gebruik van telecommunicatie die via de telecomprovider in rekening worden gebracht.

Opdrachtnemer is nimmer gehouden Opdrachtgever een fysieke drager met de Software, dan wel de broncode van de Software te verstrekken.

Artikel 5 – Acceptatie

Opdrachtgever zal na levering en eventuele installatie, zoals bedoeld in artikel 2, binnen 1 (één) week de Software testen op fouten. Onder een fout wordt verstaan het substantieel en reproduceerbaar niet voldoen aan de Specificaties. Gedurende deze testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

Opdrachtgever zal de bovenbedoelde test met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de Software.

Aan het einde van de bovengenoemde periode zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer schriftelijk aangeven of deze de Software accepteert. De Software geldt tevens als geaccepteerd indien de Opdrachtgever na het verlopen van voornoemde testperiode de Software in gebruik neemt.

Acceptatie van de Software mag niet worden onthouden op gronden die geen verband houden met

de Specificaties, die slechts subjectief en/of cosmetisch van aard zijn. Daarnaast mag acceptatie niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine fouten die het gebruik van de Software redelijkerwijs niet in de weg staan.

Voor zover geen acceptatie plaatsvindt, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer op overzichtelijke, begrijpelijke, volledige en voldoende concrete wijze schriftelijk binnen één week na afloop van de testperiode informeren omtrent de geconstateerde fouten.

Opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen om de aangegeven fouten (waaronder begrepen kleine fouten) binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Opdrachtnemer gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Software aan te brengen.

Acceptatie van de Software heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer gekwetend is voor de nakoming van zijn verplichting inzake de ontwikkeling en installatie – voor zover van toepassing – van de Software, onverminderd de rechten van Opdrachtgever zoals in voorkomend geval overeengekomen ten aanzien van onderhoud, zoals bedoeld in artikel 6.

Artikel 6 – Onderhoud

Opdrachtnemer is slechts gehouden onderhoud aan de Software te plegen, voor zover zulks in een separaat Service Level Agreement (hierna: ‘SLA’) is overeengekomen. Opdrachtnemer kan – maar is daartoe nooit gehouden – op verzoek van Opdrachtgever fouten in de Software herstellen. De kosten voor de herstelwerkzaamheden kan Opdrachtnemer tegen de dan geldende uurtarieven aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 7 – Betaling

Voor de Opdracht – voor zover die ziet op de ontwikkeling van de Software – is Opdrachtgever een eenmalige ontwikkelvergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de Opdracht. Op deze vergoeding is de termijnverdeling zoals bepaald in artikel 5 van de Algemene Voorwaarden Motivaction B.V. van toepassing.

Aanvullend aan de eenmalige ontwikkelvergoeding is Opdrachtgever tevens een jaarlijkse licentievergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Software, zoals nader overeengekomen in de Opdracht.

Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten

In afwijking van het bepaalde in artikel 9 MOA-voorwaarden en in aanvulling op artikel 4 van de Algemene Voorwaarden Motivaction International B.V. berusten alle intellectuele eigendomsrechten en daarmee verwante rechten, waaronder – maar niet beperkt tot – auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties (hierna: ‘Intellectuele Eigendomsrechten’), ten aanzien van de Opdracht, waaronder begrepen de Software en alle documenten, hardware, programmatuur, data, gegevens, rapportages, matrixen en andere materialen – behoudens voor zover deze afkomstig zijn van Opdrachtgever -, bij de Opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen schade en kosten die het gevolg zijn van een claim van derden dat de Software inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van die derden. Deze vrijwaring vervalt indien de Opdrachtgever op enige wijze de Software heeft aangepast of gewijzigd, dan wel op een wijze gebruikt of heeft gebruikt die niet overeenstemt met het beoogde gebruik van de Software.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Opdrachtgever een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de Software, anders dan beoogd door en voor het aantal zoals overeengekomen in de Opdracht.

Opdrachtnemer is gerechtigd technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Software in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende Intellectuele Eigendomsrechten uit de Opdracht, Software, programmatuur, hardware, documenten en/of andere materialen te verwijderen of te wijzigen.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen bij dwingend recht bepaald, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk te modificeren en/of

derden herstelwerkzaamheden te laten verrichten aan de Software zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Artikel 9 – Privacy

De mogelijkheid bestaat dat Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht persoonsgegevens in de zin van de AVG voor Opdrachtgever verwerkt. In aanvulling op het bepaalde in artikel 12.2 MOA-voorwaarden garandeert Opdrachtgever dat hij volledig aan alle toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en dat hij gerechtigd is om Opdrachtnemer als verwerker van de betreffende persoonsgegevens in te schakelen.

In aanvulling op het bepaalde van artikel 12.4 MOA-voorwaarden vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer volledig tegen alle aanspraken van derde partijen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Opdrachtgever.

Artikel 10 – Garanties en vrijwaring

Opdrachtnemer sluit uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties, toezeggingen en vrijwaringen van welke aard dan ook nadrukkelijk uit, waaronder begrepen maar niet beperkt tot garanties, toezeggingen en vrijwaringen ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid, integriteit, beschikbaarheid en juistheid van de Opdracht, tenzij expliciet en schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer garandeert niet dat de Software te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is. Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk of schadeplichtig jegens de Opdrachtgever voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Software, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder begrepen controlemechanismen, het gebruik van de Software, alsmede voor de wijze waarop de resultaten, gegenereerd door middel van de Software, worden gebruikt. De Opdrachtgever is daarnaast verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door de gebruikers, ongeacht of er sprake is van een gezagsverhouding tussen de Opdrachtgever en deze gebruikers.

De Opdrachtgever garandeert dat de Software (door haar eindgebruikers) niet zal worden gebruikt:

- op zodanige wijze dat inbreuk wordt gepleegd op de rechten van Opdrachtnemer of van derden met inbegrip van, zonder enige beperking, Intellectuele Eigendomsrechten of rechten in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- op een jegens Opdrachtnemer en/of derden onrechtmatige wijze;
- in strijd met geldende wet- of regelgeving; en/of
- in strijd met een bepaling van de Opdracht, dan wel één van de voorwaarden die daarop van toepassing is.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

In aanvulling op het bepaalde in artikel 4.2 MOA-voorwaarden is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade uit welke hoofde dan ook beperkt tot directe schade en tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Opdracht te laten beantwoorden. Deze vervangende schade wordt niet vergoed indien de overeenkomst wordt ontbonden;

redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze bepaling;

redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze bepaling.

In aanvulling op artikel 4.3 MOA-voorwaarden is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor andere dan directe schade ("indirecte schade"), waaronder begrepen - doch niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens, winstderving en omzetcerving, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens, data en/of documenten en/of schade door vertraging in het transport van het dataverkeer.

Artikel 12 - Duur

De overeenkomst voor de Opdracht bestaat uit het ontwikkelen, leveren, beschikbaar stellen en/of installeren van de Software, overeenkomstig het bepaalde in artikelen 2 en 4, alsmede de licentie, zoals aan Opdrachtgever verleend op basis van artikel 3.

Het gedeelte van de Opdracht voor zover dat ziet op de ontwikkeling, levering en installatie eindigt automatisch na acceptatie van de Software overeenkomstig het bepaalde in artikel 5.

Ten aanzien van de licentie blijft de Opdracht voortduren voor een duur van 12 maanden na acceptatie van de Software en wordt steeds automatisch verlengd voor 12 maanden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de overeenkomst na acceptatie steeds tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 13 – Gevolgen beëindiging

In het geval van beëindiging van de Opdracht – om welke reden dan ook – vervalt automatisch de in artikel 4 aan Opdrachtgever verstrekte licentie. Vanaf het moment van beëindiging zal Opdrachtgever al het gebruik van de Software en de daarbij behorende documentatie staken en gestaakt houden. Opdrachtnemer is gerechtigd direct na het eindigen van de Opdracht – om welke reden dan ook – de toegang tot de Software voor Opdrachtgever en al haar eindgebruikers te blokkeren.

Binnen 30 (dertig) dagen na beëindiging van de Opdracht kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken de data die zij van Opdrachtgever onder zich heeft aan Opdrachtgever te verstrekken. Opdrachtnemer is gehouden te voldoen aan ieder redelijk verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is altijd gerechtigd zijn dan gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. De data worden uitsluitend verstrekt in een format naar keuze van Opdrachtnemer.

Artikel 14 Overmacht

In aanvulling op het bepaalde in artikel 11 MOA-voorwaarden, wordt onder overmacht in ieder geval verstaan – maar is daartoe niet beperkt:

uitstel of afstel van de levering aan de Partij van onderdelen, goederen of diensten die bij derden zijn besteld, storingen in de internetverbinding; of

door overheid of wet- of regelgeving opgelegde beperkingen.