



MONITOR GROEP

Algemene Leveringsvoorwaarden

Inhoud

1.	Algemene bepalingen.....	2
2.	Overeenkomsten.....	3
3.	Uitvoering onderzoek	4
4.	Eigendom.....	9
5.	Intellectueel eigendom.....	10
6.	Annulering.....	11
7.	Contractsduur en betaling	12
8.	Aansprakelijkheid.....	14
9.	Gebruiksrechten en geheimhouding	16
10.	Opzegging overeenkomst.....	18
11.	Tussentijdse beëindiging	19
12.	Slotbepaling.....	20

1. ALGEMENE BEPALINGEN

- 1.1. In deze algemene voorwaarden wordt onder de term 'opdrachtgever' verstaan de wederpartij van de MonitorGroep.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door de MonitorGroep en de opdrachtgever opgestelde overeenkomsten. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Toepasselijkheid van de door de opdrachtgever aangewezen algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3. De MonitorGroep is opgericht in 1999 en als MonitorGroep BV ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 30194078.
- 1.4. Onder de term 'continu onderzoek' verstaan we een (online) meting of vragenlijst die gedurende minimaal twee maanden permanent beschikbaar is. Pulsemetingen of herhalingsmetingen hebben over het algemeen een looptijd van twee tot vier weken en vallen hier niet onder.

2. OVEREENKOMSTEN

- 2.1. Een overeenkomst is geldig wanneer beide partijen het contract hebben ondertekend, of wanneer er een mondeling akkoord is bereikt die is gevolgd door een opdracht tot uitvoering van de opdrachtgever. Voor al de door de MonitorGroep aangegane overeenkomsten gelden de onderhavige algemene voorwaarden van de MonitorGroep.



3. UITVOERING ONDERZOEK

- 3.1. De MonitorGroep zal zich inspannen als een goed dienstverlener en zal zorg dragen voor een optimale inspanning om de opgedragen werkzaamheden naar eer en geweten uit te voeren.
- 3.2. De MonitorGroep is lid van brancheorganisatie Data & Insights Network. Bij de uitvoering van een onderzoek houdt de MonitorGroep zich, als lid van het D&IN, aan de internationale code voor het marktonderzoek, die is opgesteld door de Europese Vereniging voor Marktonderzoek ESOMAR in samenwerking met de Internationale Kamer van Koophandel (ICC) en aan de gedragscode inzake de bescherming van de privacy.

**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**

De internationale code voor het marktonderzoek regelt de ethische en zakelijke basisprincipes van de uitvoering van markt- en opinieonderzoek zoals de rechten van de respondent, de waarborg van de anonimiteit van de respondent, de beroepsmatige verantwoordelijkheid van de onderzoeker en de wederzijdse rechten en verantwoordelijkheden van onderzoekers en opdrachtgevers. [Meer informatie](#). Op onderzoek zijn ook de richtlijnen van toepassing van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- 3.3. Bij een anoniem onderzoek krijgt de opdrachtgever geen inzage in persoonlijke antwoorden van deelnemers van een onderzoek. Bij een anoniem onderzoek rapporteert de MonitorGroep alleen voor groepen van minimaal 7 deelnemers. Meer informatie over anonimiteit is vermeld op www.monitorgroep.nl/anonimiteit.
- 3.4. De resultaten in een onderzoek zijn gebaseerd op de informatie zoals deze door de deelnemers is verstrekt. De conclusies zijn gebaseerd op een - naar eer en geweten - zo objectief mogelijke analyse en afweging van deze resultaten. Een eventuele afhankelijkheidsrelatie van de MonitorGroep naar de opdrachtgever zal op geen enkele wijze van invloed zijn op het formuleren van de conclusies. De MonitorGroep kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen die voortkomen uit de resultaten en conclusies in een rapport.

- 3.5. Als de MonitorGroep bij de uitvoering van haar opdracht afhankelijk is van informatie, gegevens of medewerking van de opdrachtgever, is de MonitorGroep niet aansprakelijk voor vertraging in de uitvoering als die ontstaat doordat de opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig deze informatie of gegevens aanlevert of niet, niet volledig of niet tijdig deze medewerking verleent. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij een eventuele overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever de MonitorGroep derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
- 3.6. 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, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 3.7. De MonitorGroep heeft het recht om voor diensten die voor opdrachtgever uitgevoerd dienen te worden, door de MonitorGroep geselecteerde derden in te schakelen. De MonitorGroep kan veranderingen aanbrengen in de personele bezetting, die met de uitvoering van de opdracht belast is, als dat naar het oordeel van de MonitorGroep

gewenst of noodzakelijk is. Daardoor mag echter de kwaliteit van de activiteiten niet verminderen of de continuïteit van de opdracht in ongunstige zin voor de opdrachtgever worden beïnvloed. Een wijziging van de personele bezetting kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met de MonitorGroep plaatsvinden. Opdrachtgever vrijwaart de MonitorGroep voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Bij het inschakelen van derden is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing.

- 3.8. De opdrachtgever geeft bij deze toestemming aan de MonitorGroep zijn of haar persoons- en bedrijfsgegevens op te nemen in de registratie van de MonitorGroep welke nodig is voor haar administratie en beheerstaken, in lijn met de verwerkersovereenkomst. Deze gegevens zullen niet aan derden worden verstrekt tenzij de MonitorGroep hiertoe krachtens de wet of rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 3.9. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de MonitorGroep 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 de MonitorGroep worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de MonitorGroep zijn verstrekt, heeft de MonitorGroep

het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

- 3.10. De MonitorGroep is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de MonitorGroep is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de MonitorGroep kenbaar was.
- 3.11. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan de MonitorGroep de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 3.12. De MonitorGroep is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de gegevens die worden opgeslagen, indien dit niet expliciet met de opdrachtgever is overeengekomen.

4. EIGENDOM

- 4.1. Alle geleverde goederen blijven tot het moment van volledige betaling van al hetgeen opdrachtgever jegens de MonitorGroep verschuldigd is eigendom van de MonitorGroep. Hetzelfde geldt voor alle in rekening-courant geleverde goederen tot het moment van vereffening van het saldo.
- 4.2. Voordat volledige betaling heeft plaatsgevonden, is de opdrachtgever niet bevoegd tot verpanding, eigendomsoverdracht of tot bezwaring op enigerlei andere wijze van de geleverde goederen, anders dan in de uitoefening van zijn bedrijf of gelet op de normale bestemming van de goederen. Gaat de opdrachtgever hiertoe desondanks over – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de MonitorGroep – dan wordt het totale overeengekomen bedrag terstond en ten volle opeisbaar.
- 4.3. De opdrachtgever heeft het recht tot inzage in alle – voor het onderzoek – gebruikte informatie, met uitzondering van informatie die conflicteert met de waarborging van de anonimiteit van de deelnemers.

5. INTELLECTUEEL EIGENDOM

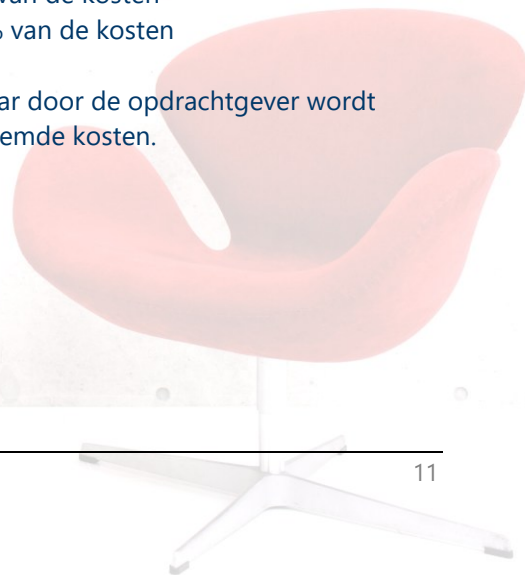
- 5.1. De MonitorGroep heeft exclusieve intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde goederen en diensten en de resultaten van alle geleverde goederen en diensten.
- 5.2. De MonitorGroep verleent aan opdrachtgever een niet-exclusieve licentie op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de geleverde goederen en diensten en de resultaten van de geleverde goederen en diensten.
- 5.3. De MonitorGroep is eigenaar van de benchmarks waarmee in de producten van de MonitorGroep wordt vergeleken. Openbare publicatie (bijvoorbeeld online) of openbaar ter inzage leggen van de producten van de MonitorGroep met benchmarkgegevens mag alleen met schriftelijke toestemming van de MonitorGroep vooraf. Intern mogen deze producten uiteraard gedeeld worden (bijvoorbeeld via intranet).

6. ANNULERING

- 6.1. Annulering of wijziging van een webinar, presentatie, training of workshop is mogelijk, bij voorkeur per e-mail. Bij annulering of wijziging gelden de volgende kosten:

meer dan 15 werkdagen voor aanvang	Kosteloos
tussen 15 en 5 werkdagen voor aanvang	40% van de kosten
tussen 5 en 1 werkdag voor aanvang	60% van de kosten
binnen 24 uur voor aanvang	100% van de kosten

Indien de presentatie, training, workshop of het webinar door de opdrachtgever wordt verzet naar een latere datum dan halveren bovengenoemde kosten.



7. CONTRACTSDUUR EN BETALING

- 7.1. Voor alle te leveren goederen en diensten brengt de MonitorGroep de volgende termijnen in rekening: 50% bij aanvang van de overeenkomst en 50% bij afronding, tenzij partijen een andere verdeling overeenkomen.
- 7.2. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, zonder opschorting, korting, aftrek of verrekening met een vordering welke de opdrachtgever op de MonitorGroep heeft of meent te hebben.
De door opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de verschenen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Een door de opdrachtgever aangegeven andere volgorde doet hieraan niet af.

- 7.3. Telkens indien een uit hoofde van de overeenkomst door opdrachtgever verschuldigd bedrag niet prompt op de vervaldag is voldaan, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan hetzij een rente verschuldigd van 1,5% per maand, tenzij uit artikel 6:119 en 1:119a BW een hogere rente voortvloeit, in welk geval één van deze wettelijke renten geldt. De rente van 1,5% over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 7.4. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom vermeerderd met de rente, met een minimum van €100,00. Indien de MonitorGroep hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen deze ook voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
- 7.5. De MonitorGroep is gerechtigd de opdrachtgever zonder nadere aankondiging of mededeling te deactiveren en pas weer te activeren op het moment dat het verschuldigde volledig is voldaan, waarbij het verschuldigde dient te worden vermeerderd met € 50,00 (exclusief BTW) ter zake de kosten voor heraansluiting.

8. AANSPRAKELIJKHEID

Indien de MonitorGroep aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt beperkt:

- 8.1. Indien de MonitorGroep aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal éénmaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 8.2. De MonitorGroep is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder onder meer begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, exploitatieverlies en verlies van bestanddelen.
- 8.3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe en indirecte schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de MonitorGroep of haar ondergeschikten.

- 8.4. In afwijking van hetgeen is gesteld in paragraaf 8.1 is de MonitorGroep nimmer aansprakelijk, noch voor directe noch voor indirecte schade, ten gevolge van een situatie als gevolg van:
- een onjuiste interpretatie van resultaten uit een onderzoek of een computerprogramma;
 - type- en/of drukfouten;
 - vertraging in de uitvoering van de overeenkomst als gevolg van technische storingen bij derden;



9. GEBRUIKSRECHTEN EN GEHEIMHOUDING

- 9.1. De MonitorGroep zal met betrekking tot alle informatie die de opdrachtgever in het kader van een opdracht aan de MonitorGroep toevertrouwt, vertrouwelijk handelen door deze niet ter kennis te brengen van personen of instanties zonder hierover vooraf uitdrukkelijke toestemming te hebben verkregen.
- 9.2. De MonitorGroep is krachtens bovenstaande niet gehouden tot geheimhouding van informatie waaraan algemene bekendheid is of wordt gegeven, of waarover de MonitorGroep reeds de beschikking had, of die door de MonitorGroep zelfstandig buiten het kader van de uitvoeringsovereenkomsten is ontwikkeld, dan wel op rechtmatige wijze van derden is verkregen.
- 9.3. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande, behoudt de MonitorGroep zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet. Alle door de MonitorGroep verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en dergelijke, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van de MonitorGroep worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden

gebracht.

- 9.4. De MonitorGroep behoudt het recht om de in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden verworven kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.



10. OPZEGGING OVEREENKOMST

- 10.1. In geval van een continu onderzoek, kunnen beide partijen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen, waarbij geldt dat opdrachtgever een opzegtermijn van één maand in acht dient te nemen en opzegging alleen tegen het einde van de maand kan geschieden. De MonitorGroep behoudt evenwel het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien er naar het oordeel van de MonitorGroep sprake is van wangedrag aan de zijde van de opdrachtgever.
- 10.2. Indien een overeenkomst voor continu onderzoek tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft de MonitorGroep recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de MonitorGroep zijn toe te rekenen. Voorts is de opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever.

11. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING

- 11.1. De overeenkomst kan door de MonitorGroep met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst beëindigd worden indien:
- de opdrachtgever, ook na een eventuele ingebrekestelling, in gebreke blijft in de nakoming van de overeenkomst;
 - de opdrachtgever de vrije beschikking over zijn vermogen of een deel ervan verliest;
 - de opdrachtgever, indien hij geen natuurlijk persoon is, zijn rechtspersoonlijkheid verliest, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd;
 - de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard;
 - er gedurende de looptijd van de overeenkomst een wijziging in de eigendomssituatie van opdrachtgever optreedt;
 - er hetzij conservatoir, hetzij executoir beslag wordt gelegd op een substantieel onderdeel van de roerende en/of onroerende goederen van de opdrachtgever;
 - de opdrachtgever surséance van betaling heeft aangevraagd.
- 11.2. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van de MonitorGroep onmiddellijk opeisbaar zijn.

12. SLOTBEPALING

- 12.1. Wijzigingen in de bevoegdheid van de opdrachtgever, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tegenover de MonitorGroep eerst van kracht worden nadat de MonitorGroep daarvan schriftelijk door opdrachtgever in kennis is gesteld.
- 12.2. De opdrachtgever is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens onverwijld schriftelijk mededeling te doen aan de MonitorGroep. De opdrachtgever kiest in haar relatie tot de MonitorGroep uitdrukkelijk domicilie op het laatste door contractant aan de MonitorGroep schriftelijk opgegeven adres.
- 12.3. De opdrachtgever dient ingeval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling de MonitorGroep hiervan onmiddellijk in kennis te stellen.
- 12.4. Op de overeenkomst en op alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

www.monitorgroep.nl
Postbus 85183
3508 AD Utrecht
030 – 2887 558
info@monitorgroep.nl

