



## **Algemene Voorwaarden Respondenten.nl**

### **1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Overeenkomst:	Iedere overeenkomst of opdracht tot dienstverlening tussen Respondenten.nl en Klant betreffende het verlenen van Diensten;
Respondenten.nl:	De vennootschap onder firma Huitema Marketing Services, mede handelend onder de naam Respondenten.nl, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (1093 NB) Amsterdam aan het Land van Cocagneplein 1 B;
Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden van Respondenten.nl;
Klant:	de (rechts)persoon met wie Respondenten.nl enige overeenkomst tot het leveren van diensten en/of anderszins sluit of aan wie Respondenten.nl een aanbod daartoe of andere mededeling doet;
Diensten:	alle door Respondenten.nl aangeboden diensten, die het voorwerp zijn van een aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling tussen Respondenten.nl en Klant, waaronder – maar niet beperkt tot – de diensten vermeld in de Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden;
Partijen:	Respondenten.nl en Klant

### **2. Toepasselijkheid en wijziging**

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk onderdeel uit van, alle Overeenkomsten en alle door Respondenten.nl uitgebrachte offertes of aanbiedingen, met uitsluiting van door Klant gehanteerde (algemene) inkoop- of andere voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zullen te allen tijde prevaleren indien ondanks het voorgaande toch (ook) voorwaarden van Klant van toepassing zijn.
- 2.2. In het geval deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Respondenten.nl en Klant, wordt Klant geacht bij voorbaat te hebben

ingestemd met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

- 2.3. Respondenten.nl is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Tenzij Klant binnen vier weken na de ontvangst van de mededeling dat de voorwaarden gewijzigd zijn, bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden, zijn de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing op de Overeenkomst. Indien Klant bezwaar maakt tegen de gewijzigde voorwaarden heeft hij het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder dat hij jegens Respondenten.nl schadeplichtig wordt indien hij:
  - 2.3.1. Respondenten.nl schriftelijk meldt dat hij de Overeenkomst vanwege de wijziging in de voorwaarden wil beëindigen; en
  - 2.3.2. Respondenten.nl niet binnen vier weken na ontvangst van die melding, Klant laat weten dat zij de Overeenkomst onder de oude voorwaarden wil voortzetten.

### **3. Aanbiedingen, offertes en Overeenkomst**

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van Respondenten.nl zijn volledig vrijblijvend tenzij in het aanbod of de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. Respondenten.nl is slechts aan een aanbieding of offerte gebonden indien de aanvaarding door Klant binnen 30 dagen schriftelijk is bevestigd.
- 3.2. Een Overeenkomst komt pas tot stand nadat een opdracht schriftelijk is aanvaard respectievelijk is bevestigd of op het moment dat Respondenten.nl feitelijk uitvoering geeft aan de Overeenkomst.
- 3.3. In geval de opdracht niet schriftelijk is aanvaard c.q. bevestigd en Respondenten.nl toch feitelijke uitvoering geeft aan de Overeenkomst, beschouwen Partijen de factuur als het document dat geacht wordt de inhoud en strekking van de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.4. Er is in geen geval sprake van een arbeidsovereenkomst tussen Klant en Respondenten.nl. Er is sprake van een opdrachtovereenkomst.
- 3.5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten tenzij dit in het voorstel van Respondenten.nl expliciet is opgenomen.

### **4. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 4.1. Respondenten.nl zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, één en ander naar redelijkheid. Alle verbintenissen van Respondenten.nl zijn inspanningsverbintenissen. Respondenten.nl garandeert nooit een bepaald resultaat. Respondenten.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door Klant beoogde doel.
- 4.2. Respondenten.nl behoudt zich het recht voor bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3. Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Respondenten.nl aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Respondenten.nl worden verstrekt. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Respondenten.nl zijn verstrekt, behoudt Respondenten.nl zich het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst

op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

- 4.4. Indien Klant aan Respondenten.nl informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeert Klant dat deze informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- 4.5. Meerwerk dat voortvloeit uit aanvullingen op, veranderingen aan of nadere informatie omtrent de opdracht, worden aan Klant in rekening gebracht. De vergoeding voor meerwerk wordt op gelijke wijze bepaald als de vergoeding ten aanzien van de bij het sluiten van de Overeenkomst bestaande diensten.

## **5. Prijzen, facturatie en betaling**

- 5.1. Alle vergoedingen luiden in euro's en zijn exclusief eventuele omzetbelasting.
- 5.2. De vergoedingen zijn eveneens exclusief andere heffingen en exclusief kosten tenzij anders bepaald.
- 5.3. Facturatie geschiedt na levering van de overeengekomen Diensten.
- 5.4. Betaling door Klant vindt plaats binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum.
- 5.5. Bij overschrijding van de in lid 4 genoemde betalingstermijn is Klant vanaf de dag dat die termijn is verlopen van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe enige nadere ingebrekestelling van de zijde van Respondenten.nl benodigd zal zijn. In zodanig geval is Klant de wettelijke rente uit artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag, vanaf de datum waarop betaald had moeten worden, waarbij een gedeelte van een maand voor een gehele maand wordt gerekend. Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Klant.
- 5.6. In geval van liquidatie, faillissement, van toepassing verklaring van de wettelijke schuldsaneringsregeling, beslag of surseance van betaling van Klant zijn de vorderingen van Respondenten.nl op Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 5.7. Door Klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, ondanks eventuele afwijkende aanduiding door Klant.
- 5.8. Klant is niet bevoegd tot opschorting of verrekening van betalingen vanwege (beweerdelijke) tekortkoming(en) van Respondenten.nl.

## **6. Aansprakelijkheid, vrijwaring en overmacht**

- 6.1. Respondenten.nl is in het geheel niet aansprakelijk voor enigerlei schade, van welke aard ook, die Klant in het kader van een Overeenkomst of daarbuiten lijdt en welke schade (mogelijk) mede zou kunnen veroorzaakt door een handelen of nalaten door Respondenten.nl of door haar ingeschakelde derden, behalve indien die schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van aan de kant van Respondenten.nl betrokken leidinggevenden.
- 6.2. Uitsluitend indien de in het voorgaande lid omschreven uitsluiting van de aansprakelijkheid in een specifiek geval jegens Klant onredelijk bezwarend zou zijn en wordt vernietigd, dan wel anderszins in een specifiek geval niet van toepassing kan zijn, gelden de hieronder opgenomen leden.

- 6.3. Respondenten.nl is niet aansprakelijk voor enigerlei schade, van welke aard ook, in het geval dat Respondenten.nl is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 6.4. De aansprakelijkheid van Respondenten.nl is altijd beperkt tot maximaal het bedrag van de wederprestatie voor het geleverde.
- 6.5. Indien er sprake is van een overeenkomst met een duur van meer dan drie maanden, dan is de maximale hoogte van de aansprakelijkheid het bedrag van de vergoeding die door Respondenten.nl is of zal worden gefactureerd over de drie maanden voorafgaand aan het schade toebrengende feit.
- 6.6. Indien derden Respondenten.nl aansprakelijk stellen voor schade, veroorzaakt door een handelen/nalaten van Respondenten.nl en/of haar medewerkers en/of door haar ingezette derden, zal Klant Respondenten.nl onvoorwaardelijk vrijwaren in die gevallen waarin Respondenten.nl ten opzichte van Klant niet (meer) aansprakelijk is, hetzij op grond van deze Algemene Voorwaarden, hetzij anderszins. Indien Respondenten.nl desondanks gehouden is om schadevergoeding aan derden te voldoen, heeft Respondenten.nl het recht van regres op Klant. Dit recht van regres strekt zich uit over de door Respondenten.nl te betalen/betaalde schadevergoeding, alsmede rente en kosten in de zin van artikel 6.96 lid 2 sub a t/m c BW alsmede tot de volledige kosten van rechtsbijstand die Respondenten.nl heeft gemaakt.
- 6.7. De aansprakelijkheid is altijd beperkt tot door Klant geleden directe schade. Onder directe schade worden uitsluitend de out-of-pocketkosten verstaan die Klant noodzakelijkerwijs heeft moeten maken in verband met de schade toebrengende gebeurtenis. Verlies aan goodwill, al dan niet toekomstige omzet of winst, vorderingen van derden vanwege andere dan directe schade, uren van medewerkers en dergelijke komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- 6.8. Respondenten.nl is in geen geval aansprakelijk voor:
- 6.8.1. bij Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens door Klant, of die anderszins het gevolg is van een onjuist handelen of nalaten van Klant of door hem aangestelde personen of personen waar Klant anderszins verantwoordelijk voor is;
  - 6.8.2. verminking, vernietiging of verlies van gegevens;
  - 6.8.3. bij Klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Respondenten.nl ingeschakelde hulppersonen waaronder mede begrepen via Respondenten.nl bij de opdracht betrokken personen (inclusief deelnemers aan panels, onderzoeken etc.);
- 6.9. Onverminderd de overige rechten van Respondenten.nl uit een overeenkomst of uit de wet, is Klant aansprakelijk voor alle schade (waaronder, ter voorkoming van misverstanden, onder meer de juridische kosten) van Respondenten.nl indien hij toerekenbaar te kort schiet of jegens Respondenten.nl onrechtmatig handelt. Klant vrijwaart Respondenten.nl voor alle aanspraken van derden verband houdende met zulk toerekenbaar te kort schieten of onrechtmatig handelen.
- 6.10. Een partij wordt niet schadeplichtig indien het verzuim niet te wijten is aan zijn schuld noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt

## **7. Werknemers Respondenten.nl**

- 7.1. Klant mag tijdens de duur van de Overeenkomst, noch tijdens de periode van twee jaar na afloop daarvan, anders dan met toestemming van Respondenten.nl, geen werknemers of ex-werknemers van Respondenten.nl in dienst nemen of op een andere wijze (direct of indirect) werkzaamheden voor hem laten verrichten indien die werknemers of ex-werknemers korter dan zes maanden daarvoor bij Respondenten.nl in dienst waren.
- 7.2. Indien Klant zich niet houdt aan het in het vorige lid bepaalde, is hij aan Respondenten.nl zonder dat ingebrekestelling is vereist per direct een boete verschuldigd gelijk aan twaalf maal het laatste bruto maandsalaris van betreffende (ex-)werknemer. Indien en voorzover de door de overtreding door Respondenten.nl geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is Respondenten.nl gerechtigd om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen, inclusief kosten en interesten.

## **8. Privacy**

- 8.1. Respondenten.nl kan in het kader van een opdracht aan Klant een respondentenlijst verstrekken die persoonsgegevens van respondenten bevat die aan een specifiek onderzoek zullen deelnemen. De betreffende respondenten hebben toestemming gegeven voor het gebruik van de persoonsgegevens die op de respondentenlijst vermeld zijn. Die toestemming is beperkt tot het gebruik van de persoonsgegevens in het kader van dat specifieke onderzoek. Klant is in het kader van dat onderzoek de verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Klant draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens niet voor andere doelen dan dit onderzoek worden gebruikt, dat de persoonsgegevens niet direct of indirect ter beschikking komen van derden, waaronder begrepen de eventuele opdrachtgever van Klant, en dat de persoonsgegevens direct na het onderzoek worden vernietigd.
- 8.2. Met het verstrekken van de opdracht en het in ontvangst nemen van de respondentenlijst vrijwaart Klant Respondenten.nl voor alle schade naar aanleiding van een inbreuk op de Wet bescherming persoonsgegevens door Klant of derden.

## **9. Intellectuele eigendomsrechten**

- 9.1. Respondenten.nl behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van enig intellectueel eigendomsrecht. Respondenten.nl behoudt aldus alle deze rechten op hetgeen onder de Overeenkomst tot stand is gebracht.
- 9.2. Alle door Respondenten.nl verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, et cetera zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Klant en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Respondenten.nl worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte materialen anders blijkt.
- 9.3. Klant vrijwaart Respondenten.nl voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

## **10. Geheimhouding**

- 10.1. Partijen zullen op geen enkele wijze vertrouwelijke informatie van de ander verstrekken aan derden of deze openbaar maken. Partijen zullen vertrouwelijke informatie geheim houden en alle redelijke maatregelen nemen om die geheimhouding te borgen.
- 10.2. Vertrouwelijk in de zin van dit artikel is alle financiële informatie, alle door Respondenten.nl aan Klant ter beschikking gestelde persoonsgegevens, alle persoonsgegevens van door of via Respondenten.nl bij de opdracht betrokken personen (inclusief deelnemers aan panels, onderzoeken etc.), informatie die als zodanig door een partij is gemarkeerd en alle andere informatie waarvan het vertrouwelijk karakter kenbaar is of redelijkerwijs zou moeten zijn.
- 10.3. Partijen behoeven geen geheimhouding te betrachten voor zover het verstrekken van informatie noodzakelijk is op grond van een wettelijke plicht, voor zover die informatie wordt verstrekt aan door geheimhouding gebonden adviseurs of wanneer die informatie anders dan door verzuim van de betreffende partij, reeds openbaar en algemeen toegankelijk is.

## **11. Duur van de Overeenkomst, opzegging en beëindiging**

- 11.1. Klant kan de Overeenkomst niet opzeggen of ontbinden anders dan op grond van de bepalingen in dit artikel.
- 11.2. Partijen gaan de Overeenkomst aan voor de duur vermeld in de Overeenkomst of, zo die duur ontbreekt, voor de duur van de werkzaamheden. Indien daarop aanvullend wordt (door)geleverd door Respondenten.nl wordt de Overeenkomst verlengd tot het einde daarvan.
- 11.3. Ieder der Partijen is gerechtigd zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te worden, een Overeenkomst te beëindigen zonder opzegtermijn, nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer:
- 11.3.1. de andere partij toerekenbaar tekortschiet bij het nakomen van zijn verplichtingen, behoudens indien er sprake is van een onbetekenend verzuim;
  - 11.3.2. het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd, dan wel uitgesproken;
  - 11.3.3. de andere partij surseance van betaling aanvraagt, dan wel dat hem of haar dit wordt verleend;
  - 11.3.4. de andere partij door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest en deze situatie niet binnen twee maanden nadat deze ontstond is opgeheven;
  - 11.3.5. Respondenten.nl gegronde redenen heeft te twifelen aan het vermogen van Klant (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 11.4. Partijen hebben het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in het geval de andere partij toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling per aangetekende post waarbij een redelijke termijn van ten minste 30 (dertig) dagen is gesteld om alsnog na te komen, toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 11.5. In het geval Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zijn deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking, tenzij Respondenten.nl ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Respondenten.nl vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij al ter uitvoering van de

Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 11.6. In geval van niet- of niet-tijdige betaling door Klant dan wel niet- of niet-behoorlijke nakoming van enige andere op Klant rustende verplichting is Respondenten.nl gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere leveringen en/of verrichting van Diensten te staken, onverminderd het recht van Respondenten.nl om van Klant nakoming te verlangen en/of vergoeding van de door de niet-nakoming geleden schade te vorderen.
- 11.7. Artikelen van deze Algemene Voorwaarden die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht bij beëindiging van de Overeenkomst.

## **12. Diversen**

- 12.1. Partijen wijzen een contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2. In het geval enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. Respondenten.nl zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 12.3. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Klant niet aan een derde worden overgedragen, tenzij Respondenten.nl hiermee uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat. Respondenten.nl zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 12.4. Indien Respondenten.nl haar onderneming en/of Diensten waarop de Overeenkomst betrekking heeft geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een derde, treedt de derde ten aanzien van de desbetreffende Overeenkomst(en) geheel in de plaats van Respondenten.nl. Klant geeft daarvoor bij voorbaat zijn toestemming.
- 12.5. Indien Respondenten.nl op enig moment geen beroep doet op een haar krachtens de Overeenkomst of de wet toekomst(e) recht of bevoegdheid, houdt dit geen afstand van dat recht of die bevoegdheid in.
- 12.6. Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.7. Geschillen tussen Partijen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.