

Algemene Voorwaarden Tevreden BV, gedeponeerd onder nummer 24299769 bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam

Artikel 1. Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden	:	deze algemene leveringsvoorwaarden van Tevreden BV;
Intellectuele eigendomsrechten	:	auteursrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien, tekening- en modelrechten, merkrechten, handelsnaamrechten en alle eventuele andere intellectuele en industriële eigendomsrechten;
Opdrachtgever	:	de partij aan wie Tevreden BV een aanbieding heeft gedaan of met wie Tevreden BV een overeenkomst is aangegaan;
Tevreden	:	de besloten vennootschap Tevreden BV, gevestigd en kantoorhoudende te Capelle aan den IJssel aan de Rivium Boulevard 224, 2909 LK.
(Weder)partij(en)	:	Tevreden en/of Opdrachtgever

Artikel 2. Toepasbaarheid Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtshandelingen en overeenkomsten waarbij Tevreden goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert, ook indien voor de uitvoering daarvan door Tevreden derden worden betrokken. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Tevreden uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Ondertekening door Tevreden van documenten van Opdrachtgever waarop zulke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt niet als uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding daarvan.
- Tevreden behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen door middel van kennisgeving aan Opdrachtgever. Als kennisgeving aan Opdrachtgever wordt verstaan publicatie van de laatste versie van de Algemene Voorwaarden op de website www.tevreden.nl. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen alleen gelden voor aanbiedingen, rechtshandelingen en verbintenissen die na de ingangsdatum van wijziging tot stand komen. Bij verlenging van abonnementen van rechtswege geldt dat de datum van verlenging als een nieuwe verbintenis wordt gekenmerkt en dat derhalve vanaf die datum de op dat moment geldende algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 3. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

- Alle aanbiedingen en offertes van Tevreden zijn geheel vrijblijvend en zijn 14 dagen geldig, tenzij door Tevreden schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven en tenzij de aanbieding of offerte vóór aanvaarding wordt herroepen.

Artikel 4. Prijs en betaling

- Alle prijzen in offertes en aanbiedingen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- Indien er sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Tevreden gerechtigd schriftelijk op een termijn van ten minste 3 maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 30 dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Indien Tevreden met de Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Tevreden niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Tevreden mag prijsstijgingen jaarlijks per 1 januari doorberekenen, voor het eerst in het jaar volgend op het jaar dat de doorlopende overeenkomst is aangegaan. De jaarlijkse verhoging volgt het consumentenprijsindexcijfer.
- Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Tevreden, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- Alle prijzen zijn exclusief onkosten en eventuele reiskosten. Opdrachtgever zal dergelijke kosten op basis van werkelijke kosten plus 5% administratiekosten vergoeden aan Tevreden. Voor reiskosten per auto brengt Tevreden een per 1 januari van ieder kalenderjaar te bepalen vast tarief per gereden kilometer in rekening.
- Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Tevreden aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
- De betalingstermijn van 14 dagen is een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW. Na het verstrijken deze betalingstermijn is Opdrachtgever in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% (één procent) per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Tevreden de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens is gehouden tot volledige vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten (ook die uitgaan boven het door de rechter vastgestelde bedrag aan proceskosten), waaronder alle kosten van externe deskundigen.
- Indien Opdrachtgever niet binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk de juistheid er van betwist, zal het in rekening gebrachte bedrag bindend zijn, behoudens ter zake van evidente schrijf-, type- en/of rekenfouten en onverlet de niet-verschuldigdheid in geval van een beroep op toerekenbare tekortkoming van Tevreden.
- De vorderingen, waaronder nog niet gefactureerde periodieke betalingstermijnen, van Tevreden op de Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - na het sluiten van de overeenkomst aan Tevreden ter kennis gekomen omstandigheden geven Tevreden goede grond te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien Tevreden de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
 - liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever;
 - indien Opdrachtgever na herinnering of aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen.
- In de onder artikel 4.8 genoemde gevallen is Tevreden bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Tevreden schadevergoeding te vorderen.
- Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- Tevreden heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Tevreden 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 Tevreden worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Tevreden zijn verstrekt, heeft Tevreden het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door Tevreden te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- Indien Opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Tevreden ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door Tevreden voorgeschreven specificaties.
- Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Tevreden stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Tevreden het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Tevreden tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- Ingeval medewerkers van Tevreden op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart Tevreden voor aanspraken van

- derden, waaronder medewerkers van Tevreden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Tevreden kenbaar maken.
- Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Tevreden staan. Tevreden is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Tevreden of diens leidinggevenden. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Tevreden gerechtigd Opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. Tevreden kan toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangscodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Tevreden is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.
 - Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
 - Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Tevreden zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
 - Indien de wijziging op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Tevreden de Opdrachtgever hierover inlichten.
 - Indien een aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Tevreden de Opdrachtgever hierover inlichten.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst – dienstverlening

- Tevreden verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Opdrachtgever. Tevreden zal de dienstverlening met zorg verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.
- Alle door Tevreden te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door Tevreden te stellen voorwaarden door Opdrachtgever worden geprepareerd en aangeleverd. Opdrachtgever zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Tevreden de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien deze door Tevreden worden uitgevoerd of verzorgd.
- Opdrachtgever staat er voor in dat alle door hem aan Tevreden ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Tevreden verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Tevreden.
- Alle door Tevreden bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van Tevreden, ook indien Opdrachtgever een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door Tevreden. Tevreden kan de van Opdrachtgever ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat Opdrachtgever alle aan Tevreden verschuldigde bedragen betaald heeft.
- Tevreden zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Tevreden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Tevreden uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Tevreden gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Tevreden gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Tevreden is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform het artikel 4.3.
- Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Tevreden steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Tevreden verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- Indien Tevreden op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Tevreden. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Tevreden is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 6.10 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Tevreden, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst – opleidingen, cursussen en trainingen

- Voor zover de dienstverlening van Tevreden bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Tevreden steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Tevreden gebruikelijke regels.
- Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Tevreden aanleiding geeft, is Tevreden gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

Artikel 8. Uitvoering van de overeenkomst – ontwikkeling van programmatuur

- Partijen zullen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden. Tevreden ontwikkelt de programmatuur door, in samenspraak met Opdrachtgever, eerst een prototype te ontwikkelen dat vervolgens door middel van een iteratief proces wordt verfijnd, tenzij daarvan uitdrukkelijk en schriftelijk wordt afgeweken. Tevreden zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren mede op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Opdrachtgever instaat.
- Tevreden is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 12 ('Intellectuele eigendomsrechten') verkrijgt Opdrachtgever slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie wordt nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Artikel 9. Vertrouwelijke gegevens, overname personeel en privacy

- Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- Tevreden heeft toegang tot alle onderzoeksresultaten en zal deze vertrouwelijk behandelen tenzij anders overeengekomen.
- Tevreden is gerechtigd om uitkomsten van onderzoeken te gebruiken voor benchmarkdoeleinden, response analyse onderzoeken en wetenschappelijk onderzoek, mits hierbij de scores en inhoudelijke feedback van Opdrachtgever niet individueel herleidbaar zijn, zonder dat Tevreden daarmee de verplichting tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Opdrachtgever schendt.
- Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals 1 jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Tevreden zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden.

5. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal Tevreden alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
6. Opdrachtgever vrijwaart Tevreden voor alle aanspraken van derden die jegens Tevreden mochten worden ingesteld wegens een niet aan Tevreden toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
7. Opdrachtgever vrijwaart Tevreden voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens Tevreden mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
8. Onderzoekresultaten in de vorm van papieren enquêtes worden na ontvangst en verwerking gedurende een termijn van 6 maanden door Tevreden bewaard. Na het verstrijken van deze termijn worden deze enquêtes vernietigd, tenzij Opdrachtgever voor het verstrijken van deze termijn laat weten de papieren enquêtes te willen overnemen tegen betaling van eventuele bezorgkosten.

Artikel 10. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Tevreden totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Tevreden zijn voldaan. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Tevreden geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Tevreden en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Tevreden totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. Tevreden heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. Tevreden kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, (onderzoeks)gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van Tevreden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Tevreden verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 11. Risico

1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of (onderzoeks)gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikking van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 12. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde onderzoeksmethodes, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Tevreden, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden. Opdrachtgever blijft rechthebbende ten aanzien van de data die aan Tevreden wordt geleverd voor het door Tevreden uit te voeren onderzoek. Tevreden heeft het recht deze data te gebruiken voor onderzoek en benchmarkdoeleinden.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Het is Tevreden toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
4. Tevreden vrijwaart Opdrachtgever tot een bedrag van maximaal € 25.000 (vijftienduizend Euro) tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Tevreden zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Tevreden onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Tevreden. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Tevreden verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Tevreden ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
5. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Tevreden zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Tevreden een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Tevreden zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de betreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever. Indien Tevreden naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal Tevreden het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Tevreden zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Opdrachtgever. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Tevreden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Tevreden voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door Tevreden gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door Tevreden geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.
6. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Tevreden van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's, merken, handelsnamen etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerpdocumenten, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). Opdrachtgever zal Tevreden vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
7. Opdrachtgever verleent aan Tevreden toestemming om Opdrachtgevers naam en/of logo's als referentiemateriaal te gebruiken en/of te integreren in Tevredens schriftelijke en mondelinge communicatie, zoals offertes, websites etc.

Artikel 13. Leveringstermijnen

1. Alle door Tevreden genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Tevreden bekend waren. Tevreden spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Tevreden niet in verzuim.
2. (Leverings)termijnen gaan in op het moment dat Tevreden, zo nodig op verzoek, beschikt over alle zaken, informatie en/of faciliteiten, die Opdrachtgever dient te verstrekken en een eventueel tussen Tevreden en Opdrachtgever overeengekomen vooruitbetaling door Tevreden is ontvangen of zekerheid ten aanzien van betaling ten behoeve van Tevreden is gesteld.
3. Bij (mogelijke) overschrijding van enige termijn, zullen Tevreden en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen. Overschrijding van enige termijn geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of opschorting van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting, tenzij de overschrijding is te wijten aan opzet of grove schuld van Tevreden.
4. Tevreden is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Tevreden gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen.

Artikel 14. Duur en beëindiging overeenkomst

1. Alle tussen Tevreden en Opdrachtgever gesloten (samenwerkings-)overeenkomsten en abonnementen worden aangegaan voor een periode zoals in de overeenkomst is opgenomen. De periode vangt aan met ingang van de datum van ondertekening van de overeenkomst of per aanvangsdatum die expliciet in de

- overeenkomst is opgenomen. Na het verstrijken van de periode wordt de overeenkomst stilzwijgend met gelijke termijnen verlengd aansluitend op de vorige termijn, behoudens tijdige opzegging door Opdrachtgever of door Tevreden zoals omschreven in artikel 14.2.
- Van tijdige opzegging van overeenkomsten in de zin van artikel 14.1 en overige overeenkomsten gesloten voor bepaalde tijd, is sprake indien Opdrachtgever of Tevreden uiterlijk twee maanden vóór het eindigen van de gesloten overeenkomst de wederpartij schriftelijk te kennen geeft de overeenkomst te willen beëindigen.
 - Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot tussentijdse ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
 - Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
 - In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Opdrachtgever een overeenkomst van dienstverlening slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze voorwaarden.
 - Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Tevreden is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
 - Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 14.5 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Tevreden ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Tevreden vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
 - Indien de overeenkomst tussen partijen is beëindigd of ontbonden zal Tevreden op eerste verzoek de data (onderzoeksgegevens) van Opdrachtgever retourneren behoudens het bepaalde in artikel 9 lid 8 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 15. Aansprakelijkheid van Tevreden

- Tevreden aanvaardt slechts verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 15 blijkt.
- De totale aansprakelijkheid van Tevreden wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst dan wel op grond van onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de verplichting tot schadevergoeding. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000 (vijftigduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Tevreden aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever 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 voorwaarden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
- De aansprakelijkheid van Tevreden voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt in totaal nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderd vijftig duizend Euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- Aansprakelijkheid van Tevreden voor indirecte schade, verkeerde beslissingen op grond van onderzoeksresultaten, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, verminking of verlies van data, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Tevreden voorgescreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 15.2 en 15.3, uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
- Behoudens nadrukkelijke schriftelijke andersluidende afspraak, is Tevreden niet aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke en kennelijke bestemming van het door Tevreden geleverde, ook niet indien Tevreden op de hoogte is van het door Opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik.
- De verplichtingen tot schadevergoeding voor de in dit artikel vermelde bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade (mede) het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.
- De aansprakelijkheid van Tevreden wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Tevreden onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij Opdrachtgever Tevreden een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming stelt, en Tevreden ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tevreden in staat is adequaat te reageren.
- Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk doch niet later dan twaalf maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Tevreden meldt.
- Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Tevreden zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16. Overmacht (niet-toerekenbare tekortkoming)

- Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Tevreden, gebrekkigheid van zaken, materialen, werkstakingen, virussen, stroomstoringen, oorlogen en natuurrampen.
- Indien een overmachtsituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

Artikel 17. Reclame

- Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever, binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Tevreden.
- Indien een klacht gegrond is, zal Tevreden de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk te worden onderbouwd.
- Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Tevreden slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 18. Slotbepalingen

- De overeenkomsten tussen Tevreden en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- Inzake geschillen welke tussen Tevreden en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Tevreden en Opdrachtgever gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, is uitsluitend bevoegd de rechtbank te Rotterdam.