

## Algemene Voorwaarden Big Feat

31 mei 2018

### 1 Algemeen

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, projectvoorstellen en overeenkomsten voor dienstverlening tussen Big Feat, gevestigd te Delft, Phoenixstraat 60b, 2611 AM, (hierna te noemen: "Big Feat") en haar Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolger(s) (hierna te noemen: "Opdrachtgever").

### 2 Aanbiedingen en prijzen

- a. Aanbiedingen van Big Feat zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het project/de opdracht heeft verstrekt.
- b. Opdrachtgever staat ervoor in dat met de door hem verstrekte informatie geen inbreuk wordt gemaakt op enig intellectueel eigendomsrecht van derden en dat de verstrekte informatie verwerkt en bewerkt mag worden door Big Feat in haar opdracht.
- c. De in de aanbieding genoemde prijs is onlosmakelijk verbonden met de in de aanbieding omschreven opzet van de werkzaamheden. De door de Opdrachtgever aanvaarde aanbieding vormt de overeenkomst tussen partijen.
- d. Tenzij anders aangegeven, is de aanbieding geldig tot drie maanden na de daarin genoemde datum, op voorwaarde dat de uitvoering van de eerste meting kan plaatsvinden binnen de in de aanbieding vermelde periode. Alle in de aanbieding genoemde prijzen zijn steeds exclusief BTW.
- e. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de aanbieding aangegeven of daarin zijn begrepen de reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, worden ze separaat in rekening gebracht.
- f. Alle in het projectvoorstel vermelde prijzen worden jaarlijks gecorrigeerd conform het CBS consumenten prijsindexcijfer voor alle huishoudens. Als referentiejaar geldt het jaar waarin de opdracht wordt verstrekt.

### 3 Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door Opdrachtgever

- a. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Big Feat nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht.
- b. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Big Feat betrokken (zullen) zijn.

### 4 Wijziging van de opdracht en extra werkzaamheden

- a. De in de aanbieding genoemde prijs is onlosmakelijk verbonden met de in de aanbieding omschreven opzet van de werkzaamheden. Wijzigingen in de opzet onder andere ten aanzien van omvang, de fasering van het project/de opdracht, de methode, analyse en rapportage die in overleg met Opdrachtgever worden aangebracht, kunnen leiden tot aanpassing van de verschuldigde kosten.
- b. Als de aanbieding het aantal besprekingen gedurende en na afloop van de opdracht specificceert, zullen extra besprekingen, die op wens van Opdrachtgever plaatsvinden, in rekening worden gebracht.
- c. Besprekingen worden in Nederland en in het Nederlands gehouden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

### 5 Duur en afsluiting van een project of opdracht

- a. De duur van een opdracht kan, behalve door de inspanning van Big Feat, worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Big Feat verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Big Feat kan dan ook van tevoren slechts bij indicatie aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van een opdracht zal zijn. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden en de rapportage, is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- b. Big Feat zal op het moment waarop zij van oordeel is dat een meting is afgesloten, de resultaten aanbieden aan Opdrachtgever en de werkzaamheden factureren.

- c. Indien in de aanbieder is vermeld dat rapportage schriftelijk zal geschieden, is in de kostprijs tevens begrepen de levering van één schriftelijk rapportexemplaar. Rapportage geschiedt in het Nederlands, tenzij anders is overeengekomen. Rapportage geschiedt in de huisstijl van Big Feat tenzij anders is overeengekomen. De extra kosten voor het leveren van een vertaling van het rapport of aanpassen naar een andere huisstijl, komen voor rekening van Opdrachtgever.

## **6 Duur van de overeenkomst en tussentijdse beëindiging**

- a. De overeenkomst is aangegaan voor een minimum termijn en/of een minimum aantal (herhalings)metingen. Tenzij anders overeengekomen, is de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar voor beëindiging van die termijn/aantal metingen. Indien één of meerdere herhalingsmetingen zijn overeengekomen, terwijl geen bepaalde termijn is afgesproken waarbinnen die zouden plaatsvinden, geldt een maximum termijn van 24 maanden per (herhalings)meting, waarbinnen elke (herhalings)meting dient te zijn gestart.
- b. Indien Opdrachtgever aangeeft de overeenkomst niet te zullen nakomen of indien Opdrachtgever Big Feat niet in de gelegenheid stelt één of meer meting(en) uit te voeren binnen de afgesproken of hierboven vermelde maximum termijn, dan is Opdrachtgever gehouden de gederfde inkomsten van Big Feat aan haar te vergoeden. Dit geldt voor alle niet-uitvoerbare (herhalings)metingen die zijn overeengekomen.
- c. Big Feat mag tot voortijdige beëindiging van de samenwerking overgaan als er sprake is van overmacht, zoals gedefinieerd in deze overeenkomst.
- d. Big Feat en Opdrachtgever kunnen de overeenkomst per direct en zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen, een en ander onder uitdrukkelijk voorbehoud van rechten, zoals het recht van Big Feat op volledige schadevergoeding als in lid b) van dit artikel beschreven, indien en zodra zich één van de navolgende omstandigheden voordoet:
- een partij wordt in staat van faillissement verklaard, althans het faillissement wordt aangevraagd en deze aanvraag wordt gedurende een periode van veertien (14) dagen niet ingetrokken of ongedaan gemaakt;
  - aan een partij wordt surséance van betaling verleend, althans surséance van betaling wordt aangevraagd en deze aanvraag wordt gedurende een periode van veertien (14) dagen niet ingetrokken of ongedaan gemaakt;
  - van een partij (rechtspersoon) wordt het besluit genomen tot ontbinding, dan wel een partij (natuurlijk persoon) wordt onder bewind of curatele gesteld, dan wel anderszins onbevoegd verklaard om over zijn of haar vermogen te beschikken en deze toestand houdt gedurende een periode langer dan veertien (14) dagen aan.

## **7 Toegang tot online omgeving Big Feat**

- a. Ten behoeve van inzage in resultaten van metingen en/of invullen van online vragenlijsten kan Big Feat aan Opdrachtgever en/of diens medewerkers inloggegevens verstrekken waarmee toegang verkregen kan worden tot de online omgeving van Big Feat of tot online applicaties van Big Feat. De toegang tot de online omgeving of tot online applicaties is strikt persoonlijk. Het is Opdrachtgever, noch diens werknemers, niet toegestaan inloggegevens en/of wachtwoorden aan derden over te dragen, bekend te maken en/of door derden te laten gebruiken zonder toestemming van Big Feat. Gegevens van de online omgeving of online applicaties en enige daarop ingevulde informatie, die wordt afgedrukt op papier en/of opgeslagen op een ander medium, mogen niet aan derden worden verschaft of binnen bereik van derden worden opgeslagen.
- b. Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk dat medewerkers die uit dienst treden, niet langer toegang hebben tot enige online omgeving van Big Feat. In dergelijke situaties dient Opdrachtgever Big Feat uiterlijk binnen 3 werkdagen hierover te informeren en te verzoeken de betreffende inloggegevens te blokkeren. Big Feat is niet aansprakelijk voor enig misbruik van (niet geblokkeerde) gegevens door (voormalig) werknemers.
- c. Big Feat streeft ernaar om de online omgeving en online applicaties zoveel mogelijk beschikbaar en bereikbaar te houden. Big Feat garandeert echter geen 24-uurs beschik- of bereikbaarheid. Verminderde beschik- en bereikbaarheid kan onder meer voortvloeien uit het verrichten van onderhoud, het verhelpen van storingen enzovoorts. Big Feat is nimmer aansprakelijk voor het niet toegankelijk zijn van haar online omgeving of online applicaties.
- d. Big Feat behoudt zich het recht voor om, ook gedurende de looptijd van de overeenkomst, innovaties en andere wijzigingen door te voeren in de lay-out, inhoud, werking en navigatie van de online omgeving en online applicaties.

- e. Gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft data met onderzoeksresultaten minimaal twee jaar na onderzoek beschikbaar op de online omgeving van Big Feat.

## **8 Intellectuele eigendom**

- a. Modellen, technieken, instrumenten, vragenlijsten, rapportagesjablonen en onderzoeksmethoden, waaronder ook software, de online omgeving en online applicaties van Big Feat alsmede print-outs daarvan, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of projectresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Big Feat. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Big Feat.
- b. Het auteursrecht op voorstellen voor projecten/opdrachten en de daarbij behorende stukken berust bij Big Feat.
- c. Het auteursrecht op onderzoeksresultaten en rapporten en andere in het kader van de opdracht opgestelde stukken, berust eveneens bij Big Feat, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever is gerechtigd de hier bedoelde bescheiden te vermenigvuldigen. Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de opdracht te allen tijde inzage te krijgen in alle onderzoeksresultaten.
- d. Onderzoeksmethoden, zelfs indien die zijn ontwikkeld en/of toegepast door Big Feat in opdracht van Opdrachtgever, zijn het volledige eigendom van Big Feat. Big Feat is gerechtigd deze methodes toe te passen voor opdrachten van derden.
- e. Opdrachtgever staat er voor in dat met de door hem verstrekte informatie geen inbreuk wordt gemaakt op enig intellectueel eigendomsrecht van derden en dat de verstrekte informatie verwerkt en bewerkt mag worden door Big Feat in haar opdracht.

## **9 Vertrouwelijkheid en bewaring gegevens**

- a. Zowel gedurende de overeenkomst als na de beëindiging daarvan zal Big Feat volstreekte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens welke Big Feat omtrent Opdrachtgever en de activiteiten van Opdrachtgever en met Opdrachtgever gelieerde ondernemingen/natuurlijke personen bekend zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van cliënten of andere relaties van Opdrachtgever waarvan Big Feat als leverancier van Opdrachtgever kennis neemt, alsmede de resultaten van onderzoek. Big Feat zal in het kader van de opdracht afdoende voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever.
- b. Schriftelijke vragenlijsten die door respondenten zijn geretourneerd, worden door Big Feat gearchiveerd tot minimaal 3 maanden na oplevering van de rapportage van een meting. Een digitale scan van de schriftelijke vragenlijsten wordt gedurende maximaal twaalf maanden door Big Feat bewaard. Na de voornoemde termijnen heeft Big Feat het recht de vragenlijsten te vernietigen respectievelijk digitaal te verwijderen.
- c. Databestanden waarin respons is opgeslagen, worden na afronding van een overeengekomen samenwerking tussen Opdrachtgever en Big Feat digitaal verwijderd.
- d. Gedurende de opdracht worden aan Opdrachtgever uitgebrachte rapportages minimaal twaalf maanden door Big Feat bewaard na uitbrengen van de rapportages.
- e. Opdrachtgever zal zonder toestemming van Big Feat aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Big Feat, haar werkwijze en dergelijke.
- f. Door het verstrekken van een e-mailadres van een contactpersoon van Opdrachtgever, stemt Opdrachtgever ermee in dat dit e-mailadres wordt gebruikt voor het juist uitvoeren van de opdracht, waaronder communiceren met de contactpersoon ten behoeve van de opdracht.

## **10 Bescherming van Persoonsgegevens**

- a. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de AVG - Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen, alsmede voor het afsluiten van een verwerkersovereenkomst met Big Feat rust volledig en uitsluitend bij de Opdrachtgever. Partijen erkennen dat Big Feat in haar hoedanigheid als opdrachtnemer en uitvoerder van de opdracht moet worden beschouwd als verwerker als bedoeld in de AVG.
- b. De uitvoering van de opdracht is onder voorwaarde van de door Big Feat gehanteerde verwerkersovereenkomst, welke standaard geldt voor de dienstverlening van Big Feat.

- c. Big Feat zal, zoveel als technisch en organisatorisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 10a. De kosten verbonden aan deze ondersteuning en/of het aanpassen van de in 10b genoemde verwerkersovereenkomst, dan wel een verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever, zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Big Feat inbegrepen. Deze kosten komen niet voor rekening van Opdrachtgever indien deze kosten in redelijke verhouding staan tot de vergoeding voor de opdracht.
- d. De persoonsgegevens die Big Feat verwerkt in het kader van de opdracht, worden door Big Feat opgenomen in een geautomatiseerd systeem en worden vertrouwelijk en in overeenstemming met de AVG behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het juist uitvoeren van de opdracht. Persoonsgegevens worden niet aan een derde ter beschikking gesteld, tenzij dit noodzakelijk is om de opdracht uit te voeren of Big Feat hiertoe op grond van een wettelijk voorschrift gehouden is. Big Feat is gerechtigd om uitkomsten van onderzoeken te gebruiken voor benchmark- en onderzoeksdoeleinden, mits hierbij de scores niet tot de opdrachtgever of individuen herleidbaar zijn.
- e. Big Feat zal Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van opdrachten en daarbij behorende diensten. Tenzij anders overeengekomen, worden persoonsgegevens geanonimiseerd uiterlijk 12 maanden na verkrijgen van deze persoonsgegevens.

## 11 Betalingsvoorwaarden

- a. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd, tenzij door Big Feat anders aangegeven. Alle door Big Feat aangegeven prijzen zijn in euro's en Opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- b. Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Big Feat aan te geven wijze, tenzij anders overeengekomen.
- c. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- d. Big Feat is gerechtigd de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de door Opdrachtgever verschuldigde rente en ten slotte in mindering op de hoofdsom.
- e. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de termijn van 30 dagen, danwel de betalingstermijn die tussen partijen is overeengekomen, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering aan Big Feat te voldoen, kan Big Feat de vordering ter incasso uit handen geven. In dat geval is Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, alsmede executiekosten. Het voornoemde geldt onverminderd de overige wettelijke en contractuele rechten van Big Feat.
- f. Big Feat is gerechtigd om tussentijds de tot op dat moment verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten te factureren.
- g. Big Feat is, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, gerechtigd om voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen en de afwerking van de opdracht te staken indien deze zekerheid niet kan worden gegeven.

## 12 Aansprakelijkheid

- a. Big Feat zal de door Big Feat te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. De aansprakelijkheid van Big Feat wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de opdracht danwel wegens een andere (rechts)grond, daaronder mede begrepen doch niet uitsluitend onrechtmatige daad (6:162 BW), is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die opdracht bedongen prijs (excl. B.T.W.). Indien de opdracht een duurovereenkomst is met een looptijd van één jaar of langer, dan wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. B.T.W.) voor een half jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Big Feat voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 5.000,-- (zegge: vijfduizend euro).

- b. Onder directe schade wordt verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Big Feat alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Big Feat toegerekend kunnen worden en redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- c. Big Feat is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade van derden en schade door bedrijfsstagnatie.
- d. Big Feat is voorts niet aansprakelijk voor schending van octrooien, licenties of andere rechten van derden als gevolg van gebruik van door of vanwege Opdrachtgever verstrekte gegevens.
- e. Big Feat is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan doordat Big Feat is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste danwel onvolledige danwel niet tijdig verstrekte gegevens en inlichtingen.
- f. Big Feat is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten.
- g. Elke aansprakelijkheid van Big Feat vervalt uiterlijk na één jaar, nadat de uitvoering van de opdracht is beëindigd.
- h. Big Feat is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht.
- i. Big Feat is niet aansprakelijk voor eventuele schade van derden als gevolg van gebruik door Opdrachtgever van (het resultaat van) de werkzaamheden danwel het gebruik van het door Big Feat gegeven advies. Opdrachtgever is gehouden Big Feat te vrijwaren voor, respectievelijk schadeloos te stellen voor, alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade, waarvoor de aansprakelijkheid van Big Feat in deze voorwaarden in de verhouding met Opdrachtgever is uitgesloten.
- j. De bovenstaande beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen, indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid van de leiding van Big Feat.

### **13 Overmacht**

- a. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Big Feat zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) in ieder geval, doch niet uitsluitend, zijn begrepen: omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, omstandigheden aan de zijde van Big Feat, waaronder stakingen, ziekte van het personeel, vervoersstoringen, communicatie storingen, een algemeen gebrek aan, voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten en niet voorzienbare stagnatie bij derden waarvan Big Feat afhankelijk is.
- b. Big Feat heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Big Feat haar verbintenis had moeten nakomen.
- c. Tijdens overmacht worden de levering en andere verplichtingen van Big Feat opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Big Feat niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- d. Indien Big Feat bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde advies c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

### **14 Toepasselijk recht en geschillen**

- a. Op elke overeenkomst tussen Big Feat en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen welke tussen Big Feat en Opdrachtgever mochten ontstaan zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.
- c. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden hun gelding behouden. Big Feat en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige danwel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.