

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid

- Deze Synovate BV voorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst tussen opdrachtgever en Synovate BV, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 33.187.718.
- Afwijkende voorwaarden en/of wijzigingen in de overeenkomst gelden uitsluitend voorzover deze uitdrukkelijk schriftelijk voor een bepaalde opdracht zijn overeengekomen.
- Indien en zover op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling in deze voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan die bepaling een qua inhoud en strekking zoveel mogelijke overeenkomstige betekenis toe, zodanig dat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- De overeenkomst vervangt en prevaleert boven alle voorgaande correspondentie en afspraken tussen partijen.
- Indien enige bepaling van deze voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig zal blijken te zijn of toepassing mist, blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.

Artikel 2. Onderzoeksvoorstel

- Aanbiedingen worden gedaan in de vorm van een onderzoeksvoorstel. Een onderzoeksvoorstel wordt schriftelijk uitgebracht en behelst in ieder geval een omschrijving van het onderzoek, het aantal respondenten, een omschrijving van de vragenlijst, de steekproef, de methode van analyse en rapportering en overige veldwerkspecificaties. Een onderzoeksvoorstel bevat een opgave van de verwachte tijdsduur van een onderzoek.
- Aan de hand van door opdrachtgever verstrekte gegevens stelt Synovate BV de prijs van het onderzoek, exclusief btw en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, in het onderzoeksvoorstel vast.
- Tenzij anders vermeld in het onderzoeksvoorstel, zijn bijkomende kosten, zoals (extra) reis- en verblijfkosten, (extra) besprekingen, huur van locatie en apparatuur, kosten voor het voorbereiden van presentaties en eventuele onvoorziene kosten die Synovate BV moet maken, niet in de vermelde prijs inbegrepen.
- Een onderzoeksvoorstel is geldig tot één maand na dagtekening, op voorwaarde dat de uitvoering van de opdracht kan plaatsvinden binnen de in het voorstel genoemde periode, gerekend vanaf de in het voorstel genoemde startdatum.
- Besprekingen worden in Nederland gehouden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in het onderzoeksvoorstel.
- De kosten, verbonden aan het opstellen van onderzoeksvorstellen en alle daarmee verband houdende besprekingen, kunnen aan de aanvrager van een onderzoeksvoorstel in rekening worden gebracht, indien geen opdracht volgt en met de aanvrager van tevoren schriftelijk is overeengekomen dat de aanvrager met de vergoeding van deze werkzaamheden akkoord gaat.
- Indien opdrachtgever hetzelfde verzoek voor een onderzoeksvoorstel neerlegt bij Synovate BV en andere (potentiële) opdrachtnemers, is de opdrachtgever te allen tijde verplicht om Synovate BV daarover te informeren.

Artikel 3. Onderzoeksovereenkomst

- Een opdracht wordt door Synovate BV in behandeling genomen indien en zodra de door de opdrachtgever ondertekende onderzoeksovereenkomst en daarbij behorende bescheiden ontvangen zijn.
- Indien een onderzoeksovereenkomst verwijst naar een onderzoeksvoorstel, maken de daarbijbehorende specificaties en opgaven deel uit van de onderzoeksovereenkomst.

Artikel 4. Betaling

- De opdrachtgever is gehouden het totale bedrag na facturering te voldoen, zonder voorbehoud of aftrek en ongeacht de uitkomsten van het onderzoek.
- Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, effectief in de overeengekomen valuta, waarbij als datum van betaling geldt de datum waarop het verschuldigde bedrag op de rekening van Synovate BV is bijgeschreven.
- Indien de betalingstermijn wordt overschreden, is opdrachtgever een rente verschuldigd over het uitstaande bedrag die gelijk is aan de op dat moment geldende wettelijke rente, zonder dat enige kennisgeving of sommatie daaraan is voorafgegaan.
- Ten laste van de opdrachtgever zullen tevens komen alle kosten die Synovate BV zich in en buiten rechte dient te getroosten om bij overschrijding van de betalingstermijn incasso van haar vordering en rente te realiseren. Deze kosten worden gesteld op tenminste 5% van het openstaande bedrag, met een minimum van €250,- (tweehonderd vijftig euro).
- In geval van niet tijdige betaling van enige factuur is opdrachtgever van rechtswege in gebreke en wordt het totale onderzoeksbedrag terstond opeisbaar.
- Tussenpersonen kunnen na opdrachtverlening geen aanspraak maken op een honorering door Synovate BV terzake van verleende bemiddeling, tenzij dit voor opdrachtverlening schriftelijk is afgesproken met goedvinden van de opdrachtgever.

Artikel 5. Prijs

- Het onderzoek omvat alleen datgene wat in de onderzoeksovereenkomst is overeengekomen. Synovate BV behoudt zich het recht voor om ten tijde van het sluiten van de onderzoeksovereenkomst niet voorzien meerwerk in rekening te brengen.
- Indien tijdens de uitvoering blijkt dat door de opdrachtgever verstrekte specificaties en aannames, zoals bijvoorbeeld penetratiecijfers, vragenlijstlengte en contacttijd, niet overeenkomen met de in het project geconstateerde realiteit of zich andere voorziene of onvoorziene externe omstandigheden voordoen, zoals verhoging van belasting, lonen en/of sociale lasten, energieprijzen en andere door derden aan ons in rekening gebrachte tarieven en/of andere lasten, worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Indien de afwijkingen leiden tot lagere kosten dan begroot, kunnen de facturen worden aangepast.
- In de kostprijs is inbegrepen de levering van drie rapportexemplaren volgens de specificaties in de onderzoeksovereenkomst. Indien meer dan drie rapportexemplaren gewenst zijn, zullen deze geleverd worden tegen kostprijs met een opslag.
- Alle bijkomende kosten als bedoeld in artikel 2 lid 3 die Synovate BV moet maken, worden apart in rekening gebracht. De bijkomende kosten worden met een opslag aan de opdrachtgever gespecificeerd bij de laatste factuur.

Artikel 6. Levering

- Synovate BV behoudt zich het recht voor in gedeelten te leveren en deze apart te factureren.
- Opgegeven levertijden zijn indicatief en niet als fatale termijn te beschouwen.
- Bij niet tijdige levering dient Synovate BV schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan haar een redelijke termijn dient te worden gesteld om alsnog te leveren. Bij overschrijding van de leveringstermijn bestaat geen recht op schadevergoeding, ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 7. Overmacht

- Indien Synovate BV door overmacht van blijvende danwel tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst verder uit te voeren, is Synovate BV gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst voor de duur van 6 maanden op te schorten, waarna beide partijen kunnen ontbinden zonder recht op schadevergoeding.
- Onder gevallen van overmacht zijn begrepen alle onvoorziene omstandigheden, waardoor Synovate BV tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichting te voldoen zoals:
 - gedragingen van personen waarvan Synovate BV bij de uitoefening van de overeenkomst gebruik maakt,
 - ongeschiktheid van zaken waarvan Synovate BV bij de uitoefening van de overeenkomst gebruik maakt,
 - brand, werkstaking en/of werkliedenuitsluiting, rellen en/of oproer, oorlogen en/of oorlogsdreiging, transportproblemen, natuur- en/of kernrampen, overheidsmaatregelen, in-, uit- en/of doorvoerverbod(en), tekortschieten van toeleveranciers, computer- en/of softwarestoringsen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet meer van Synovate BV gevergd kan worden dat zij haar verplichtingen jegens opdrachtgever verder nakomt.

Artikel 8. Opzegging en ontbinding

- Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk, of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor hem uit de overeenkomst mocht voortvloeien, alsmede in geval van diens faillissement, surséance van betaling of ondercuratelestelling, indien zijn bedrijf wordt stilgelegd of geliquideerd of indien opdrachtgever, een vennootschap zijnde, wordt ontbonden, wordt opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is Synovate BV te harer keuze gerechtigd, zonder dat opdrachtgever enig recht heeft op schadevergoeding of garantie en onverminderd de aan verder toekomstende rechten en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe vereist is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- Synovate BV is gerechtigd in geval van ontbinding als bedoeld in het vorige lid onmiddellijke voldoening van al het haar toekomstende te vorderen.
- Bij uitstel of afstel van onderzoek na opdrachtverlening is opdrachtgever alle tot dan toe gemaakte kosten verschuldigd. Indien de opdracht in een later stadium toch doorgang vindt, zullen bij onveranderde specificaties de reeds in rekening gebrachte kosten zoveel mogelijk worden verrekend.

Artikel 9. Rapportage en archivering

- Rapportering geschiedt in het Nederlands, tenzij anders overeengekomen en gespecificeerd in het onderzoeksvoorstel.
- Synovate BV verplicht zich om de originelen van de rapportages en de vragenlijsten, alsmede al dan niet geautomatiseerde gegevensbestanden en audio- of videotapes van kwalitatief onderzoek te bewaren tot twee jaar na oplevering van het eindrapport.

Artikel 10. Auteursrecht

1. Het auteursrecht op door of namens Synovate BV ontwikkelde onderzoeksproducten, -methoden en -modellen berust bij Synovate BV.
2. Het auteursrecht op door of namens Synovate BV geproduceerde voorstellen van onderzoek en vragenlijsten berust bij Synovate BV, tenzij aannemelijk gemaakt kan worden dat de directe bijdrage van de opdrachtgever aan de ontwikkeling van wezenlijk belang is geweest.
3. Het auteursrecht op door of namens Synovate BV gemaakte analyses van resultaten en opgestelde rapporten en de daarbij behorende stukken berust bij Synovate BV, waarbij wordt overeengekomen dat aan opdrachtgever de bevoegdheid wordt overgedragen tot gebruik, vermenigvuldiging en opslag in (geautomatiseerde) gegevensbestanden binnen de organisatie van opdrachtgever.
4. Onder rapporten en de daarbij behorende stukken wordt begrepen alle documentatie in de vorm van tekst, tabellen en/of grafieken, gedrukt of op dia, op overheadsheets, op elektronische of op enige andere wijze gepresenteerd.
5. Ter voorkoming van misbruik mag niets uit de in artikel 10 lid 4 genoemde documenten in enige vorm of op enige wijze openbaar worden gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Synovate BV. Met openbaar maken wordt gelijkgesteld het verspreiden binnen met opdrachtgever verbonden bedrijven en/of instellingen.
6. Indien opdrachtgever het auteursrecht van Synovate BV schendt, zal opdrachtgever zonder meer aan Synovate BV een boete verschuldigd zijn ter grootte van het aan opdrachtgever door Synovate BV terzake van het onderzoek gefactureerde bedrag met een minimum van €25.000,- (vijftienduizend euro). Daarnaast zal opdrachtgever de werkelijk door Synovate BV geleden schade vergoeden.
7. Alle gebruik van gegevens van Synovate BV is voor risico van opdrachtgever. Synovate BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade bij gebruik van juiste of onjuiste gegevens.

Artikel 11. Bescherming persoonsgegevens

1. Synovate BV is bewerkster en heeft geen zelfstandige zeggenschap over de persoonsgegevens welke voor opdrachtgever krachtens de overeenkomst worden verwerkt. Synovate BV zal deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en overeenkomstig diens instructies, waaronder begrepen diens instructies met betrekking tot de beveiliging van de persoonsgegevens.
2. Partijen zullen het gestelde bij of krachtens wet- en regelgeving aangaande de bescherming van persoonsgegevens (waaronder in ieder geval doch niet uitsluitend de Wet bescherming persoonsgegevens ('WBP')) nakomen.
3. Opdrachtgever zal Synovate BV alle gevraagde informatie ten aanzien van de gegevensverwerking onvervuld schriftelijk verstrekken. Hieronder wordt onder meer verstaan dat opdrachtgever Synovate BV op eerste verzoek dient te informeren of enige verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst is aangemeld bij de toezichthouder op de in Nederland geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens (het 'College bescherming persoonsgegevens') dan wel bij de functionaris voor de gegevensbescherming van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever vrijwaart Synovate BV, behoudens opzet en/of grove schuld van Synovate BV, tegen alle aanspraken die jegens Synovate BV mochten worden ingesteld wegens schending van wettelijke bewaartermijnen voor persoonsgegevens of schending van het gestelde bij of krachtens wet- en regelgeving aangaande de bescherming van persoonsgegevens.
5. Synovate BV is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten indien opdrachtgever ten aanzien van die werkzaamheden niet heeft voldaan aan het gestelde bij of krachtens wet- en regelgeving aangaande de bescherming van persoonsgegevens. Synovate BV is niet aansprakelijk voor enige hieruit voortvloeiende schade. Opdrachtgever is jegens Synovate BV aansprakelijk voor alle schade voortvloeiende uit de opschorting. Synovate BV zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van informatie (waaronder persoonsgegevens), zoals in het kader van een strafrechtelijk opsporingsonderzoek, naleven.
6. Synovate BV zal slechts na voorafgaande toestemming van de opdrachtgever derden als bewerkster inschakelen bij de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever zal deze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren.

Artikel 12. Vertrouwelijke informatie

1. Synovate BV verplicht zich de door opdrachtgever als vertrouwelijk bekend gemaakte gegevens niet aan derden kenbaar te maken.
2. Opdrachtgever is verplicht tot strikte geheimhouding van de werkmethode, respectievelijk de inhoud van alle informatie die op de overeenkomst betrekking heeft, inclusief de door Synovate BV vervaardigde en/of verstrekte documenten, behalve die uitdrukkelijk voor extern gebruik bedoeld zijn.
3. Opdrachtgever is gehouden de geheimhoudingsverplichting op te leggen aan alle ondergeschikten en derden die daarvan kennis krijgen en staat er voor in dat die ondergeschikten en derden die verplichting nakomen.

4. Indien opdrachtgever de in lid 2 en lid 3 van dit artikel omschreven verplichting schendt, is zij aan Synovate BV een boete verschuldigd als bedoeld in artikel 10 lid 6.

Artikel 13. Reclame

1. Indien de door Synovate BV verrichte werkzaamheden volgens opdrachtgever niet aan de overeenkomst beantwoorden, dient opdrachtgever Synovate BV daarvan schriftelijk binnen 1 maand na constatering van het vermeende gebrek, doch uiterlijk 1 maand na ontvangst van de eindrapporten in kennis te stellen. Opdrachtgever dient daarbij nauwkeurig aan te geven waarin de door Synovate BV verrichte werkzaamheden tekortschieten. Na het verstrijken van deze termijn wordt opdrachtgever geacht de geleverde prestatie te hebben goedgekeurd.
2. Indien blijkt dat een klacht gegrond is, zal het gebrek - indien mogelijk - door Synovate BV worden hersteld, zonder dat daarvoor aan opdrachtgever verdere kosten in rekening worden gebracht. Uitsluitend in het geval dat herstel niet mogelijk is, zal Synovate BV een evenredig gedeelte van de door opdrachtgever betaalde of te betalen prijs vergoeden.
3. Reclame laat de verplichtingen van opdrachtgever uit de met Synovate BV gesloten overeenkomst onverlet.
4. Indien de reclame ongegrond blijkt, kan Synovate BV - indien daartoe aanleiding bestaat - de kosten welke verband houden met de ten onrechte ingediende reclame aan opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Synovate BV sluit, behoudens in het geval van opzet of grove schuld, aansprakelijkheid uit voor enige (vorm van) schade, welke in verband met (de onmogelijkheid van) nakoming van de overeenkomst kan ontstaan.
2. Voorzover Synovate BV gezien het in lid 1 bepaalde aansprakelijk kan worden gesteld, is deze uitdrukkelijk beperkt tot het in art. 14 bepaalde en zal het maximumbedrag waarvoor Synovate BV jegens opdrachtgever aansprakelijk gesteld kan worden, nimmer meer bedragen dan het door opdrachtgever aan Synovate BV te betalen factuurbedrag. Voorts gelden de volgende bepalingen.
3. Synovate BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een niet door haar getrokken steekproef.
4. Alle schade die ontstaat aan test- en/of onderzoeksmateriaal dat door opdrachtgever aan Synovate BV ter beschikking is gesteld, is voor rekening van Synovate BV, tenzij de schade ontstaat bij het op een gangbare wijze uitvoeren van onderzoek.
5. Alle schade die ontstaat door, of in verband met test- en/of onderzoeksmateriaal dat door opdrachtgever aan Synovate BV ter beschikking is gesteld, is voor rekening van de opdrachtgever.
6. Synovate BV kan nimmer verantwoordelijk gehouden worden voor het gebruik en de interpretaties van de onderzoeksuitkomsten door opdrachtgever of derden.
7. Opdrachtgever is gehouden Synovate BV te vrijwaren tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de door Synovate BV voor opdrachtgever verrichte werkzaamheden of het uitblijven daarvan.

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de door opdrachtgever met Synovate BV gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst tussen opdrachtgever en Synovate BV, danwel nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 16. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan zijn uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Synovate BV. Aan toestemming kunnen door Synovate BV voorwaarden worden verbonden.
2. Synovate BV is gerechtigd haar uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan een derde over te dragen. Synovate BV zal opdrachtgever binnen een redelijke termijn van een dergelijke overdracht op de hoogte stellen.

Artikel 17. Communicatie

1. Synovate BV richt alle communicatie tot het in de overeenkomst genoemde adres van de opdrachtgever. Opdrachtgever richt alle communicatie tot het in de overeenkomst genoemde adres van Synovate BV. Opdrachtgever zal Synovate BV direct op de hoogte stellen van een adreswijziging.