AudienceQ Voorwaarden

1. Definities

In de AudienceQ Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 *AudienceQ*: AudienceQ is een handelsnaam van Ffect B.V. Ffect B.V. is een rechtspersoon naar Nederlands recht, statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34.246.816;

1.2 *AudienceQ Voorwaarden*: de onderhavige voorwaarden welke van toepassing zijn op alle offertes van AudienceQ en op alle Overeenkomsten;

1.3 *Dienst*: de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van AudienceQ;

1.4 *Opdrachtbevestiging*: de al dan niet op basis van een offerte individueel concreet beschreven en tussen Opdrachtgever en AudienceQ overeengekomen opdracht aan AudienceQ;

1.5 *Opdrachtgever*: de afnemer of wederpartij;

1.6 *Overeenkomst*: de Opdrachtbevestiging en de AudienceQ Voorwaarden gezamenlijk of ieder afzonderlijk;

1.7 *Partijen*: Opdrachtgever en AudienceQ;

1.8 *Proeven*: zowel stoffelijk als digitale voorbeelden die deel uitmaken van de Dienst.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 De Overeenkomst dient te worden aangemerkt als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek.

2.2 Andersluidende voorwaarden maken alleen deel uit van de Overeenkomst indien en voor zover Partijen zulks uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van de Overeenkomst laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

2.4 Indien in documenten afkomstig van Opdrachtgever wordt verwezen naar eigen algemene voorwaarden van Opdrachtgever, wordt hierbij de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk uitgesloten en worden enkel de AudienceQ Voorwaarden van toepassing verklaard, tenzij artikel 2.2 toepassing vindt.

3. Overeenkomst

3.1 De omvang van de verplichtingen van AudienceQ wordt uitsluitend bepaald door de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2 AudienceQ is te allen tijde bevoegd in het kader van de Dienst derden in te schakelen. AudienceQ zal Opdrachtgever desgevraagd informeren over de betreffende derden.

4. Offertes

4.1 Alle offertes van AudienceQ zijn geheel vrijblijvend en gelden voor de daarin genoemde termijn en indien deze ontbreekt voor een termijn van veertien (14) dagen na de datum van de offerte of indien deze ontbreekt na de verzenddatum.

4.2 Na aanvaarding van een offerte door Opdrachtgever, heeft AudienceQ het recht het aanbod als verwoord in de offerte binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van die aanvaarding zonder enige verplichting jegens Opdrachtgever te hebben, alsnog te herroepen.

4.3 AudienceQ kan niet worden verplicht een aanvaarding door de wederpartij die na de termijn als bedoeld in artikel 4.1 door AudienceQ wordt ontvangen, aan te nemen, indien AudienceQ hiertoe niettemin besluit, komt alsnog een Overeenkomst tot stand.

4.4 Alle door AudienceQ al dan niet in offertes opgenomen voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, hier kunnen geen rechten of verwachtingen aan worden ontleend.

5. Meerwerk

5.1 Wanneer AudienceQ op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever Diensten verricht die geen onderdeel zijn van hetgeen in de Opdrachtbevestiging is opgenomen, zal Opdrachtgever aan AudienceQ meerwerk vergoeden volgens de gebruikelijke tarieven van AudienceQ. AudienceQ zal in geval van meerwerk op tijdig verzoek van Opdrachtgever een offerte uitbrengen. AudienceQ is niet verplicht tot het verrichten van meerwerk zonder betreffende Opdrachtbevestiging.

5.2 Indien tijdens het verrichten van de Dienst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is diensten te verrichten die geen onderdeel zijn van de Opdrachtbevestiging, zullen Partijen, indien mogelijk, tijdig en in overleg de Opdrachtbevestiging dienovereenkomstig aanpassen. Indien er sprake is van een kostenverhogende omstandigheid zal Opdrachtgever dit vergoeden volgens de gebruikelijke tarieven van AudienceQ.

5.3 Opdrachtgever aanvaardt dat door meerwerk als bedoeld in artikel 5 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Overeenkomst en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Partijen als overeengekomen in de reeds bestaande Opdrachtbevestiging kunnen worden beïnvloed.

6. Prijzen en betaling

6.1 Alle prijsopgaven zijn in euro's en zijn exclusief btw.

6.2 Alle onkosten die door AudienceQ op verzoek van Opdrachtgever worden gemaakt of derden die door AudienceQ op verzoek van Opdrachtgever worden ingeschakeld, komen geheel voor rekening van laatstgenoemde.

6.3 AudienceQ stuurt ten aanzien van de Dienst een factuur aan Opdrachtgever. Betaling dient binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum te geschieden.

6.4 AudienceQ is gerechtigd een nader te bepalen deel van het totaalbedrag als opgenomen in de Opdrachtbevestiging of anderszins indien dit uit de Overeenkomst volgt direct na het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever te factureren.

6.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, van rechtswege in verzuim en is Opdrachtgever over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd.

6.6 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten een betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever is niet gerechtigd de verschuldigde bedragen aan AudienceQ te verrekenen met (mogelijke) vordering van Opdrachtgever op AudienceQ, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

7. Uitvoering

7.1 AudienceQ zal zich inspannen naar haar beste inzicht en vermogen de Dienst te verrichten.

7.2 Ontevredenheid die voortvloeit uit de esthetiek van de geleverde Dienst kan nimmer tot een tekortkoming leiden aan de zijde van AudienceQ.

7.3 Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een Dienst of een anderszins door AudienceQ afgegeven advies is te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AudienceQ is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan derden te

doen over de werkwijze, de methoden en technieken van AudienceQ en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van AudienceQ.

8. Levering (deel) Resultaat

8.1 Opgegeven termijnen waarbinnen de Dienst verricht zou dienen te worden, gelden niet als fatale termijnen. Indien overschrijding van een dergelijke termijn in redelijkheid voorzienbaar is, zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden. De enkele overschrijding van een dergelijke termijn door AudienceQ leidt niet tot enig verzuim of enige recht op enige schadeloosstelling.

8.2 Indien tijdens het verrichten van de Dienst blijkt, dat het onmogelijk is (geworden) deze te verrichten, hetzij ten gevolge van aan AudienceQ niet bekende of niet aan AudienceQ toe te rekenen omstandigheden, hetzij door overmacht, zal het verrichten van de Dienst worden opgeschort en heeft AudienceQ het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat het verrichten van de Dienst alsnog mogelijk wordt. Opdrachtgever zal aan een dergelijke wijziging volledige medewerking verlenen. Indien ter bepaling van AudienceQ wijziging van de Overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk mocht zijn, dan is artikel 13.1 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het percentage voor gederfde winst 5% van het totaalbedrag dat opgenomen is in de Opdrachtbevestiging of indien het bedrag hoger is, het totaalbedrag zoals dit voortvloeit uit de Overeenkomst, bedraagt. **9. Medewerking Opdrachtgever**

9.1 Opdrachtgever zal AudienceQ steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke en/of relevante gegevens of inlichtingen verschaffen alsook iedere andere medewerking verlenen die AudienceQ noodzakelijk acht in het kader van de Dienst.

10. Licentie/intellectueel eigendom

10.1 Opdrachtgever verkrijgt in verband met de Dienst geen gebruikerslicentie in welke vorm dan ook, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

10.2 Het intellectuele eigendom betreffende de Dienst dan wel enig ander idee in het kader van de Overeenkomst komt te allen tijde toe aan en blijft bij AudienceQ of door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever zal aanduidingen van intellectueel eigendomsrecht niet verwijderen.

10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan een variant of afgeleide van de Dienst te maken of (elementen van) Dienst binnen andere ontwerpen of werken toe te passen, te gebruiken of op engerlei wijze direct of indirect te exploiteren.

10.4 Bij overtreding van een van de in dit artikel genoemde ge- of verboden verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding te vermeerderen met €2.500,- per dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd de gehoudenheid tot betaling van volledige schadevergoeding door Opdrachtgever.

10.5 Dit artikel 10 blijft ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

11. Garantie met betrekking tot de Dienst

11.1 AudienceQ staat er niet voor in dat de Dienst of een afgeleide daarvan zonder onderbreking of gebreken is.

12. Aansprakelijkheid

12.1 AudienceQ aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade van wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van veranderde omstandigheden die het gevolg is van AudienceQ's handelen of nalaten in de ruimste zin des woords, behoudens voor zover aan AudienceQ's grove schuld en/of opzet is te wijten, tenzij uit wettelijke bepalingen van dwingend recht anders voortvloeit. Eenzelfde beperking geldt ten aanzien van personeelsleden en/of derden die AudienceQ in het kader van het verrichten van de Dienst inschakelt.

12.2 AudienceQ is niet aansprakelijk voor gebreken, ook niet voor gebreken van door derden geleverde materialen, onderdelen of verrichte diensten die AudienceQ (mede) aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld heeft of heeft doen stellen en/of door AudienceQ verwerkt werden in de Dienst, tenzij deze gebreken te wijten zijn aan grove schuld en/of opzet van de zijde van AudienceQ.

12.3 Indien en voor zover aansprakelijkheid door AudienceQ niet is uitgesloten, is deze beperkt tot maximaal 50% van het bedrag dat door AudienceQ van Opdrachtgever is ontvangen, doch met dien verstande dat de aansprakelijkheid te allen tijde is beperkt tot € 15.000,- (zegge: vijftienduizend euro).

12.4 Indien en voor zover van toepassing, ontstaat aansprakelijkheid van AudienceQ wegens toerekenbare tekortkoming pas indien Opdrachtgever AudienceQ onmiddellijk en in ieder geval binnen twintig (20) dagen na de ontdekking van enig gebrek of na het tijdstip waarop het desbetreffende gebrek redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden schriftelijk in gebreke is gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming alsook een redelijke termijn om het verzuim te herstellen, te bevatten.

12.5 Opdrachtgever verliest diens rechten jegens AudienceQ en is aansprakelijk voor alle schade, inclusief kosten voor (juridische) bijstand, en vrijwaart AudienceQ tegen iedere aanspraak van derden, indien en voor zover:

a. schade is ontstaan door ondeskundig en/of strijdig gebruik met instructies of adviezen gegeven door AudienceQ en/of een derde namens AudienceQ door Opdrachtgever;

b. schade is ontstaan door fouten of onjuistheden in gegevens, materialen informatiedragers e.d. die door of namens Opdrachtgever aan AudienceQ zijn verschaft en/of voorgeschreven;

c. schade is ontstaan door gebruik van verouderde besturingssystemen, browsers, plug-in, scripts, software en/of hardware door Opdrachtgever;

d. schade is ontstaan door of vanwege derden die op verzoek van Opdrachtgever bij het verrichten van de Dienst zijn ingeschakeld;

e. schade is ontstaan door aanwijzingen van Opdrachtgever aan AudienceQ; en/of

f. schade is ontstaan doordat Opdrachtgever zelf of een derde in opdracht van Opdrachtgever werkzaamheden aan het (deel) Resultaat heeft uitgevoerd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AudienceQ.

12.6 Voor zover zulks niet reeds voortvloeit uit de wet, is AudienceQ niet aansprakelijk indien een tekortkoming in de nakoming van enige verplichting van AudienceQ uit hoofde van de Overeenkomst het gevolg is van overmacht, daaronder te verstaan elke gebeurtenis waarover AudienceQ redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, maatregelen van enige overheid, beursorganisatie of toezichthoudende instantie, boycotacties, marktverstoringen, verboden of verplichtingen op grond van enige toepasselijke wet- of regelgeving of rechterlijk bevel in enige relevante jurisdictie, gebrekkige levering door ingeschakelde derden, arbeidsongeregeldheden bij derden, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van AudienceQ of van derden, tenzij een dergelijke storing wordt veroorzaakt doordat de AudienceQ gebruik maakt van apparatuur of programmatuur die daartoe ongeschikt is. Indien zich een geval van overmacht voordoet, zal AudienceQ die maatregelen treffen die in redelijkheid met inachtneming van de Overeenkomst van haar gevergd kunnen worden teneinde de daaruit voor Opdrachtgever voortvloeiende nadelige gevolgen zoveel mogelijk te beperken, althans afhankelijk van de mate van overmacht van AudienceQ in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst nakomt.

12.7 Dit artikel 12 blijft ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

13. Annulering en ontbinding

13.1 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst met AudienceQ wil annuleren, is Opdrachtgever aan AudienceQ, vergoeding van alle door AudienceQ ter zake gemaakte kosten verschuldigd, alsook verplicht tot afname van reeds bestelde zaken, tegen kostprijs plus een bedrag van 10% van de kostprijs als onkostenvergoeding. Ten slotte is Opdrachtgever AudienceQ een totaalbedrag van 30% van de totaalprijs als vermeld op de Opdrachtbevestiging verschuldigd voor gederfde winst.

13.2 Voorts is Opdrachtgever jegens de in het kader van de Dienst ingeschakelde derden aansprakelijk voor eventuele gevolgen van de annulering. Opdrachtgever vrijwaart AudienceQ ter zake van aansprakelijkheid en kosten.

13.3 Door Opdrachtgever reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

13.4 De bevoegdheid voor AudienceQ tot ontbinding zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, bestaat in het geval Opdrachtgever, of de onderneming van Opdrachtgever:

g. is opgehouden te bestaan, ontbonden, in een andere rechtsvorm is omgezet, juridische gefuseerd, juridisch gesplitst of overgedragen aan een derde;

h. komt te overlijden, onder curatele wordt gesteld, schulden worden gesaneerd, in liquidatie komt komen te verkeren, surseance van betaling verkrijgt, faillissement van wordt aangevraagd of hij failliet wordt verklaard of indien beslag onder Opdrachtgever wordt gelegd.

i. de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet nakomt of AudienceQ gegronde redenen heeft te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen Overeenkomst niet zal nakomen.

13.5 Indien een situatie als genoemd zin artikel 13.4 zich voordoet is al hetgeen door Opdrachtgever uit hoofde van enigerlei wijze aan AudienceQ verschuldigd is onmiddellijk en volledig opeisbaar.

13.6 Indien AudienceQ door niet betaling van Opdrachtgever gedwongen wordt maatregelen te nemen, teneinde alsnog betaling te bewerkstelligen, zijn de daarmee samenhangende buitengerechtelijke kosten voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op 15% van het achterstallige factuurbedrag waarbij een minimum van € 500,- geldt.

13.7 Betaling van een geldsom door Opdrachtgever strekt in de eerste plaats tot betaling van de kosten, vervolgens tot betaling van de reeds opgelopen rente en ten slotte ter betaling van de hoofdsom.

13.8 Dit artikel 13 blijft ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

14. Privacy

14.1 In het kader van de Dienst zal AudienceQ diverse persoonsgegevens van Opdrachtgever en eventueel derden verwerken. AudienceQ verwerkt uitsluitend die persoonsgegevens die voor het verrichten van de Dienst noodzakelijk zijn of waarvoor AudienceQ de benodigde toestemming heeft verkregen. Wanneer Opdrachtgever of een derde meent dat AudienceQ persoonsgegevens niet in overeenstemming met de heersende privacywetgeving verwerken, verzoekt AudienceQ dit ons kenbaar te maken.

14.2 Voor meer informatie inzake het verwerken van persoonsgegevens verwijzen wij naar ons privacy beleid waarvan steeds de meest actuele versie op de website van AudienceQ beschikbaar is.

14.3 Dit artikel 14 blijft ook van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

15. Vertrouwelijke informatie

15.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van informatie die zij voor, tijdens of na het sluiten en/of in het kader van de Dienst hebben verkregen en waarvan zij (hadden) kunnen vermoeden dat die informatie vertrouwelijk behandeld moe(s)t worden. Partijen leggen de voorgaande verplichting tevens op aan hun werknemers en door hen ingeschakelde derden.

15.2 Bij een overtreding van een van de in dit artikel genoemde ge- of verboden verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding te vermeerderen met €2.500,- per dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd de gehoudenheid tot betaling van volledige schadevergoeding en nakoming door Opdrachtgever.

15.3 Dit artikel 15 blijft ook van toepassing na het beëindigen van de Overeenkomst.

16. Toepasselijk recht/bevoegde rechter

16.1 Op de tussen AudienceQ en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Met de overeenkomst samenhangende en/of daaruit voortvloeiende geschillen zullen eveneens naar Nederlands recht worden beslecht.

16.2 Eventuele geschillen zullen exclusief worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.

16.3 Nederlands recht respectievelijk de rechtbank Amsterdam is door Partijen gekozen als de meest geschikte jurisdictie respectievelijk het meest geschikt forum om een geschil aan voor te leggen.

16.4 Voorgaande bepalingen laten onverlet het recht van AudienceQ om een geschil aanhangig te maken voor de bevoegde rechter in de plaats waar Opdrachtgever gevestigd is.

16.5 Dit artikel 16 blijft ook van toepassing na het beëindigen van de Overeenkomst

***