

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VAN PANEL INZICHT

### ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- “ *Panel Inzicht*” : Panel Inzicht N.V. te Ermelo, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Oost Nederland vestiging Enschede onder nummer 8224143
- “ *Opdrachtgever*” : de ondernemer (rechtspersoon, samenwerkingsverband of natuurlijk persoon) waarmee *Panel Inzicht* een overeenkomst heeft gesloten
- “ *Algemene Voorwaarden*” : de in deze algemene voorwaarden opgenomen artikelen
- “ *Overeenkomst*” : de overeenkomst tussen *Panel Inzicht* en *opdrachtgever* waarbij *Panel Inzicht werkzaamheden* verricht ten behoeve van de *opdrachtgever*. De wijze waarop de overeenkomst tot stand komt is opgenomen in deze *algemene voorwaarden*.
- “ *Werkzaamheden*” : de inspanningen die *Panel Inzicht* verricht voor het organiseren van een elektronische marketingdienst voor de *opdrachtgever*.

### ARTIKEL 2 GELDIGHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze *algemene voorwaarden* zijn van toepassing op alle tussen *opdrachtgever* en *Panel Inzicht* bestaande rechtshandelingen, waaronder tevens wordt verstaan het geven van een opdracht, het doen en accepteren van aanbiedingen en offertes en het sluiten van de *overeenkomst*.
2. Door het geven van een opdracht, het doen en accepteren van aanbiedingen en offertes en het sluiten van een *overeenkomst* stemt de *opdrachtgever* in met de geldigheid van deze *algemene voorwaarden*.
3. De *algemene voorwaarden* van *Panel Inzicht* gaan voor op de eventuele voorwaarden van de *opdrachtgever*.

### ARTIKEL 3 VRIJBLIJVENDHEID OFFERTES EN AANBIEDINGEN

1. De offertes en aanbiedingen van *Panel Inzicht* hebben een geldigheidsduur van twee maanden, tenzij in de offerte of aanbieding uitdrukkelijk een andere termijn wordt aangegeven.
2. De in de offertes en aanbiedingen opgenomen prijzen zijn exclusief BTW tenzij in de offertes of aanbiedingen hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken.
3. Als door *Panel Inzicht* een offerte wordt afgegeven waarbij *Panel Inzicht werkzaamheden* heeft verricht voor de dienst die *opdrachtgever* wenst af te nemen, mag *opdrachtgever* geen andere marktpartijen meer benaderen die de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* over (kunnen) nemen. Ook mogen andere partijen niet op de hoogte worden gesteld van de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* tenzij *Panel Inzicht* hiervoor schriftelijk toestemming geeft.
4. Overtreding van dit artikel leidt tot een boete gelijk aan het in de offerte genoemde bedrag, onverminderd het recht van *Panel Inzicht* om daarnaast nog schadevergoeding te vorderen.

#### ARTIKEL 4 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Een *overeenkomst* komt tot stand door de bevestiging van de opdracht door *Panel Inzicht* en de *opdrachtgever* om *werkzaamheden* voor *opdrachtgever* te verrichten.
2. De bevestiging kan elektronisch (via e-mail) of schriftelijk worden gedaan.

#### ARTIKEL 5 DUUR VAN DE OVEREENKOMST

1. Elke *overeenkomst* tussen *opdrachtgever* en *Panel Inzicht* kent een duur van twaalf maanden, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Wanneer de start van de uitvoering niet binnen drie maanden tot stand is gekomen, wordt de termijn van twaalf maanden verlengd met de termijn die ligt tussen het sluiten van de *overeenkomst* en de start van de uitvoering van de opdracht. *Panel Inzicht* heeft het recht om dan de prijs te herzien.
3. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden en geschiedt door middel van een aangetekend schriftelijke stuk met ontvangstbevestiging.

#### ARTIKEL 6 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. De *opdrachtgever* verplicht zich om de benodigde gegevens voor de *werkzaamheden* voor *Panel Inzicht* tijdig en correct aan te leveren.
2. Maximaal vijf screeningsvragen dienen aan het begin van een vragenlijst, deel uitmakend van de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht*, te zijn gesteld. Overtreding hiervan kan leiden tot het doorrekenen van extra kosten voor wat betreft de late screen-outs.
3. *Opdrachtgever* is verplicht om de door *Panel Inzicht* verzonden proeven zorgvuldig te onderzoeken op fouten en gebreken. Binnen een werkdag dienen deze proeven gecorrigeerd of goedgekeurd aan *Panel Inzicht* terug te worden gezonden.
4. Door de proeven goed te keuren, erkent de *opdrachtgever* dat de aan de proeven voorafgaande *werkzaamheden* door *Panel Inzicht* correct zijn uitgevoerd.
5. *Opdrachtgever* heeft de verplichting om bij aflevering te onderzoeken of de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* beantwoorden aan hetgeen in de *overeenkomst* is gesteld. De *opdrachtgever* dient *Panel Inzicht* zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen tien werkdagen na aflevering van de *werkzaamheden*, schriftelijk en gemotiveerd kennis te hebben gegeven van de klachten onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond.
6. Vorderingen en verweren, gegrond op feiten waarom de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* niet aan de *overeenkomst* voldoen, verjaren in ieder geval door verloop van een jaar na aflevering.
7. De *opdrachtgever* dient een quota-stop in te bouwen om een overschrijding met meer dan 10% over het overeengekomen aantal completes te voorkomen.
8. De *opdrachtgever* verplicht zich om zijn programmatuur eerst te testen op een correcte werking. Een status file met daarin de unieke identifiers (panel id's) zal uiterlijk vijf werkdagen na de oplevering retour moeten worden gezonden.

#### ARTIKEL 7 DOOR OPDRACHTGEVER AANGELEVERDE MATERIALEN OF PRODUCTEN

1. *Panel Inzicht* en *opdrachtgever* kunnen overeenkomen dat *opdrachtgever* materiaal en producten ter verwerking zal aanleveren. *Opdrachtgever* vraagt hiervoor instructies van *Panel Inzicht*. *Opdrachtgever* zorgt ervoor dat de aanlevering tijdig en deugdelijk plaats vindt zodat de planmatige productie doorgang kan vinden.
2. *Panel Inzicht* is niet verplicht om de door *opdrachtgever* aangeleverde zaken op geschiktheid te onderzoeken.

## ARTIKEL 8 VERPLICHTINGEN PANEL INZICHT

1. Elke op verzoek van de *opdrachtgever* vervaardigde proef wordt apart in rekening gebracht, naast de overeengekomen prijs, tenzij hierop schriftelijk een uitzondering wordt gemaakt.
2. *Panel Inzicht* verplicht zich om de uitnodigingen voor de respondenten die voldoen aan de gestelde selectie criteria te verzenden. De panelleden dienen eerst selectievragen te beantwoorden om toegelaten te worden tot de selectielijst. Voldoen ze niet aan de criteria, dan vallen de respondenten af.
3. Indien de afwijking van de in de *overeenkomst* genoemde specificaties meer dan 5% afwijkt van de daadwerkelijke specificaties, behoudt *Panel Inzicht* het recht om het bedrag, genoemd in de *overeenkomst*, te verhogen, dan wel in voorkomende gevallen te verlagen. De specificaties worden berekend aan de hand van de tracking link of de tracking ID's, tenzij uitdrukkelijk anders wordt bepaald. Bij een verschil over de hoogte van de uiteindelijke behaalde quota en de daadwerkelijke specificaties van het onderzoek, zal het aantal dat door *Panel Inzicht* is geregistreerd, dan wel de specificaties zoals deze door *Panel Inzicht* zijn geregistreerd, bepalend zijn.
4. *Panel Inzicht* verricht een inspanningsverplichting voor wat betreft haar *werkzaamheden* als vastgelegd in de *overeenkomst*. Er is geen sprake van een resultaatsverbintenis.
5. Bij onvoldoende levering worden alleen gerealiseerde completes in rekening gebracht tenzij dit bedrag lager is dan een eventuele minimum fee.
6. *Panel Inzicht* verplicht zich om bij correcte aanlevering van het materiaal voor 15.00 uur de verzending op dezelfde dag te regelen. Als het materiaal na 15.00 uur wordt aangeboden, wordt de verzending de eerstvolgende werkdag gegarandeerd.
7. *Panel Inzicht* verplicht zich om alles wat zij te weten komt over *opdrachtgever*, diens producten, cliënten of diensten, zonder toestemming van de *opdrachtgever*, geheim te houden, behalve wanneer de uitvoering van de *werkzaamheden* dit vereisen. Deze verplichtingen worden ook opgelegd aan de werknemers van *Panel Inzicht* of aan door haar ingeschakelde derde. Deze verplichting blijft ook na de beëindiging van de *overeenkomst* van gelding.
8. *Panel Inzicht* zal datasets achteraf niet verrijken met anonieme socio-demografische data zoals bijvoorbeeld leeftijd, opleidingsniveau, postcode en geslacht .

## ARTIKEL 9 WIJZIGINGEN VAN DE WERKZAAMHEDEN DOOR OPDRACHTGEVER

1. Wijzigingen binnen de contracttermijn op de *overeenkomst* zijn mogelijk na wederzijdse toestemming (per e-mail dan wel op papier).
2. Indien de *opdrachtgever* na de totstandkoming van de *overeenkomst* wijzigingen aanbrengt in de opdracht, is het *Panel Inzicht* toegestaan om het in de *overeenkomst* genoemde offertebedrag te wijzigen. Wijzigingen die als gering zijn te beschouwen, zullen niet leiden tot een aanpassing.

## ARTIKEL 10 WIJZIGINGEN VAN DE WERKZAAMHEDEN DOOR PANEL INZICHT

1. Geringe afwijkingen (5%) ten aanzien van opgegeven maten, getallen, kleuren en andere dergelijke gegevens gelden niet als tekortkomingen. De handelsgebruiken kunnen als aanvulling hierop bepalen of er sprake is van geringe afwijkingen, wanneer de afwijking groter is dan 5%.
2. *Panel Inzicht* is gerechtigd bepaalde ter verzending opgegeven e-mail berichten te weigeren wegens inhoud, aard, strekking of vorm, technische bezwaren, weigeren van vooruitbetaling, strijd met wet en/of regelgeving, strijdigheid met de belangen van *Panel Inzicht*, strijd met een

andere reden van principiële aard, zonder verplicht te zijn aan de *opdrachtgever* de reden op te geven.

3. *Panel Inzicht* is gerechtigd om e-mailberichten op een ander tijdstip dan is verlangd, te verzenden indien dat *Panel Inzicht* noodzakelijk of wenselijk voorkomt, bijvoorbeeld om technische of exploitatieredenen.

#### ARTIKEL 11 PRIJSWIJZIGINGEN

1. *Panel Inzicht* is gerechtigd de overeengekomen prijs te wijzigen wanneer een of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de *overeenkomst* voordoen:
  - a. stijging van de kosten van materialen, halffabricaten of diensten die voor de uitvoering van de *overeenkomst* nodig zijn.
  - b. stijging van de verzendkosten.
  - c. invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen.
2. Extra bewerkelijke tekst, onduidelijk kopij, onduidelijke schetsen, tekeningen of modellen, ondeugdelijke informatiedragers, ondeugdelijke computerprogrammatuur of databestanden, ondeugdelijke wijze van aanlevering van de door de *opdrachtgever* aan te leveren materialen of producten en alle soortgelijke toeleveringen door *opdrachtgever* die *Inzicht Marktonderzoek* tot meer *werkzaamheden* of hogere kosten noodzaken dan bij het aangaan van de *overeenkomst* redelijkerwijs voorzienbaar waren, zijn grond voor een verhoging van de prijs.
3. Buitengewone of in redelijkheid onvoorziene bewerkingsmoeilijkheden voortvloeiende uit de aard van de te verwerken materialen, producten en diensten zijn grond tot verhoging van de overeengekomen prijs.
4. *Panel Inzicht* is gerechtigd de overeengekomen prijs te verlagen dan wel te verhogen indien de *opdrachtgever* wijzigingen aanbrengt in de in de *overeenkomst* genoemde specificaties, modellen of proeven. *Panel Inzicht* zal van dit recht geen gebruik maken indien de te verrichten prestatie niet of nauwelijks afwijkt van de in de *overeenkomst* genoemde *werkzaamheden*.

#### ARTIKEL 12 AUTEURSRECHTEN ETC.

1. De *opdrachtgever* garandeert *Panel Inzicht* dat door de nakoming van de *overeenkomst* en met name door het openbaar maken van de *opdrachtgever* ontvangen zaken (waaronder fotografische opnamen, films etc.) geen inbreuk wordt gemaakt op (inter- of supra)nationale regelgeving op het gebied van intellectuele eigendom, het recht met betrekking tot een onrechtmatige daad of enige andere (gedrags-)code.
2. De *opdrachtgever* vrijwaart *Panel Inzicht* zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken die derden jegens *Panel Inzicht* op basis van wet- en regelgeving geldend kunnen maken.
3. Mochten derden op basis van wet- en regelgeving hun rechten jegens *Inzicht Marktonderzoek* kenbaar maken, dan is het *Panel Inzicht* toegestaan om de nakoming van de *overeenkomst* tussen *opdrachtgever* en *Panel Inzicht* op te schorten, zonder dat *Panel Inzicht* in gebreke gesteld kan worden of in verzuim. Mocht blijken dat de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* niet leiden tot inbreuk van de rechten van derden, dan zal *Panel Inzicht* de *overeenkomst* binnen een redelijke termijn alsnog uitvoeren.
4. *Panel Inzicht* blijft rechthebbende op het auteursrecht dat kan ontstaan op de door haar bij de naleving van de *overeenkomst* vervaardigde werken, ook al worden deze *werkzaamheden* als afzonderlijke post op de factuur vermeld.
5. Zonder schriftelijke toestemming van *Panel Inzicht* mogen de door *Inzicht Marktonderzoek* geproduceerde zaken door *opdrachtgever* worden verveelvoudigd of openbaar worden gemaakt.

### ARTIKEL 13 EIGENDOM

1. Alle door *Panel Inzicht* vervaardigde zaken blijven eigendom van *Inzicht Marktonderzoek*.
2. *Panel Inzicht* hoeft de door haar vervaardigde werken niet af te geven aan *opdrachtgever*.
3. *Panel Inzicht* bewaart de vervaardigde zaken voor *opdrachtgever* niet.

### ARTIKEL 14 UITVOERINGSTERMIJN VAN EEN OVEREENKOMST

1. Termijnen voor de uitvoering van de *werkzaamheden* van *Panel Inzicht* zijn niet fataal.
2. De termijnen die *Panel Inzicht* noemt, zijn gebaseerd op de informatie die ten tijde van het aangaan van de *overeenkomst* door *opdrachtgever* is verstrekt en bij *Panel Inzicht* bekend was.
3. Overschrijding van de termijnen leidt er niet toe dat *Panel Inzicht* in verzuim is. Indien er overschrijding dreigt, zullen *Panel Inzicht* en *opdrachtgever* zo spoedig mogelijk in contact treden.

### ARTIKEL 15 BETALING

1. *Panel Inzicht* is gerechtigd om vooruitbetaling van de *overeenkomst* te vorderen.
2. *Opdrachtgever* dient binnen dertig dagen na factuurdatum zorg te dragen voor een correcte betaling op het door *Panel Inzicht* op de factuur aangegeven bankrekeningnummer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Wanneer de *opdrachtgever* niet binnen de gestelde termijn betaalt, is de *opdrachtgever* in verzuim zonder dat daarvoor nog een ingebrekestelling of sommatie voor nodig is.
4. Over de verzuimperiode is *opdrachtgever* de wettelijke rente verschuldigd.
5. Bij de niet tijdige betaling door de *opdrachtgever* komen de (buiten) gerechtelijke (incasso-)kosten geheel voor rekening van de *opdrachtgever*.
6. *Panel Inzicht* heeft daarnaast het recht om, bij gebleken verzuim, de factuur met 10% te verhogen.
7. Verrekening van facturen door *opdrachtgever* is zonder schriftelijke toestemming van *Panel Inzicht* niet toegestaan.
8. Betalingen in de verzuimperiode worden eerst gebruikt voor de openstaande kosten en rente. Vervolgens vindt verrekening plaats van de oudst openstaande factuur. Het vermelden van een factuurnummer door *opdrachtgever* brengt hierin geen wijziging.
9. Reclames omtrent de factuur dienen binnen tien dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met ontvangstbevestiging bij *Panel Inzicht* te worden ingediend. Reclames schorten de betalingsverplichting niet op. Klachten die ingediend worden na zeven dagen na factuurdatum worden niet meer in behandeling genomen.
10. *Panel Inzicht* verleent een kredietkorting voor 2% indien de *opdrachtgever* binnen veertien dagen na factuurdatum betaalt.

### ARTIKEL 16 ZEKERHEID

1. Indien er een goed grond bestaat om voor het vermoeden dat de *opdrachtgever* zijn verplichtingen niet stipt zal nakomen, is de *opdrachtgever* verplicht om op het eerste verzoek van *Panel Inzicht* voldoende zekerheid te bieden voor de nakoming van al zijn verplichtingen.
2. Zolang *opdrachtgever* geen voldoende zekerheden heeft geboden, is *Panel Inzicht* gerechtigd om haar *werkzaamheden* op te schorten.

#### ARTIKEL 17 DIRECTE OPEISBAARHEID / OPSCHORTING/ONTBINDING

1. De vorderingen van *Panel Inzicht* zijn direct opeisbaar inde volgende gevallen:
  - a. bij het niet voldoen binnen tien dagen aan een schriftelijk verzoek aan *opdrachtgever* om voldoende zekerheid te bieden (zie artikel zekerheid).
  - b. indien aan de *opdrachtgever* surseance van betaling wordt verleend, *opdrachtgever* onder curatele wordt gesteld, het faillissement van de *opdrachtgever* wordt aangevraagd of *opdrachtgever* in staat van faillissement is verklaard.
2. *Panel Inzicht* is in de in lid 1 genoemde situaties bevoegd om meteen haar verplichtingen op te schorten, dan wel tot ontbinding van de *overeenkomst* over te gaan. *Panel Inzicht* heeft het recht om volledige schadevergoeding te vorderen.
3. Indien de *opdrachtgever* de *overeenkomst* (gedeeltelijk) ontbindt, is de *opdrachtgever* aan *Panel Inzicht* voor het reeds uitgevoerde deel van de *werkzaamheden* een betaling verschuldigd. *Panel Inzicht* heeft daarnaast recht op vergoeding voor de in redelijkheid gemaakt kosten. *Panel Inzicht* heeft ook recht op volledige schadevergoeding.

#### ARTIKEL 18 AANSPRAKELIJKHEID

1. *Panel Inzicht* is niet aansprakelijk voor afwijkingen, fouten en gebreken die door *opdrachtgever* onopgemerkt zijn gebleven in door de *opdrachtgever* goedgekeurde of gecorrigeerde proeven.
2. *Panel Inzicht* is niet aansprakelijk voor het tekortschieten in de naleving van de *overeenkomst* indien de oorzaak hiervan gelegen is in de door *opdrachtgever* aangeleverde materialen en / of producten.
3. *Panel Inzicht* is niet aansprakelijk voor de (in) directe kosten bij de *opdrachtgever* als het gewenste aantal completes niet gehaald wordt.
4. *Panel Inzicht* is niet aansprakelijk voor de schade die veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld van haar niet-leidinggevende werknemers.
5. *Panel Inzicht* is aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit opzet of grove schuld door *Panel Inzicht* of haar leidinggevende personeel.
6. Eventuele aansprakelijkheid van *Panel Inzicht* is beperkt tot het bedrag van de door haar verzekeraar gedane uitkering.
7. Indien *Panel Inzicht* aansprakelijk is, maar deze aansprakelijkheid niet gedekt wordt door haar verzekering, wordt de aansprakelijkheid van *Panel Inzicht* beperkt tot het voor de lopende *overeenkomst* door *opdrachtgever* nog verschuldigde bedrag. Bij een *overeenkomst* met een looptijd van langer dan een half jaar wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag dat de afgelopen drie maanden door *opdrachtgever* verschuldigd was.

#### ARTIKEL 19 OVERIG

1. Alle kennisgevingen, mededelingen, opzeggingen en dergelijk kunnen worden gedaan per aangetekende brief met ontvangstbevestiging dan wel per email met positieve ontvangstbevestiging en positieve leesbevestiging.
2. Wanneer blijkt dat (een onderdeel van) een bepaling niet rechtsgeldig is, dan tast dit de geldigheid van alle andere bepalingen in deze *overeenkomst* niet aan. De ongeldige bepaling zal dan vervangen worden door een bepaling die de beoogde inhoud van de oorspronkelijk bepaling zoveel mogelijk zou benaderen.

ARTIKEL 20 TOEPASSELIJK RECHT/BEVOEGDE RECHTER

1. Het Nederlands recht is van toepassing op de inhoud van deze *algemene voorwaarden* en elke *overeenkomst* tussen *Panel Inzicht* en een *opdrachtgever*.
2. De algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Harderwijk.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie dan wel de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de *overeenkomst*.
4. Alle geschillen, waar *Panel Inzicht* en de *opdrachtgever* niet uitkomen, worden in eerste aanleg voorgelegd aan de bevoegde rechter voor de vestigingsplaats van *Panel Inzicht*.