

## Algemene voorwaarden voor dienstverlening van ROMA marktonderzoek vof

### 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hierna gebruikte begrippen en uitdrukkingen als volgt gedefinieerd:

- ROMA marktonderzoek: de vennootschap onder firma dan wel een met haar gelieerde onderneming en gebruiker van deze voorwaarden, verder te noemen "ROMA";
- Opdrachtgever: degene met wie de koop en levering van een zaak en/ of het verrichten van een dienst met ROMA is overeengekomen, of degene die met ROMA een overeenkomst wenst aan te gaan;
- Zaken en diensten: het verrichten van marktonderzoek; alles in de ruimste zin des woords; marktanalyses; marketing studies; tevredenheidsonderzoeken; effectmetingen; zakelijk onderzoek; productonderzoek; diensten op het gebied van statistische informatie; informatie inzake handel; opiniepeilingen; mediaonderzoek; belevingsonderzoek; website onderzoek; lezersonderzoek; communicatiestudies; imago-onderzoek; naamsbekendheidsonderzoek; panelonderzoek; analyse op het gebied van gegevensverwerking; marketing informatie; behoefte inventarisaties; haalbaarheidsstudies; dataverzameling; mystery onderzoek; evaluatie onderzoek; monitoringsonderzoek; trendanalyses; concurrentieanalyses; onderzoek en advies diensten op het gebied van het openbaar vervoer; literatuuronderzoek; het ontwikkelen van meetschalen en modellen; profielonderzoek; bejegeningstudies; SWOT-analyses; marketing audits; en dergelijke;
- Overeenkomst: de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen opdrachtgever en ROMA betreffende de koop en levering van zaken en/ of diensten;
- Partijen: opdrachtgever en ROMA;
- Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden van ROMA zoals in de navolgende bepalingen omschreven.

### 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en op alle opdrachten aan ROMA alsmede op alle overeenkomsten, waarbij ROMA zaken en/ of diensten aanbiedt, verkoopt en/ of levert.
- 2.2 De opdrachtgever met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden is gecontracteerd, stemt in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op latere overeenkomsten tussen hem en ROMA.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden slechts voor de opdracht waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard. De eventuele Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij de (gedeeltelijke) toepasselijkheid daarvan naast de toepasselijkheid van deze voorwaarden schriftelijk tussen partijen worden overeengekomen.
- 2.4 In geval enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of onderbindend zal blijken te zijn, zullen de overige bepalingen daardoor niet worden aangetast en onverminderd van kracht blijven. Bovendien dient een zodanig niet werkzaam beding te worden omgezet in een beding met zoveel mogelijk dezelfde strekking.

### 3: Onderzoeksbriefing

- 3.1 ROMA dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van de opdrachtgever met betrekking tot de opdracht.
- 3.2 Onderzoeksvoorstellen van ROMA zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtgever staat er tevens voor in dat hij gerechtigd is alle aan ROMA verstrekte gegevens, waaronder adresmateriaal, voor marktonderzoek aan te doen wenden.
- 3.3 Alle informatie die tijdens de onderzoeksbriefing of tijdens de uitvoering van het onderzoek door de opdrachtgever aan ROMA wordt verstrekt, is strikt vertrouwelijk en ROMA is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook indien ROMA informatie van de opdrachtgever heeft ontvangen en de opdracht niet aan ROMA wordt gegeven.

### 4: Onderzoeksvoorstel en offertes

- 4.1 Alle onderzoeksvoorstellen en offertes van ROMA zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra ROMA na het bereikt zijn van overeenstemming over het onderzoeksvoorstel de opdracht heeft bevestigd, dan wel na het bereikt zijn van overeenstemming met medeweten van de opdrachtgever met de uitvoering van het onderzoek is begonnen.
- 4.2 De door ROMA gemaakt offertes zijn geldig gedurende 20 werkdagen vanaf dagtekening, tenzij anders is aangegeven.
- 4.3 ROMA kan voor het doen van een onderzoeksvoorstel kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met de opdrachtgever is overeengekomen.

### 5: Garanties en reclames

- 5.1 ROMA staat in voor de deugdelijkheid van de door haar geleverde zaken en/ of diensten. Indien de geleverde zaken en/ of diensten niet aan de overeenkomst beantwoorden kan ROMA in de mate waarin zulks redelijkerwijs van haar kan worden gevergd ofwel het ontbrekende afleveren indien zulks nog verkrijgbaar is bij haar leverancier(s) en andere door haar ingeschakelde derden, ofwel de afgeleverde zaak of dienst herstellen, ofwel vervangen indien en voor zover nog verkrijgbaar bij haar leveranciers of andere ingeschakelde derden.
- 5.2 Indien leveranciers van ROMA en/ of ingeschakelde derden van ROMA bij door ROMA van derden betrokken zaken of diensten haar verplichtingen heeft beperkt of uitgesloten, gelden dezelfde beperkingen en/ of uitsluitingen in de verhouding tussen ROMA en de opdrachtgever.
- 5.3 Het recht op garantie vervalt indien de opdrachtgever enige uit de onderliggende overeenkomst voortvloeiende verplichting jegens ROMA niet, niet behoorlijk of niet tijdig is nagekomen, alsmede indien de opdrachtgever bij constatering van een tekortkoming in de geleverde zaken niet al het nodige heeft gedaan om verdere schade te voorkomen.
- 5.4 Iedere aanspraak van de opdrachtgever vervalt bij herstel of wijziging van welke aard ook aan de aangeleverde zaak en/ of dienst door de opdrachtgever en/ of derden.

### 6: Aansprakelijkheid

- 6.1 ROMA zal de opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijke anders is overeengekomen.
- 6.2 ROMA is aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen bij de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door ROMA van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop daarbij vertrouwd mag worden.
- 6.3 Aansprakelijk van ROMA uit hoofde van de overeenkomst met de opdrachtgever is beperkt tot het nakomen van de in artikel 5 omschreven garantie.
- 6.4 ROMA is mitsdien nimmer gehouden tot betaling van vervangende -, aanvullende-, indirecte schade of gevolgschade. Hieronder wordt in ieder geval verstaan schade anders dan aan de geleverde zaak en/ of dienst zelf.

- 6.5 De aansprakelijkheid voor de schade wordt beperkt tot het bedrag van de vergoeding die ROMA voor zijn werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen.
- 6.6 De in artikel 5 omschreven verplichtingen van ROMA vervallen in elk geval indien gebreken niet binnen tien werkdagen na aflevering schriftelijk ter kennis van ROMA zijn gebracht onder opgave van de aard en de klacht(en). Bij overschrijding van deze termijn is ROMA niet aansprakelijk.
- 6.7 Iedere vordering jegens ROMA, behalve die welke door ROMA is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.
- 6.8 De werknemers van ROMA of door ROMA voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden kunnen zich jegens de opdrachtgever beroepen op alle aan de overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.
- 6.9 De opdrachtgever zal ROMA, haar werknemers en haar voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden vrijwaren van iedere aansprakelijkheid jegens derden in verband met de uitvoering door ROMA van de overeenkomst, in zoverre die aanspraken meer of anders zijn dan die welke de opdrachtgever toekomen jegens ROMA.
- 7: Schade aan of door testmateriaal**
- 7.1 Alle schade die ontstaat aan testmateriaal dat door de opdrachtgever ter beschikking is gesteld van ROMA, is voor rekening van ROMA tenzij deze schade is veroorzaakt door factoren die buiten de macht van ROMA liggen.
- 7.2 Alle schade die ontstaat door (het gebruik van) testmateriaal dat door de opdrachtgever aan ROMA ter beschikking is gesteld, is voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van (het personeel van) ROMA. De opdrachtgever vrijwaart (het personeel van) ROMA tegen aanspraken die derden terzake hiervan mochten hebben.
- 8: Auteursrechten/ Intellectuele eigendom**
- 8.1 Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op het volgende (onderzoek)materiaal blijven berusten bij de opdrachtgever/ worden aan de opdrachtgever overgedragen:
- Door de opdrachtgever verstrekte vragenlijsten, instructies, specificaties, gegevensbestanden en andere informatie die door de opdrachtgever zijn/ is verstrekt;
  - De uitkomst van het marktonderzoek – in de vorm van rapporten, adviezen en dergelijke – in de opdracht maatwerkonderzoek, zulks op voorwaarde dat de opdrachtgever het ter zake van de opdracht aan ROMA verschuldigde volledig zal hebben voldaan. Onder maatwerkonderzoek worden in dit verband verstaan alle marktonderzoekactiviteiten, zowel kwalitatief als kwantitatief, die specifiek of alleen voor de opdrachtgever worden uitgevoerd.
- 8.2 Het is ROMA niet toegestaan (enig onderdeel van) het in lid 1 genoemde materiaal zonder de toestemming van de opdrachtgever ter kennis van derden te brengen.
- 8.3 Het auteursrecht, merkenrecht, het recht van tekening of model en alle overige intellectuele en/ of industriële eigendomsrechten voor op door haar uitgebrachte aanbiedingen, offertes, leveringen van zaken en/ of diensten, met inbegrip van de daarbij gebruikte ontwerpen (voorlopig of definitief), concepten, digitale informatie, enquêtes, marktonderzoeken, brochures, projectmateriaal, rapporten, voorstellen of andere met de werkzaamheden van ROMA verbandhoudende bescheiden, de inhoud en opmaak van adviezen of andere diensten, berust bij ROMA.
- 8.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt de opdrachtgever, onverminderd het bepaalde in lid drie slechts het recht op eenmalig gebruik voor het doel en de omvang zoals dat tussen partijen gold bij het sluiten van de overeenkomst.
- 8.5 De opdrachtgever zal pas tot enig (eenmalig) gebruik van enig goed waarop enig recht van intellectueel eigendom rust gerechtigd zijn zodra volledige betaling van alle verschuldigde aan ROMA heeft plaatsgevonden.
- 8.6 Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige wijzigingen aan te (doen) brengen in enige zaak en/ of dienst en dergelijke van ROMA, behoudens haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming.
- 8.7 ROMA is steeds gerechtigd haar werk te signeren, althans te voorzien van een verwijzing naar ROMA. Zulks geldt tevens voor eventuele verveelvoudigingen van het werk.
- 8.8 ROMA zal steeds gerechtigd zijn haar werk te gebruiken ten behoeve van haar eigen promotie en/ of publiciteit.
- 8.9 Door het geven van een opdracht tot verveelvoudiging of reproductie van enig op grond van een recht van intellectuele eigendom beschermd werk/ object/ dienst, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op enig recht van intellectueel eigendom van enige derden en vrijwaart de opdrachtgever ROMA voor alle aanspraken die hieruit mochten voortvloeien.
- 8.10 Indien de opdrachtgever inbreuk maakt op het auteursrecht, merkenrecht en/ of enig ander recht van intellectueel eigendom van ROMA, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor vergoeding van alle door ROMA geleden en te lijden schade.
- 9: Betaling**
- 9.1 Betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden zonder enige korting of compensatie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 ROMA heeft te allen tijde het recht gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen of voor betaling zekerheid te verkrijgen.
- 9.3 ROMA bepaalt te allen tijde zelf aan welke openstaande vordering van de opdrachtgever zij enige betaling toerekent.
- 9.4 Over door de opdrachtgever niet betaalde, opeisbare bedragen is ROMA gerechtigd vanaf de vervaldag wettelijke rente te berekening.
- 10: Prijzen**
- 10.1 Tenzij anders vermeld zijn alle prijzen exclusief BTW en andere belastingen en exclusief heffingen wegens de verkoop en levering van zaken en/ of diensten.
- 10.2 ROMA is gerechtigd de overeengekomen prijzen te wijzigen, indien de kostenbestanddelen zicht na het sluiten van de overeenkomst wijzigen. Daaronder zijn ondermeer begrepen: inkooprijzen, productiekosten, assurantiepremies, lonen en/ of sociale lasten, vrachtkosten, energiekosten en belastingen. Voorts is ROMA gerechtigd de overeengekomen prijzen te wijzigen indien zich onvoorziene omstandigheden of kosten met betrekking tot de betreffende opdracht voordoen.
- 10.3 Indien ROMA door het niet, niet volledig of niet tijdig aanleveren door de opdrachtgever van noodzakelijke gegevens of materialen of door een gewijzigde briefing verplicht is meer of andere werkzaamheden te verrichten, zullen deze werkzaamheden worden gefactureerd.
- 10.4 Indien ROMA werkzaamheden op zich heeft genomen zonder dat daarvoor uitdrukkelijk een prijs is overeengekomen is zij gerechtigd de opdrachtgever daarvoor wettelijke kosten/ prijzen en/ of de bij ROMA gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 11: Uitvoering**
- 11.1 ROMA zal de opdracht naar beste kunnen en vanuit haar professionele inzicht invullen.
- 11.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ROMA het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten.
- 11.3 Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De opdrachtgever heeft bij overschrijding van levertijden nimmer het recht op aanvullende of vervangende schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of op niet- nakoming door hem van enig uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting.
- 11.4 Indien de opdrachtgever ROMA wegens overschrijding van de uitvoeringstermijn in gebreke wenst te stellen, dient dit schriftelijk ter kennis van ROMA te worden gebracht.

- 12: Aflevering**
- 12.1 Alle zaken worden vervoerd voor rekening en risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal in dat verband steeds als vervrachter worden beschouwd, ongeacht eventuele anders luidende bedingen ter zake tussen ROMA en derden.
- 12.2 ROMA is niet aansprakelijk voor enige vertraging in de levering. Eventuele termijnen voor levering zijn niet fataal.
- 13: Risico/ eigendomsvoorbehoud**
- 13.1 Het risico van de door ROMA te leveren zaken is voor de opdrachtgever vanaf het moment dat die zaken en/ of diensten als geleverd gelden als bedoeld in artikel 12.
- 13.2 Alle door ROMA geleverde zaken en/ of diensten, blijven eigendom van ROMA tot aan het moment van algehele voldoening van hetgeen ROMA in verband met de onderliggende overeenkomst en/ of eerdere dan wel latere overeenkomsten van dezelfde aard van de opdrachtgever te vorderen heeft, schade, kosten en rente daaronder begrepen.
- 13.3 De geleverde zaken en/ of diensten kunnen bij niet- betaling terstond door ROMA worden teruggevorderd, ongeacht of de zaken en/ of diensten zijn verwerkt of doorgeleverd.
- 14: Niet nakomen van de opdrachtgever**
- 14.1 De opdrachtgever is zonder dat voorafgaande ingebrekestelling daartoe noodzakelijk is in verzuim, indien hij volgens de bepaling van artikel 9 niet of niet tijdig betaald.
- 14.2 Bij het intreden van verzuim is de gehele koopprijs terstond opeisbaar, ook ten aanzien van nog niet geleverde zaken en/ of diensten.
- 14.3 Bij het intreden van verzuim is de opdrachtgever, naast vergoeding van alle overige kosten tevens alle kosten van buitengerechtelijke invordering verschuldigd. Deze kosten bedragen ten minste 15% van het factuurbedrag.
- 14.4 Voorts is de opdrachtgever bij het intreden van verzuim een vertragingsrente verschuldigd over de hoofdsom, vermeerderd met de kosten van 1,5% per maand.
- 14.5 ROMA is na intreden van verzuim bevoegd verder nakoming op te schorten, totdat de opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 14.6 ROMA is bij intreden van verzuim bevoegd de overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever, ook als ROMA aanvankelijk de nakoming van haar verplichtingen heeft opgeschort. Dit laat onverlet het recht op volledige schadevergoeding van alle door ROMA geleden of nog te lijden schade.
- 15: Annulering**
- Bij annulering van de overeenkomst of verschuiving van de overeengekomen periode is ROMA gerechtigd het volgende in rekening te brengen: Indien de annulering of wijziging op een tijdstip gelegen binnen 15 dagen voor de overeengekomen periode: 50% van de overeengekomen prijs aan ROMA verschuldigd. Bij annulering van de overeenkomst langer dan 15 dagen, maar korter dan twee maanden voor de overeengekomen periode: 30% van de overeengekomen prijs aan ROMA verschuldigd.
- 16: Overmacht**
- 16.1 Indien de uitvoering van de overeenkomst voor ROMA geheel of ten dele wordt verhinderd door overmacht, zoals omschreven in lid drie, heeft ROMA het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever voor dat deel van de overeenkomst dat niet kan worden uitgevoerd, dan wel het recht om de nakoming op te schorten zolang de verhindering duurt, zulks ter keuze van ROMA.
- 16.2 Ook na opschorting blijft ROMA bevoegd op grond van deze overmacht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Noch bij ontbinding, noch bij opschorting zal op ROMA enige schadevergoedingsplicht rusten.
- 16.3 Onder overmacht wordt ondermeer verstaan: oorlog, staat van beleg, oproer, sabotage, natuurrampen, overheidsmaatregelen, brand, lock-outs, werkstakingen bij ROMA of door haar ingeschakelde derden haar leveranciers of hulpbedrijven, excessieve ziekte onder personeel, bedrijfsstoornis, te kort aan werkkrachten, uitval van energie- of watervoorzieningen, breuk aan machines en computers, niet nakomen van derden van hun verplichtingen door welke oorzaak ook zonder dat ROMA invloed van een en ander op haar bedrijf hoeft aan te tonen, zomede alle overige gevallen van overmacht, waaronder tevens wordt verstaan elke onvoorziene omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhinderd of aanzienlijk moeilijker of kostbaarder maakt.
- 17: Ontbinding**
- 17.1 ROMA is gerechtigd om, zonder dat terzake enige vergoeding aan de opdrachtgever is verschuldigd, de overeenkomst en alle andere lopende overeenkomsten tussen partijen zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig, geheel of gedeeltelijk te beëindigen en de geleverde zaken en/ of diensten terug te nemen en/ of de opdrachtgever van verdere levering van de zaak en/ of dienst uit te sluiten indien:
- de opdrachtgever achterstallig is met betaling van de koopprijs of van enig ander bedrag dat hij aan ROMA is verschuldigd;
  - hij een staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
  - de opdrachtgever één van de bepalingen van deze voorwaarden overtreedt of niet strikt nakomt.
  - Een en ander onverminderd het recht van ROMA op haar krachtens artikel 16 toekomen schadevergoeding.
- 17.2 In geval van beëindiging van de overeenkomst op de gronden vermeld in het vorige lid, wordt elke vordering die ROMA op de opdrachtgever mocht hebben, terstond in zijn geheel opeisbaar.
- 18: Wijzigingen/ meerwerk**
- 18.1 Indien de opdrachtgever wijzigingen in de opzet en/of inhoud van het onderzoek wenst aan te brengen, zal de opdrachtgever daartoe tijdig in overleg treden met ROMA. ROMA zal aan de gewenste wijzigingen meewerken, mits zulks in redelijkheid van ROMA kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering komen, overeenstemming wordt bereikt.
- 18.2 Het is ROMA nimmer toegestaan wijzigingen aan te brengen in de overeengekomen opzet en/of inhoud van een onderzoek zonder dat de opdrachtgever daarmee heeft ingestemd.
- 18.3 Indien de opdrachtnemer meer of minder werkzaamheden dient te verrichten dan is voorzien in het aan de opdracht ten grondslag liggende onderzoeksvoorstel, zal hij hierover in overleg treden met de opdrachtgever. De door ROMA te verrichten aanvullende werkzaamheden komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij de noodzaak deze aanvullende werkzaamheden te verrichten, is veroorzaakt door nalatigheid van ROMA dan wel doordat ROMA een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de bewuste werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien. De hoogte van de met de bewuste aanvullende werkzaamheden gemoeide vergoeding zullen partijen in overleg vaststellen. Indien ROMA minder werkzaamheden behoeft te verrichten, kan de opdrachtgever aanspraak maken op reductie van de te betalen vergoeding, mits en voor zover de opdrachtnemer als gevolg hiervan ook daadwerkelijk minder kosten maakt. De hoogte van de reductie die is gemoeid met de bewuste minder te verrichten werkzaamheden zullen partijen in overleg vaststellen.
- 19: Recht**
- 19.1 Op alle overeenkomsten met ROMA en de totstandkoming daarvan is het Nederlands recht van toepassing.
- 19.2 Geschillen betreffende overeenkomsten met ROMA zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Zutphen.