

## **Algemene Voorwaarden Moodindicator B.V. 2018**

### **1 Algemeen**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, projectvoorstellen en overeenkomsten voor dienstverlening tussen Moodindicator B.V., gevestigd te Joure, Klamp 41, 8502 BK, (hierna te noemen: "Moodindicator") en haar Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolger(s) (hierna te noemen: "Opdrachtgever").
- 2) De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3) Indien enig beding, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

### **2 Voorstellen dienstverlening en prijzen**

- 1) Aan de hand van door opdrachtgever verstrekte gegevens stelt Moodindicator de offerte op die de prijs van de Moodindicator tool en de verschillende modules, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege opgelegd en exclusief in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, bevat. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het de opdracht heeft verstrekt.
- 2) Tenzij anders aangegeven op de offerte, is de kostenopgave geldig tot één maand na offertedatum, op voorwaarde dat de uitvoering kan plaatsvinden binnen de in het voorstel vermelde periode. Een overeenkomst komt tot stand als Moodindicator de opdrachtbevestiging door de opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 3) De geoffreerde prijs is onlosmakelijk verbonden met het voorstel. Het door Opdrachtgever aanvaarde voorstel met de daarin opgenomen prijs vormt de overeenkomst tussen partijen.

### **3 Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door Opdrachtgever**

- 1) Om de uitvoering van het project/de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Moodindicator nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht .
- 2) Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van Opdrachtgever, die bij de werkzaamheden ten behoeve van de Moodindicator betrokken (zullen) zijn.

### **4 Wijziging van de opdracht en extra werkzaamheden**

- 1) De in het voorstel genoemde prijs is onlosmakelijk verbonden met de hierin omschreven opzet van de werkzaamheden. Wijzigingen in de opzet onder andere ten aanzien van de gekozen modules en maatwerk oplossingen die in overleg met Opdrachtgever worden aangebracht, kunnen leiden tot aanpassing van de verschuldigde kosten.
- 2) Indien tussentijdse wijziging in de uitvoering van de opdracht ontstaat door feiten of omstandigheden die in de risicosfeer van Opdrachtgever vallen, zal Moodindicator aanpassingen aanbrenge indien dit voor de kwaliteit van de dienstverlening nodig is. Daaraan verbonden kosten zullen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
- 3) Als het voorstel het aantal besprekingen gedurende en na afloop van de opdracht specificeert, zullen extra besprekingen die op wens van de opdrachtgever plaatsvinden of anderszins noodzakelijk blijken, anders dan door toedoen van Moodindicator, als meerwerk in rekening worden gebracht.
- 4) Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Moodindicator zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 5) Besprekingen worden in Nederland en in het Nederlands gehouden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

## **5 Duur en afsluiting van een traject of opdracht**

- 1) De duur van een traject of andere vorm van dienstverlening door Moodindicator kan, behalve door de inspanning van het team van Moodindicator, worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Moodindicator verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Moodindicator kan dan ook van tevoren slechts bij indicatie aangeven hoe lang de opstarttijd zal zijn voor het opstarten van de Moodindicator dienstverlening. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

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

- 1) De overeenkomst is aangegaan voor een minimum termijn van 12 maanden en daaropvolgend per maand opzegbaar. Tenzij anders overeengekomen, is de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar voor beëindiging van die termijn.
- 2) Moodindicator mag tot voortijdige beëindiging van de samenwerking overgaan als er sprake is van overmacht, zoals gedefinieerd in deze overeenkomst.
- 3) Moodindicator 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 Moodindicator 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 digitale omgeving Moodindicator**

- 1) Ten behoeve van het beheersysteem van de Moodindicator, verstrekt Moodindicator aan Opdrachtgever en/of diens geautoriseerde medewerker(s) inloggegevens verstrekken waarmee toegang verkregen wordt tot het beheersysteem van Moodindicator of tot digitale applicaties van Moodindicator. De toegang tot het beheersysteem en digitale applicaties is strikt persoonlijk. Het is Opdrachtgever, noch diens geautoriseerde werknemers, niet toegestaan inloggegevens en/of wachtwoorden aan derden over te dragen, bekend te maken en/of door derden te laten gebruiken. Gegevens van het beheersysteem of applicaties en enige daarop ingevulde informatie, die wordt afgedrukt op papier en/of opgeslagen op een ander medium, mag niet aan derden worden verschaft en dient buiten het bereik van derden te worden opgeslagen.
- 2) Opdrachtgever is er zelf voor verantwoordelijk dat medewerkers die uit dienst treden, niet langer toegang hebben tot enige digitale omgeving van Moodindicator. In dergelijke situaties dient Opdrachtgever Moodindicator uiterlijk binnen 3 werkdagen hierover te informeren en te verzoeken de betreffende inloggegevens te blokkeren. Moodindicator is niet aansprakelijk voor enig misbruik van niet geblokkeerde gegevens door (voormalig) werknemers.
- 3) Moodindicator streeft ernaar om het beheersysteem en applicaties zoveel mogelijk beschikbaar en bereikbaar te houden. Moodindicator 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. Moodindicator is nimmer aansprakelijk voor het niet toegankelijk zijn van haar beheersysteem, applicatie(s) of enige andere digitale omgeving.
- 4) Moodindicator behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst innovaties en andere wijzigingen door te voeren in de lay-out, content, werking en navigatie van de digitale omgeving, waaronder maar niet beperkt tot het beheersysteem, applicatie(s) en mobiele apps.

## **8 Intellectuele eigendom**

1. Modellen, technieken, instrumenten, vragenlijsten, rapportagesjablonen en onderzoeksmethoden, waaronder ook software, het beheersysteem en/of digitale applicatie(s) van Moodindicator alsmede print-outs daarvan zijn en blijven eigendom van Moodindicator. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Moodindicator.
- 2) Het auteursrecht op de gebruikte software, modellen, lay-outs, vragenlijsten, rapportagesjablonen en onderzoeksmethoden berust bij Moodindicator.
- 3) Het auteursrecht op onderzoeksresultaten en rapportages en andere in het kader van het de opdracht opgestelde stukken, berust eveneens bij Moodindicator, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever is gerechtigd de hier bedoelde schriftelijke bescheiden te vermenigvuldigen, echter uitsluitend voor intern gebruik, binnen de eigen organisatie.
- 4) Onderzoeksmethoden en modificaties van de Moodindicator tools, zelfs indien die zijn ontwikkeld en/of toegepast door Moodindicator in opdracht van Opdrachtgever, zijn het volledige eigendom van Moodindicator. Moodindicator is gerechtigd deze methodes toe te passen voor opdrachten van derden.
- 5) 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 Moodindicator in haar opdracht.

## **9 Vertrouwelijkheid en bewaring gegevens**

- 1) Moodindicator is jegens derden verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede de resultaten vanuit de Moodindicator dienstverlening. Moodindicator zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever en haar medewerkers. De uitvoering en inhoud van de onderlinge afspraken zijn verwerkt in de Verwerkersovereenkomst die integraal onderdeel vormt van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Moodindicator.
- 2) Schriftelijke vragenlijsten die door respondenten zijn geretourneerd, worden door Moodindicator gearchiveerd tot minimaal een maand na oplevering van de rapportage van een meting. Een digitale scan van de schriftelijke vragenlijsten wordt gedurende minimaal twaalf maanden door Moodindicator bewaard. Ook databestanden waarin digitale respons is opgeslagen, worden gedurende minimaal twaalf maanden door Moodindicator bewaard. Na de voornoemde termijnen heeft Moodindicator het recht de vragenlijsten te vernietigen respectievelijk digitaal te verwijderen. Moodindicator zal in alle gevallen op vijf (5) jaar na afloop van het kalenderjaar waarin het betreffende onderzoek plaatsvond tot vernietiging respectievelijk digitale verwijdering van de in dit lid bedoelde vragenlijsten overgaan. Indien hiervoor in de Verwerkersovereenkomst een andere termijn is overeengekomen dan is deze leidend.
- 3) Opdrachtgever zal zonder toestemming van Moodindicator aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Moodindicator, haar werkwijze en dergelijke.
- 4) Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van Moodindicator zijn rapportage alsmede de resultaten van de Moodindicator dienstverlening niet aan derden ter beschikking stellen.
- 5) Door het verstrekken van een e-mailadres en de persoonsgegevens van de medewerkers van Opdrachtgever, stemt Opdrachtgever ermee in dat dit e-mailadres en de persoonsgegevens wordt gebruikt voor het juist doen uitvoeren van de dienstverlening van Moodindicator.

## **10 Bescherming van Persoonsgegevens**

- 1) Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (Wbp en de AVG) 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 de Verwerkersovereenkomst met Moodindicator rust volledig en uitsluitend bij de Opdrachtgever. Partijen erkennen dat Moodindicator in haar hoedanigheid als opdrachtnemer en uitvoerder van het project/de opdracht moet worden beschouwd als bewerker als bedoeld in artikel 1 sub e Wbp.
- 2) De uitvoering van het project/de opdracht is onder voorwaarde van de door Moodindicator gehanteerde Verwerkersovereenkomst, welke standaard geldt voor de dienstverlening van Moodindicator.

- 3) Moodindicator zal, zoveel als technisch en organisatorisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 11 (a). De kosten verbonden aan deze ondersteuning en/of het aanpassen van de in 11 (b) genoemde Verwerkersovereenkomst, dan wel een Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever, zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Moodindicator inbegrepen en komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 4) De persoonsgegevens die Moodindicator verwerkt in het kader van de opdracht, worden door Moodindicator opgenomen in een geautomatiseerd systeem en worden vertrouwelijk en in overeenstemming met alle toepasselijke privacy regelgeving behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor het juist doen uitvoeren van de opdracht. Persoonsgegevens worden niet aan een derde ter beschikking gesteld, tenzij dit noodzakelijk is om opdracht uit te voeren of Moodindicator hiertoe op grond van een wettelijk voorschrift gehouden is. Moodindicator is gerechtigd om uitkomsten van onderzoeken te gebruiken voor benchmark- en onderzoeksdoeleinden, mits hierbij de scores van opdrachtgevers niet individueel herleidbaar zijn.
- 5) Moodindicator zal Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering de overeenkomst en daarbij behorende diensten. Tenzij anders overeengekomen, wordt de maximale bewaartermijn voor persoonsgegevens in niet-gepseudonimiseerde of geanonimiseerde vorm gesteld op vijf (5) jaar na afloop van het kalenderjaar waarin het betreffende project plaatsvond. Na verloop van deze termijn zal Moodindicator overgaan tot vernietiging respectievelijk digitale verwijdering.

## **11 Personeel**

- 1) Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg met de wederpartij.

## **12 Betalingsvoorwaarden**

- 1) Betaling dient in wettig betaalmiddel te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De eerste betaling geschiedt middels een bankoverschrijving. Alle maandelijkse vervolgbetalingen middels automatische incasso. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 2) Betaling van de overeengekomen maandelijkse termijnen geschiedt bij vooruitbetaling en worden in rekening gebracht / geïncasseerd op iedere 1<sup>e</sup> van de maand.
- 3) Per iedere 1<sup>e</sup> maand van elk kwartaal zal het te incasseren maandbedrag worden aangepast aan het in de voorafgaande maand aantal door Opdrachtgever middels het beheersysteem aangemelde medewerkers. Moodindicator zal Opdrachtgever tijdig in kennis stellen van het nieuwe termijnbedrag.
- 4) In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van Opdrachtgever, zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 5) Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- 6) Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats in mindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens in mindering van de verschenen rente en tenslotte in mindering van de opeisbare factu(u)r(en) die het langst open staa(t)(n), zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7) Moodindicator is, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, gerechtigd om voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen en de afwerking van de opdracht/ levering te staken indien deze zekerheid niet kan worden gegeven.
- 8) Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is Opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten ["WIK"], artikel 6:96 BW, en het bijbehorende Besluit vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten ["Besluit BIK"]. Indien Moodindicator hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking. Gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

### **13 Aansprakelijkheid**

Moodindicator zal de door Moodindicator te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. Moodindicator, alsmede door Moodindicator ingeschakelde derden, zijn evenwel jegens Opdrachtgever uitsluitend op de volgende wijze aansprakelijk:

- 1) Moodindicator is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 2) Moodindicator 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.
- 3) Eventuele aanspraken van Opdrachtgever in de in dit artikel bedoelde zin, dienen binnen één jaar na het ontdekken van schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- 4) Moodindicator is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht.
- 5) Moodindicator 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 Moodindicator gegeven advies. Opdrachtgever is gehouden Moodindicator te vrijwaren voor, respectievelijk schadeloos te stellen van, alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade, waarvoor de aansprakelijkheid van Moodindicator in deze voorwaarden in de verhouding met Opdrachtgever is uitgesloten.
- 6) Indien Moodindicator geen aanspraak kan maken op bovengenoemde beperkingen van aansprakelijkheid, is de aansprakelijkheid van Moodindicator, voor zover deze door haar (aansprakelijkheids)verzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Moodindicator beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de in het voorstel bedongen prijs voor een periode van 6 maanden.
- 7) In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Moodindicator voor directe schade, op welke rechtsgrond ook, echter meer dan Euro 50.000,- bedragen.
- 8) De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Moodindicator of haar ondergeschikten.

### **14 Overmacht**

- 1) Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Moodindicator 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 Moodindicator, 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 Moodindicator afhankelijk is.
- 2) Moodindicator heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Moodindicator haar verbintenis had moeten nakomen.
- 3) Tijdens overmacht worden de levering en andere verplichtingen van Moodindicator opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Moodindicator 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.
- 4) Indien Moodindicator 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.

### **15 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

## **16 Geschillenregeling**

- 1) In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen Opdrachtgever en Moodindicator, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank te Leeuwarden.
- 2) Moodindicator blijft echter bevoegd Opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.