

# Algemene Voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Hibou B.V. Het adres van Hibou B.V. is Rijnsburgstraat 9, 1059 At Amsterdam en haar KvK nummer is: 72072423.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u contact opnemen via e-mail: [info@hibou.nl](mailto:info@hibou.nl), telefoon: +31 20 369 99 99 of per post op bovengenoemd adres.

## 1. Algemeen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op enige aanbieding, offerte, opdracht en overeenkomst, waaronder begrepen met betrekking tot het verrichten van – en het adviseren over – social insights, positioneringsanalyses, reputatie(onderzoek & management), (content)marketing en communicatie, tussen enerzijds Hibou B.V., haar groepsvennootschappen, dochterondernemingen en rechtsopvolgers ("**Opdrachtnemer**") en anderzijds de klant/wederpartij van de Opdrachtnemer ("**Opdrachtgever**") ("**Overeenkomst**").
- 1.2. De Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden omvatten samen de algehele overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden slechts voor de Overeenkomst waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard.
- 1.3. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden in strijd met een bepaling in de Overeenkomst, geldt de bepaling in de Overeenkomst.
- 1.4. Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig is, of nietig of niet-bindend wordt verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht, en een dergelijke bepaling zal automatisch geacht te zijn vervangen door een bepaling die geldig of bindend is, en die zo veel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling weergeeft.

## 2. Voorstellen/offertes

- 2.1. Opdrachtnemer zal zich in voldoende mate op de hoogte stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met de Overeenkomst.
- 2.2. De offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Overeenkomst heeft verstrekt. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat hij gerechtigd is alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens voor de afgesproken doeleinden te (laten) gebruiken.

## 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. Iedere aanbieding en offerte (beiden een "**Voorstel**") van Opdrachtnemer is vrijblijvend. Een Overeenkomst komt pas tot stand, nadat Opdrachtnemer de Overeenkomst heeft bevestigd, dan wel nadat – met medeweten van Opdrachtgever – met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.
- 3.2. Opdrachtnemer kan voor het uitbrengen van een Voorstel kosten in rekening brengen, mits dit met Opdrachtgever is overeengekomen.
- 3.3. De tarieven en kosten die Opdrachtnemer in het Voorstel opneemt, zal Opdrachtnemer gedurende vier maanden na de datum daarvan niet verhogen, tenzij (i) de uitvoering van het Voorstel door toedoen van Opdrachtgever niet kan plaatsvinden binnen periode of op de wijze die in het Voorstel is opgenomen of (ii) Opdrachtnemer zich het recht van verhoging heeft voorbehouden.
- 3.4. Vermelde bedragen zijn altijd exclusief omzetbelasting (BTW) en onkosten.

## 4. Wijziging en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1. Indien Opdrachtgever een wijziging in de Overeenkomst wenst aan te brengen, zal Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer meedelen. Opdrachtnemer zal in redelijkheid zijn best doen om de gewenste wijziging te realiseren, mits Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming bereiken over de stijging of daling van de kosten die de wijziging met zich mee brengt. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht zich hierbij redelijk op te stellen.
- 4.2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gehouden elkaar schriftelijk op de hoogte te stellen van iedere wijziging met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.3. Overeengekomen levertijden zijn niet verbindend bij vertraging wegens onvoorziene omstandigheden die samenhangen met tussentijdse wijzigingen in de Overeenkomst of buiten de macht van Opdrachtnemer gelegen factoren.
- 4.4. Opdrachtgever zal steeds zo snel mogelijk, maar ten minste tien (10) werkdagen voor het geplande aanvangstijdstip van de uitvoering van een Overeenkomst, eventuele afwijkingen in de overeengekomen tijdsplanning kenbaar dienen te maken. Mocht Opdrachtgever deze termijn niet in acht nemen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd tot volledige betaling van de

# Algemene Voorwaarden

overeengekomen vergoeding.

- 4.5. Opdrachtnemer kan deze Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn in het geval Opdrachtnemer de Overeenkomst niet kan uitvoeren conform haar professionele standaarden.
- 4.6. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst direct opzeggen in het geval Opdrachtnemer in verzuim is onder de Overeenkomst.

## 5. Aansprakelijkheid

- 5.1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting.
- 5.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming bij de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever onderbouwd aantoonst dat Opdrachtnemer niet zorgvuldig en/of niet deskundig heeft gehandeld.
- 5.3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in verband met de Overeenkomst is beperkt tot het lagere bedrag van (i) de vergoeding (excl. BTW en onkosten) waar Opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst recht op heeft en (ii) het door Opdrachtnemer in dit kader verzekerde bedrag.
- 5.4. Op straffe van verval van recht is Opdrachtgever verplicht een vordering tot schadevergoeding binnen één jaar na het ontdekken van de schade schriftelijk in te dienen.
- 5.5. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte- of gevolgschade is uitgesloten. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer op eerste verzoek voor aanspraken van derden in dat verband.
- 5.6. De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Opdrachtnemer is één (1) jaar.

## 6. Verwerkersovereenkomst

- 6.1. Indien opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt dient hier een verwerkersovereenkomst tussen beide partijen voor te worden afgesloten.
- 6.2. De standaard verwerkersovereenkomst van Hibou is hierop van toepassing, tenzij partijen hiervoor een andere verwerkersovereenkomst overeen zijn gekomen.

## 7. Verzuim, overmacht en ontbinding van de Overeenkomst

- 7.1. Indien een partij bij de Overeenkomst als gevolg van een oorzaak die niet aan dezelfde partij kan worden toegerekend, de Overeenkomst niet kan uitvoeren volgens de Overeenkomst, dient deze partij(en) de andere partij schriftelijk in gebreke te stellen en in de gelegenheid te stellen de oorzaak binnen één week weg te nemen, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verlangd of sprake is van overmacht. Indien de andere partij van dit aanbod geen gebruik maakt of de oorzaak niet binnen de gestelde redelijke termijn wegneemt, heeft de ene partij het recht de Overeenkomst te ontbinden en recht op vergoeding van de geleden schade, tenzij sprake is van overmacht.
- 7.2. Indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling vraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij (i) het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en (ii) recht op vervangende schadevergoeding.
- 7.3. Wanneer een overmachtssituatie langer dan 7 dagen duurt, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat de ene partij de andere partij iets verschuldigd is.

## 8. Vergoeding en betaling

- 8.1. De in een Voorstel vermelde tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en onkosten, maar inclusief reis- en verblijfskosten, tenzij anders is aangegeven.
- 8.2. Bij Overeenkomsten met een vergoeding voor Opdrachtnemer vanaf EUR 10.000,- (excl. BTW) wordt de totale vergoeding in delen gefactureerd: bij aanvang vijftig procent (50%) en onmiddellijk na afronding de resterende 50 procent (50%).
- 8.3. Opdrachtnemer heeft eenmaal per jaar het recht om haar prijzen en tarieven aan te passen op basis van de jaarmutatatie van de Consumenten Prijs Index (CPI) van het CBS (werknemers laag). Een dergelijke aanpassing geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.
- 8.4. Naast de inflatiecorrectie genoemd in artikel 8.3 heeft Opdrachtnemer tevens het recht om haar tarieven eenmaal per jaar te verhogen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tenminste 30 dagen van tevoren op de hoogte stellen van een dergelijke verhoging. Indien de voornoemde verhogingen samen meer dan tien procent (10%) bedragen ten opzichte de oude tarieven, dan heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging van kracht wordt, maar met in achtneming van de opzegtermijn (indien van toepassing).
- 8.5. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever voor de verschuldigde vergoedingen facturen sturen. Opdrachtgever dient de in rekening gebrachte bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening van verplichtingen jegens Opdrachtnemer.

## Algemene Voorwaarden

- 8.6. Indien Opdrachtgever niet voldoet aan haar verplichtingen in dit artikel, komen alle door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- 8.7. Indien Opdrachtgever ten aanzien van de betaling binnen de gestelde termijn in gebreke blijft, is hij per direct in verzuim. Hij is dan buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Opdrachtnemer. De maximale incassokosten zijn als volgt:
- 15% over de eerste EUR 2.500,
  - 10% over het resterende deel, tot EUR 5.000,
  - 5% over het daarna resterende deel, tot EUR 10.000,
  - 1% over het dan nog resterende deel, tot EUR 200.000,
  - 0,5% over het overige deel.
- 8.8. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat zij kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs nodig waren onder de gegeven omstandigheden, dan komen deze kosten ook voor vergoeding in aanmerking.
- 8.9. Alle door Opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen ook voor rekening van Opdrachtgever.

### 9. Intellectueel eigendom

- 9.1. Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op het volgende (onderzoeks)materiaal (blijven) berusten bij Opdrachtnemer:
- 9.1.1. onderzoeksvoorstellen, kostenopgaven, offertes en dergelijke;
- 9.1.2. al het door Opdrachtnemer vervaardigde (onderzoeks)materiaal, zoals modellen, technieken, vragenlijsten, instrumenten en software;
- 9.1.3. de uitkomst van het onderzoek in de vorm van rapporten, adviezen e.d.; *en*
- 9.1.4. adviezen en 'content', al dan niet naar aanleiding van of na afloop van een eerdere opdracht.
- 9.2. Alle rechten (waaronder het auteursrecht) op alle aan Opdrachtnemer aangeleverde 'content' (blijven) berusten bij Opdrachtgever of een derde partij die dit voor Opdrachtgever schreef of tot stand bracht.
- 9.3. Met uitzondering van het gebruik van de voor Opdrachtgever geschreven 'content' voor het bestemde doel is het Opdrachtgever niet toegestaan (enig onderdeel van) het in artikel 9.1. genoemde materiaal zonder de toestemming van Opdrachtnemer voor een ander doel te hergebruiken of ter kennis van derden te brengen.

### 10. Geheimhouding

- 10.1. Elke partij verplicht zich tot strikte geheimhouding met betrekking tot alle niet-openbare informatie en documentatie in verband met de Overeenkomst, tenzij bekendmaking ervan vereist is op grond van de wet.

### 11. Publiceren

- 11.1. Opdrachtnemer mag de naam en het logo van Opdrachtgever in persberichten en andere communicatie-uitingen gebruiken ter promotie van haar diensten.
- 11.2. Voor publicatie van een referentie dient Opdrachtgever schriftelijk toestemming te geven ter goedkeuring.

### 12. Wijzigingsbeding

- 12.1. Opdrachtnemer is gerechtigd haar Algemene Voorwaarden en Aanvullende Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 12.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang – zoals veranderende wetgeving of wijzigingen in de bedrijfsvoering – kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 12.3. Grote inhoudelijke wijzigingen worden bij voorbaat aan de klant voorgelegd.

### 13. Toepasselijk recht en rechtsmacht

- 13.1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 13.2. Partijen zullen de zaak slechts voorleggen aan de rechter nadat zij hun uiterste best hebben gedaan in onderling overleg tot een oplossing te komen voor het geschil.
- 13.3. Geschillen moeten binnen één jaar nadat de vordering/schade is ontstaan en deze bekend werd aan de eisende partij onder de aandacht worden gebracht van de bevoegde rechter.