

Algemene Voorwaarden van Cigarbox

1. DEFINITIES

Adviesdiensten betekent door Cigarbox aan de Cliënt geleverde diensten, met uitzondering van Impact Dashboard Diensten en aanverwante ondersteunende Diensten;

Cliënt betekent de natuurlijke of rechtspersoon met wie Cigarbox als opdrachtnemer een overeenkomst van opdracht aangaat;

Defect betekent een storing in de Impact Dashboard Diensten (niet veroorzaakt door een onjuiste configuratie door de Cliënt of het anderszins niet opvolgen van de gebruiksvoorschriften in de Documentatie) waardoor de functionaliteit van de Impact Dashboard Diensten zoals beschreven in de documentatie wezenlijk wordt aangetast;

Diensten betekent alle diensten van Cigarbox;

Documentatie betekent de dan geldende versie van de gebruikershandleidingen voor de Impact Dashboard Diensten zoals van tijd tot tijd door Cigarbox via haar website of rechtstreeks aan de Cliënt wordt verstrekt;

Impact Dashboard betekent de web-based softwareapplicatie van Cigarbox waarmee projecten en evenementen op basis van ingevoerde data van publieksonderzoeken en verwachte resultaten kunnen worden geanalyseerd, vergeleken en gerapporteerd;

Impact Dashboard Diensten betekent ervoor zorg dragen dat de Impact Dashboard software – geïnstalleerd, onderhouden en gehost door Cigarbox – beschikbaar is voor gebruik door de Cliënt via het internet op een Software as a Service (SaaS) basis;

Intellectuele Eigendomsrechten betekent alle auteursrechten, octrooien, databankrechten, rechten op handelsmerken, modellen, knowhow, logo's, vertrouwelijke informatie en vergelijkbare rechten (al dan niet geregistreerd);

Licentie betekent toestemming om een bepaalde software te mogen gebruiken zonder er de eigendomsrechten over te verkrijgen.

Ondersteunende Diensten betekent de standaard ondersteunende diensten die ten aanzien van de Impact Dashboard Diensten aan de Cliënt worden verleend, zoals nader beschreven in artikel 4;

Opdracht betekent de Opdrachtbevestiging en de daarop toepasselijke Algemene Voorwaarden.

Opdrachtbevestiging betekent de schriftelijke overeenkomst van opdracht tussen Cliënt en Cigarbox en eventuele andere bijlagen daarbij, maar met uitzondering van de toepasselijke Algemene Voorwaarden.

Schade betekent alle Claims, schadevergoedingen en kosten die op welke wijze dan ook verband houden met of voortvloeien uit de Opdracht of de Diensten.

Vertrouwelijke Informatie betekent alle informatie, handelsgeheimen of overige eigendomsrechtelijk beschermde informatie met betrekking tot een partij (de "Verstrekker") die door de Verstrekker als vertrouwelijk is aangemerkt dan wel naar haar aard vertrouwelijk is.

2. TOEPASSELIGHEID VAN VOORWAARDEN

(a) *Cigarbox*: Dit zijn de algemene voorwaarden van Cigarbox. Deze zijn van toepassing op alle Diensten van Cigarbox, alle Offertes van Cigarbox en alle overeenkomsten die Cigarbox met de Cliënt aangaat ten aanzien van de levering van Diensten door Cigarbox.

(b) *Offertes en Opdrachten*: Offertes voor Opdrachten vervallen indien deze niet door de Cliënt worden aanvaard binnen 30 dagen na de datum waarop deze zijn uitgebracht, tenzij in de Offerte nadrukkelijk een andere geldigheidstermijn is opgenomen. Kennelijke (type)fouten in Offertes zijn niet bindend voor Cigarbox en Cigarbox kan op basis van Offertes met dergelijke kennelijke (type)fouten gesloten Opdrachten afwijzen of beëindigen.

3. SCOPE VAN DE IMPACT DASHBOARD DIENSTEN

(a) *Hosting en technisch beheer*: de Impact Dashboard Diensten van Cigarbox omvatten standaard de hosting en het technisch beheer door Cigarbox van de Impact Dashboard software bij een beveiligd datacenter

van een hosting provider in Europa. De Impact Dashboard software wordt door Cigarbox geïmplementeerd en via het internet gebruiksklaar aan de Cliënt ter beschikking gesteld. De Cliënt kan vervolgens met behulp van up-to-date softwarebrowsers via het internet verbinding maken met de Impact Dashboard software om de Impact Dashboard software te configureren en de Impact Dashboard Diensten te gebruiken.

(b) *Serviceverplichting*: Cigarbox zal ervoor zorg dragen dat de Impact Dashboard Diensten op professionele wijze worden verleend en zal zich ervoor inzetten dat deze conform de Documentatie blijven functioneren voor de duur van het licentie van de Cliënt op de Impact Dashboard Diensten. Cigarbox garandeert niet dat de Impact Dashboard Diensten vrij van fouten of storingen zullen werken, maar zal Defecten in de Impact Dashboard Diensten overeenkomstig artikel 4 als onderdeel van de Ondersteunende Diensten adresseren.

(c) *Gebruiksomvang*: de Cliënt mag slechts voor het nadrukkelijk in de Opdracht overeengekomen toepassingsgebied gebruikmaken van de Impact Dashboard software, zulks in de vorm en versie zoals van tijd tot tijd via de Impact Dashboard Diensten beschikbaar worden gesteld.

(d) *Gebruik voor/door derden niet toegestaan*: behoudens zoals nadrukkelijk en specifiek anders in de Opdracht is overeengekomen, mag de Cliënt de Impact Dashboard Diensten slechts voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden gebruiken en het gebruik van de Impact Dashboard Diensten niet middels verkoop, verhuur, een sub-Licentie, timesharing of op enige andere basis aan derden ter beschikking stellen. Ook mag de Cliënt op geen enkele basis de Impact Dashboard Diensten ten behoeve van een derde gebruiken, met inbegrip van de wederverkoop ervan of de bundeling ervan met de door de Cliënt aan derden verleende diensten.

(e) *Ontwikkeling van Impact Dashboard Diensten*: de Impact Dashboard Diensten kunnen van tijd tot tijd door Cigarbox worden geüpdatet of gewijzigd. Bij wezenlijke wijzigingen in de Impact Dashboard Diensten die naar verwachting van wezenlijke invloed op de Cliënt zullen zijn, zal Cigarbox (indien redelijkerwijs mogelijk) ten minste één maand van tevoren hiervan een kennisgeving doen via e-mail, zodat de Cliënt zich op deze wijziging kan voorbereiden. Cigarbox zal geen aanvullende kosten bij de Cliënt in rekening brengen voor aanvullende opties die zij middels dergelijke wijzigingen aan de Cliënt ter beschikking stelt, tenzij het gaat om toekomstige nieuwe opties of functies die Cigarbox over het algemeen ook bij andere gebruikers van de Impact Dashboard Diensten afzonderlijk in rekening brengt. Nieuwe, afzonderlijk in rekening gebrachte opties worden echter niet bij de Cliënt in rekening gebracht totdat de Cliënt heeft bevestigd dat hij deze nieuwe opties wenst te gebruiken. Indien een wijziging in de Impact Dashboard Diensten aantoonbaar van wezenlijk nadelige invloed voor de Cliënt, kan de Cliënt binnen 30 dagen nadat Cigarbox de wijziging heeft aangekondigd zijn bezwaren aan Cigarbox kenbaar maken, de updates worden in dat geval voor de Client niet doorgevoerd of terug gedraaid indien noodzakelijk.

4. ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN ADVIESDIENSTEN

(a) *Ondersteunende Diensten – algemene ondersteuning*: de Ondersteunende Diensten die in de licentiekosten voor de Impact Dashboard Diensten zijn inbegrepen, omvatten standaard (naast eventuele andere ondersteunde diensten die expliciet als onderdeel van de vaste licentiekosten in de Opdracht zijn omschreven):

1. toegang tot de Documentatie van de Impact Dashboard Diensten en zelfhulpmiddelen (zoals de lijsten met veelgestelde vragen, witboeken, voorbeeldmateriaal en gebruiksscenario's) zoals deze van tijd tot tijd via de Impact Dashboard Diensten aan de Cliënt ter beschikking worden gesteld;
2. algemene gebruiksondersteuning via e-mail of telefonisch tijdens Nederlandse kantooruren waarbij redelijke gebruikserelateerde vragen met betrekking tot de Impact Dashboard Diensten worden beantwoord over aspecten die niet in de Documentatie en andere door Cigarbox ter beschikking gestelde zelfhulpmiddelen aan de orde komen; en
3. proactieve bewaking door Cigarbox van belangrijke prestatiestatistieken van de Impact Dashboard Diensten om Defecten te helpen voorkomen en Defecten die in de Impact Dashboard Diensten voorkomen op te sporen.

(b) *Ondersteunende Diensten – Defecten*: Cigarbox zal zich er als onderdeel van de Ondersteunende Diensten redelijkerwijs voor inspannen om binnen

een redelijk tijdsbestek Defecten aan te pakken en op te lossen welke de Cliënt aan Cigarbox meldt of welke Cigarbox zelf ontdekt. Ingeval de Cliënt door een Defect daadwerkelijk wordt verhinderd zichzelf toegang tot de Impact Dashboard Diensten te verschaffen of wezenlijke onderdelen van de functionaliteit van de Diensten te gebruiken, zal Cigarbox alle redelijke inspanningen leveren om zo spoedig mogelijk ten minste een workaround te verschaffen, zodat de Cliënt zo snel als praktisch mogelijk is weer gebruik kan maken van (het aangetaste onderdeel van) de Impact Dashboard Diensten; door deze workaround dient de Cliënt mogelijk tijdelijk in te stemmen met de toepassing van alternatieve werkprocedures en/of een vermindering van secundaire functionaliteit.

(c) *Verantwoordelijkheden van de Cliënt voor het ontvangen van ondersteuning:* De Cliënt dient bij het melden van een Defect alle relevante informatie te verschaffen en alle relevante medewerking te verlenen aan Cigarbox om Cigarbox in staat te stellen het Defect op te sporen en te reconstrueren.

(d) *Kwaliteitsverplichting Adviesdiensten:* Cigarbox zal de Adviesdiensten op professionele en voortvarende wijze verlenen. Indien als gevolg van Adviesdiensten gecreëerde deliverables kennelijke fouten of tekortkomingen bevatten doordat Cigarbox de Adviesdiensten niet volgens de in de vorige zin aangegeven norm heeft uitgevoerd, en indien de Cliënt dit binnen drie maanden na levering van de desbetreffende deliverable bij Cigarbox meldt, zal Cigarbox zich zonder aanvullende vergoeding redelijkerwijs voor inspannen deze fout of tekortkoming te herstellen of de Cliënt als alternatief een evenredige korting aanbieden op de voor de desbetreffende Adviesdiensten in rekening gebrachte vergoedingen.

5. IE-RECHTEN, LICENTIEVOORWAARDEN VAN DERDEN

(a) *Eigendom van Impact Dashboard Diensten:* alle Intellectuele-Eigendomsrechten in of verband houdende met de Impact Dashboard Diensten en alle aanpassingen daarvan, met inbegrip van de aanpassingen in het Impact Dashboard waarvan de Cliënt voorstelt of vraagt dat deze worden gedaan (maar uitgezonderd Cliëntgegevens), zijn en blijven de volledige eigendom van Cigarbox en haar licentiegevers.

(b) *Eigendom van Cliëntgegevens:* alle gegevens die de Cliënt verstrekt of via de Impact Dashboard Diensten van zijn relaties verzamelt, nadrukkelijk met inbegrip van verzamelde enquête gegevens en op basis daarvan gegenereerde Cliënt specifieke rapportages die met de Impact Dashboard Diensten zijn gemaakt, worden als Cliëntgegevens beschouwd en zijn en blijven de volledige eigendom van de Cliënt en/of de betreffende Cliënt relatie waar deze van afkomstig zijn. Cigarbox zal de Cliëntgegevens niet voor enig ander doeleinde gebruiken dan voor het verlenen van de Diensten aan de Cliënt, voor het beheren, onderhouden en verbeteren van de Diensten van Cigarbox (waarbij de Cliëntgegevens bij elk gebruik worden samengevoegd en geanonimiseerd) en voor het naleven van toepasselijke wetgeving, tenzij expliciet anders is overeengekomen met de Cliënt relatie.

(c) *Retourneren van Cliëntgegevens:* Cigarbox zal bij beëindiging van de Diensten de Cliënt gedurende maximaal één maand na deze beëindiging toestaan alle kopieën van Cliëntgegevens die voor download van de Impact Dashboard Diensten beschikbaar zijn van de Impact Dashboard Diensten te downloaden in een open data format. Daarna is Cigarbox niet langer verplicht archiefkopieën van de Cliëntgegevens voor de Cliënt te bewaren.

6. NALEIVING VAN PRIVACY EN ANDERE WETGEVING

(a) *Verantwoordelijkheid van de Cliënt voor rechtmatig gebruik:* de Cliënt is volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat de Cliënt maakt van de Impact Dashboard Diensten en alle gegevens die hij verstrekt.

(b) *Verplichting te voldoen aan privacywetgeving:* Cigarbox zal, waar Cigarbox persoonsgegevens voor Opdrachtgever (Cliënt of betreffende relatie van Opdrachtgever van wie de gegevens afkomstig zijn) verwerkt bij het uitvoeren van de Diensten, optreden als 'verwerker' onder de instructie en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Hiertoe zal Cigarbox op verzoek van de betreffende Opdrachtgever(s) ook een Verwerkerovereenkomst tekenen als en wanneer vereist onder de Algemene Verordening Gegevens bescherming.

7. HONORARIUM EN BETALING VAN FACTUREN

(a) Cigarbox heeft recht op de vergoeding conform de Opdrachtbevestiging. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is deze vergoeding niet afhankelijk van het resultaat van de werkzaamheden van Cigarbox.

(b) Licentiekosten voor Impact Dashboard Diensten zijn jaarlijks vooraf verschuldigd vanaf de datum waarop Cigarbox voor het eerst toegang tot de Impact Dashboard Diensten verschaft door gebruikersnamen en wachtwoorden aan de Cliënt ter beschikking te stellen, zodat met de configuratie van de Impact Dashboard Diensten kan worden begonnen. Vergoedingen voor Adviesdiensten zijn verschuldigd overeenkomstig het in de Opdracht opgenomen betaalschema of zijn, bij gebreke daarvan, maandelijks achteraf verschuldigd op basis van de daadwerkelijk bestede uren in de afgelopen maand. De Cliënt dient elke factuur binnen dertig dagen na de factuurdatum te voldoen. De Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening van enige tegenvorderingen of tot opschorting van de betaling van een factuur.

(c) Indien de Cliënt na schriftelijke kennisgeving door Cigarbox van het uitblijven van betaling de factuur nog altijd niet voldoet, is Cigarbox gerechtigd derden in te schakelen om betaling van de Cliënt te verkrijgen en de kosten hiervoor bij de Cliënt in rekening te brengen.

(d) *Prijsstelling:* de prijsstelling voor Impact Dashboard Diensten in de Opdracht is geldig voor de eerste licentieperiode van de Impact Dashboard Diensten zoals in de Opdracht is aangegeven. In geval van verlenging van de termijn van de Impact Dashboard Diensten zijn per de verlengingsdatum de alsdan geldende standaardprijzen voor de Impact Dashboard Diensten, zoals door Cigarbox gepubliceerd op haar website of schriftelijk aan de Cliënt medegedeeld, van toepassing op de Impact Dashboard Diensten.

8. AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

(a) Uit de Opdracht vloeit geen uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid voor Schade voort, indien: (i) in een onherroepelijk vonnis de aansprakelijkheid van Cigarbox wegens opzet of bewuste roekeloosheid wordt vastgesteld; dan wel (ii) sprake is van enig andere aansprakelijkheid die rechtens niet beperkt of uitgesloten kan worden.

(b) Cigarbox is jegens Cliënt slechts aansprakelijk voor Schade tot een bedrag van maximaal 50% van de vergoeding(en) die Cliënt uit hoofde van de desbetreffende Opdracht aan Cigarbox heeft betaald tot een maximum van de vergoeding(en) die op grond van de desbetreffende Opdracht over een heel jaar zijn betaald.

(c) De in het vorige lid van dit artikel genoemde beperkingen gelden niet indien en voor zover de schade of het letsel het gevolg is van opzet of nalatigheid van Cigarbox.

(d) *Uitsluiting van aansprakelijkheid bij indirecte schade:* Cigarbox is nimmer aansprakelijk jegens de Cliënt of jegens derden voor gevolgschade, incidentele schade, schade aan gegevens, omzetsderving, winstderving, gemiste besparingen, schade als gevolg van het gebruik van de output van de Impact Dashboard Diensten bij het gebruik van een bepaald materiaal of reputatieschade, ongeacht of deze schade voortvloeit uit een onrechtmatige daad, contract of andere vordering, ook indien Cigarbox is geïnformeerd over de kans op deze schade.

(e) *Werknemers en onderaannemers:* het bepaalde in dit artikel 8 is ook van toepassing ten behoeve van de werknemers van Cigarbox en van de onderaannemers waarvan Cigarbox gebruikmaakt bij de uitvoering van haar verplichtingen jegens de Cliënt.

(f) *Meldingsplicht en schadebeperking:* elke vordering tot schadevergoeding tegen Cigarbox dient onmiddellijk nadat de Cliënt zich hiervan bewust wordt door de Cliënt bij Cigarbox te worden gemeld en de Cliënt dient alle redelijke inspanningen te leveren om de schade te voorkomen of te beperken. Dergelijke vorderingen vervallen door het enkele verloop van twaalf (12) maanden nadat de gebeurtenis waarop de vordering ziet zich voor het eerst heeft voorgedaan.

(g) *Vorderingen van derden:* de Cliënt vrijwaart Cigarbox en stelt Cigarbox schadeloos voor en tegen vorderingen van derden en de bijbehorende redelijke juridische kosten die veroorzaakt zijn door het gebruik van de

Impact Dashboard Diensten door de Cliënt, nadrukkelijk met inbegrip van vorderingen van derden die veroorzaakt zijn door een schending van de rechten van die derden of van toepasselijke privacywetgeving of andere wetgeving door de Cliënt tijdens het gebruik van de Impact Dashboard Diensten.

9. BEËINDIGING

(a) *Looptijd en verlenging van de Impact Dashboard Diensten*: het recht van de Cliënt tot gebruik van de Impact Dashboard Diensten wordt verleend voor de desbetreffende licentieperiode zoals in de Opdracht is vermeld. Indien in de Opdracht geen licentieperiode is aangegeven, is de eerste licentieperiode één jaar vanaf de datum waarop de Impact Dashboard Diensten voor het eerst aan de Cliënt ter beschikking worden gesteld voor gebruik, waarna het licentie na akkoord van de Cliënt met een aanvullende periode van één of meer jaren wordt verlengd totdat een van de partijen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden aangeeft dat zij de Impact Dashboard Diensten niet wenst te verlengen. De Cliënt kan na de verlengingsperiode de omvang van de Impact Dashboard Diensten verminderen (bijv. door het aantal programma's te verminderen) door Cigarbox ten minste twee maanden van tevoren hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

10. IE-VRIJWARING

(a) *IE-vrijwaringsverplichting*: voor zover bij Cigarbox bekend is, maken de Diensten geen inbreuk op Intellectuele-Eigendomsrechten van derden wanneer deze overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden worden gebruikt. Indien Opdrachtgever door een derde wordt aangesproken wegens een beweerdelijke inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van die derde met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever (IE-Vordering), dan zal Cigarbox Opdrachtgever vrijwaren van die IE-Vordering volgens de voorwaarden van dit artikel 10.

(b) *Voorwaarden voor IE-vrijwaring*: Cigarbox betaalt alle kosten, schade en advocaatkosten die een rechter uiteindelijk als gevolg van een dergelijke IE-Vordering toekent of doet alle betalingen in verband met een door Cigarbox met die derde overeengekomen schikking inzake die IE-Vordering, op voorwaarde dat:

1. de IE-Vordering op geen enkele wijze is veroorzaakt door Cliëntgegevens of enig handelen of nalaten door de Cliënt of een relatie van de Cliënt;
2. de Cliënt Cigarbox onverwijld schriftelijk van die IE-Vordering in kennis stelt; en
3. de Cliënt Cigarbox toestaat de leiding over die IE-Vordering en daarmee verband houdende schikkingsonderhandelingen te nemen en volledige medewerking aan Cigarbox verleent in het verweer tegen die IE-Vordering.

(c) *Verhelpen van inbreuk*: indien een IE-Vordering wordt ingesteld of naar de redelijke mening van Cigarbox mogelijk zal worden ingesteld, dan zal, ter keuze van Cigarbox:

1. Cigarbox een licentie van de houder van de desbetreffende Intellectuele-Eigendomsrechten zal afnemen om de Cliënt in staat te stellen de Diensten te blijven gebruiken; of
2. Cigarbox het desbetreffende onderdeel van de Diensten zal vervangen door een aangepaste versie daarvan die geen inbreuk maakt op de Intellectuele-Eigendomsrechten van derden; of
3. Cigarbox de desbetreffende Opdracht kan beëindigen tegen een evenredige terugbetaling van de door de Cliënt betaalde vergoedingen voor ongebruikte delen van het licentie op de Impact Dashboard Diensten.

11. GEHEIMHOUDING

(a) *Geheimhoudingsverplichting*: Wanneer Cigarbox of Cliënt (de "Ontvanger") in verband met de Opdracht Vertrouwelijke Informatie onder zich krijgt, zal de Ontvanger deze niet zonder toestemming van de Verstrekker aan derden bekendmaken.

12. TOEPASSELIJKHEID EN OVERIGE BEPALINGEN

(a) *Overdracht van rechten*: de Cliënt mag de rechten ingevolge een Opdracht, met inbegrip van maar niet beperkt tot het recht op het gebruik

van de Impact Dashboard Diensten, niet aan een derde cederen of op enige andere wijze aan een derde overdragen. Cigarbox kan haar positie (met inbegrip van alle ingevolge de Opdracht opgebouwde rechten en aanvaarde verplichtingen) ingevolge de Opdracht middels schriftelijke kennisgeving aan de Cliënt overdragen aan een partij waaraan zij haar activa en activiteiten in verband met de Impact Dashboard Diensten overdraagt.

(b) *Toepasselijk recht*: deze voorwaarden en alle overeenkomsten waarop deze van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.