

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN MIJN BANK PANEL

<b>Definities</b>	
<b>Mijn Bank Panel</b>	Mijn Bank Panel is een whitelabel uitgebracht door My Dialogues BV, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62815849 en kantoorhoudende aan de Scheepstimmermanstraat 2b te Amsterdam, hierna te noemen My Dialogues
<b>Oprachtgever</b>	de partij die een Overeenkomst met My Dialogues is aangegaan
<b>Administrator</b>	medewerker van Oprachtgever die toegang heeft tot de Account
<b>Dienst</b>	marktonderzoek in de ruimste zin van het woord waaronder het door My Dialogues 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van een mobiele applicatie waardoor de Oprachtgever in staat is om gegevens te verzamelen te verwerken
<b>App</b>	de My Dialogues mobiele applicatie
<b>Respondent</b>	een consument/klant die via de App vragen beantwoordt
<b>Overeenkomst</b>	de overeenkomst tussen My Dialogues en de Oprachtgever
<b>Account</b>	een na voltooiing van een elektronisch registratieproces aan Oprachtgever toegekende unieke gebruikersnaam met een wachtwoord, waarmee de Oprachtgever zich toegang tot de Webtool kan verschaffen
<b>Dialogo</b>	een of meerdere via de App aan Respondenten gestelde vragen
<b>Webtool</b>	de webtool welke door My Dialogues aan Oprachtgever voor gebruik beschikbaar wordt gesteld
<b>Leverancier</b>	de leverancier van My Dialogues waar bij de uitvoering van de Dienst gebruik van wordt gemaakt
<b>Voorwaarden</b>	deze algemene leveringsvoorwaarden

## artikel 1 Algemeen

- Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen My Dialogues en een Oprachtgever waarop My Dialogues deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Het sluiten van een Overeenkomst met My Dialogues houdt in dat Oprachtgever de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
- De onderhavige Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met My Dialogues, voor de uitvoering waarvan door My Dialogues derden dienen te worden betrokken.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. My Dialogues en de Oprachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere algemene voorwaarden van Oprachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Bij de uitvoering van de Dienst kunnen aanvullende voorwaarden gelden, bijvoorbeeld van de Leverancier. Deze worden dan tijdig door My Dialogues beschikbaar gesteld aan Oprachtgever. Gebruik van de Dienst geldt als aanvaarding van deze aanvullende voorwaarden.
- My Dialogues behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging via de website van My Dialogues en/of e-mail. Indien Oprachtgever niet wenst in te stemmen met deze wijzigingen, heeft deze het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tien (10) dagen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden.
- In het geval deze Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

## artikel 2 Aanbod

- De offertes en aanbiedingen die door My Dialogues worden gedaan zijn vrijblijvend en geldig tot veertien (14) dagen na verzending door My Dialogues, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- Voor alle offertes en aanbiedingen geldt dat deze zijn gebaseerd op de door Oprachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Oprachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van My Dialogues ontnemen.
- My Dialogues kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Oprachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschuiving bevat.
- De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen installatie-, reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- My Dialogues heeft het recht, zonder opgaaf van redenen, een Oprachtgever te weigeren.

## artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

- Een Overeenkomst komt eerst tot stand op het moment dat My Dialogues een order of opdracht Schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd.
- De Overeenkomst dient ondertekend te worden door een daartoe rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger van Oprachtgever.
- Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden.

- Oprachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

## artikel 4 Licentie

- My Dialogues verleent aan de Oprachtgever het niet-exclusieve recht om een Dialoog te voeren met Respondenten.
- Het gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze Voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend.
- Het gebruiksrecht van Oprachtgever mag slechts worden uitgeoefend door Administrators en op de in de Overeenkomst bepaalde werkwijze.
- Als Administrators worden uitsluitend beschouwd personen die werkzaam zijn in de organisatie van Oprachtgever en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van de Webtool.
- Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling van de geldende vergoeding.
- Onverminderd het bepaalde in voorgaand lid, is het Oprachtgever niet toegestaan de Applicatie/Webtool geheel of gedeeltelijk te integreren in of samen te voegen met software van derden of van Oprachtgever zelf, behoudens voor zover Oprachtgever hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van My Dialogues.

## artikel 5 Dienst

- De Dienst stelt Oprachtgever in staat om gegevens via een Dialoog te verzamelen met behulp van de App en om de verzamelde gegevens online te bekijken en te verwerken. Het is aan de Oprachtgever welke gegevens te verzamelen en hoe te gebruiken.
- Oprachtgever kan zijn klanten uitnodigen om de App te downloaden en hiervan gebruik van te maken. De Oprachtgever gaat akkoord dat deze klanten ook aan andere onderzoeken van andere opdrachtgevers van My Dialogues via een opt-in kunnen meewerken.
- Oprachtgevers kunnen de resultaten van een Dialoog exporteren naar de eigen ict-omgeving.
- De Dienst stelt de Oprachtgever in staat om (persoonlijke) gegevens te verwerken. My Dialogues fungeert als een verwerker zoals deze term is gedefinieerd in de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Oprachtgever vrijwaart My Dialogues tegen alle aanspraken van derden in verband met deze wet.

## artikel 6 Account

- My Dialogues zal aan de Oprachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft de Administrator toegang tot de Webtool.
- Oprachtgever is zelf verantwoordelijk voor geheimhouding van zijn Account en dient de daarin vermelde gegevens actueel te houden.
- Zonder toestemming van My Dialogues is het Oprachtgever verboden de door My Dialogues verschaft gebruikersnaam of aangemaakte Accounts aan derden beschikbaar te stellen, of anders te gebruiken dan voor de aangegeven doeleinden.
- Iedere actie die via het administratief Account gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Oprachtgever plaats te vinden. In geval van een vermoeden van misbruik van een Account dient Oprachtgever dit zo spoedig mogelijk aan My Dialogues te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

## artikel 7 Gebruik

- Oprachtgever kan vragen stellen aan respondenten via de Webtool. In de Webtool kan Oprachtgever filteren op profieldata van gewenste Respondenten.
- Een Dialoog kan één (1) of meer vragen behelzen. Een Respondent kan meedoen aan meerdere dialogen van verschillende opdrachtgevers van My Dialogues.
- Oprachtgever wordt in het belang van alle partijen dringend geadviseerd de vragen op aantrekkelijke wijze vorm te geven zodat Respondenten de App blijven gebruiken. Vragen mogen niet beledigend, discriminerend, racistisch of op enige andere wijze kwetsend vorm worden gegeven.
- Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken voor een doel dat de Nederlandse of andere toepasselijke wet- of regelgeving overtreedt. Dit geldt ook voor (onder andere) de vraagstelling, opslag en doorgifte van gegevens met behulp van de service die lasterlijk, discriminerend of racistisch is.
- In het bijzonder is het niet toegestaan om via de Dialoog persoonsgegevens te vragen. In alle verwerking van persoonsgegevens dient de Oprachtgever te voldoen aan de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Door respondenten aangeleverde data welke tot een individu te herleiden valt zoals beeld- en geluidmateriaal, zal Oprachtgever niet op enige wijze openbaar maken.
- In het geval dat volgens My Dialogues een van voornoemde bepalingen worden geschonden of bij het ontvangen van een klacht hierover, zal My Dialogues de Oprachtgever een waarschuwing geven. Als de waarschuwing niet leidt tot een aanvaardbare oplossing, kan My Dialogues optreden om de overtreding te beëindigen. In dringende gevallen kan My Dialogues ingrijpen zonder waarschuwing.

## artikel 8 Verantwoordelijkheid

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Oprachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet.
- Oprachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door Administrators, ongeacht of deze Administrators in een gezagsverhouding tot Oprachtgever staan.
- De Oprachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de door hem ingevoerde gegevens.
- Oprachtgever dient zelf back-ups te maken. My Dialogues is in geen enkel geval aansprakelijk voor kosten van reproductie van verminkte of verloren gegane gegevens en evenmin voor (gevolg)schade of gederfde winsten van Oprachtgever.

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN MIJN BANK PANEL

## artikel 9 Wijzigingen/meerwerk

1. Indien Opdrachtgever wijzigingen in de opzet en/of inhoud van de Dienst wenst aan te brengen, zal Opdrachtgever daartoe tijdig in overleg treden met My Dialogues.
2. My Dialogues zal aan de gewenste wijzigingen meewerken, mits zulks in redelijkheid van My Dialogues kan worden verlangd en hierover en over de kosten die in redelijkheid extra kunnen worden berekend, dan wel in redelijkheid in mindering kunnen worden gebracht, overeenstemming wordt bereikt.

## artikel 10 Ondersteuning

1. Indien de dienstverlening aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan Administrators omvat, zal My Dialogues telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Webtool en over het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt.
2. My Dialogues kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. My Dialogues zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen.
3. My Dialogues kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van My Dialogues.
5. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal My Dialogues steeds informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan.
6. Indien My Dialogues in opdracht van Opdrachtgever toch werkzaamheden verricht welke niet zijn overeengekomen, zal My Dialogues deze werkzaamheden naast de reguliere vergoedingen aan Opdrachtgever apart in rekening brengen conform de op dat moment bij My Dialogues geldende prijzen en gemaakte kosten.

## artikel 11 Uitvoering en beschikbaarheid

1. My Dialogues spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Webtool en de App maar kan gezien de aard van het internet een ononderbroken beschikbaarheid nooit garanderen.
2. My Dialogues kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal My Dialogues Opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval kan Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of My Dialogues de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
3. My Dialogues kan de uitvoering van de Dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Webtool. My Dialogues is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of Webtool te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. My Dialogues kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. My Dialogues zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Opdrachtgever.
5. My Dialogues biedt de Applicatie aan op basis van "fair use", dat wil zeggen dat er in beginsel geen beperkingen worden opgelegd aan de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting, tenzij anders aangegeven in de Overeenkomst. My Dialogues behoudt zich wel het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Opdrachtgever, naar eigen inzicht –technische- maatregelen te treffen.
6. Opdrachtgever dient, direct na eerste kennisgeving door My Dialogues van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken. My Dialogues is gerechtigd de Applicatie dienstverlening en/of iedere andere op grond van de Overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij een voortdurend excessieve systeem- en/of netwerkbelasting
7. In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen partijen in overleg treden over de kosten hiervan.

## artikel 12 Duur Overeenkomst en overdracht

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van één (1) jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst.
2. Na het verstrijken van de termijn bedoeld in het vorige lid wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één (1) jaar, tenzij één van beide partijen de Overeenkomst tenminste één (1) maand voor het einde van de dan lopende periode schriftelijk opzegt.
3. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever direct het gebruik van de Dienst staken en gestaakt houden. Daarnaast zal Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst geen toegang meer hebben tot zijn gegevens. My Dialogues zal bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, geen vergoedingen aan de Opdrachtgever restitueren.
4. My Dialogues is gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
5. Wanneer een Overeenkomst wordt beëindigd dan wel om andere redenen de Account stopgezet wordt, worden door My Dialogues nog gedurende een (1) jaar alle gegevens bewaard. Hierna worden deze gegevens zonder hieraan voorafgaand Opdrachtgever te informeren, onherroepelijk verwijderd. Er kan dan geen kopie van de gegevens meer worden verstrekt.

## artikel 13 Verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het ter beschikking hebben en houden van enige software, hardware (inclusief randapparatuur) en/of (Internet-)verbindingen noodzakelijk om van de Applicatie gebruik te kunnen maken.
2. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen om zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
3. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij geen apparatuur of programmatuur gebruikt bij zijn contacten met My Dialogues die de normale werking van de Webtool en/of de Applicatie kan verstoren, noch gegevens naar My Dialogues verzendt die door hun omvang of eigenschappen de infrastructuur van My Dialogues onevenredig zwaar kunnen belasten.
4. De Opdrachtgever garandeert ook dat hij (de functionaliteiten van) de Webtool en/of de App niet zal gebruiken om
  - gegevens die virussen, worms, spyware, malware bevat, of elke andere gelijkaardige schadelijke programma's te downloaden, te verzenden of te verspreiden of
  - berekeningen, verrichtingen of transacties uit te voeren die de functionaliteit van de Webtool, Applicatie of een programma, computer of telecommunicatiemiddel kunnen verstoren, vernietigen of in zijn functies beperken.

## artikel 14 Tarieven

1. De Opdrachtgever is op grond van de Overeenkomst een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding wordt nader bepaald in de Overeenkomst. Bij de Dienst is sprake van een instapvergoeding, maandelijkse vergoeding en vergoedingen voor antwoordbundels.
2. De vergoeding is verschuldigd ongeacht de Opdrachtgever gebruik maakt van de Dienst.
3. Eventuele consultancyuren/onderzoeksuren/detacheringsuren worden na een gedane offerte overeengekomen.
4. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
5. My Dialogues is gerechtigd na tenminste twee (2) maanden na bekendmaking de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Opdrachtgever komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.
6. De overeengekomen dienstverlening mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt en voor een bepaald aantal of soort Administrators waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

## artikel 15 Betaling

1. Facturering vindt vooraf plaats en zoals met My Dialogues overeengekomen. Dit kan ineens zijn maar ook in termijnen.
2. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door My Dialogues. Betaling van facturen dient altijd plaats te vinden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.
3. My Dialogues kan verlangen dat de Diensten via automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient My Dialogues hiervoor te machtigen.
4. Indien automatische incasso is overeengekomen, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft My Dialogues het recht om een bedrag van € 25,00 aan administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Voor het verzenden van (elektronische) herinneringen/aanmaningen is My Dialogues gerechtigd om een bedrag ad € 15,00 aan kosten per herinnering/aanmaning in rekening te brengen.
6. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan My Dialogues verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
7. My Dialogues heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente.
8. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1 % per maand of een deel van een maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke incassokosten voor rekening van de Opdrachtgever. De incassokosten bedragen 15 % van het openstaande bedrag met een minimum van € 125,00.

## artikel 16 Opschorting en Ontbinding

1. Opdrachtgever en My Dialogues zijn te allen tijde bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever of My Dialogues:
  - in staat van faillissement geraakt, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
  - surseance van betaling is verleend dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
  - de bedrijfsvoering staakt.
2. My Dialogues is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN MIJN BANK PANEL

- na het sluiten van de Overeenkomst My Dialogues ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Oprachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - indien de Oprachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - indien door de vertraging aan de zijde van de Oprachtgever niet langer van My Dialogues kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van My Dialogues op de Oprachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien My Dialogues de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.

## artikel 17 Aansprakelijkheid

1. My Dialogues is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van My Dialogues.
2. De aansprakelijkheid van My Dialogues wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Oprachtgever My Dialogues direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en My Dialogues ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat My Dialogues in staat is adequaat te reageren.
3. De totale aansprakelijkheid van My Dialogues wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal (2) het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 10.000,00 (tienduizend Euro). Bovendien is de aansprakelijkheid van My Dialogues in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
4. My Dialogues is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade ( inclusief maar niet beperkt tot zuivere vermogensschade, gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van (Oprachtgever)gegevens, goodwill, schade als gevolg van aanspraken van opdrachtgevers van Oprachtgever, vermindering van verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Oprachtgever aan My Dialogues voorgeschreven zaken en/of geconstateerde gebreken) dan door Oprachtgever geleden directe vermogensschade is My Dialogues niet aansprakelijk.
5. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van My Dialogues of diens leidinggevenden.
6. Oprachtgever vrijwaart My Dialogues voor alle aanspraken die derden tegenover My Dialogues pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door My Dialogues van de Overeenkomst.
7. My Dialogues aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade van welke aard ook geleden door Oprachtgever verband houdende met het tijdelijk niet, het tijdelijk niet-juist of het tijdelijk niet-volledig beschikbaar zijn van Webtool of de Applicatie.
8. My Dialogues aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet-juist, het niet-volledig of het niet-tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die via de Webtool of de Applicatie worden geplaatst.
9. My Dialogues is niet aansprakelijk voor schade en/of verlies van data.
10. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen My Dialogues vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

## artikel 18 Overmacht

1. My Dialogues is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting tegenover de Oprachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch op grond van de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop My Dialogues geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor My Dialogues niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van My Dialogues en ziekte van de door de uitvoering van de Overeenkomst aangewezen persoon worden daaronder begrepen. My Dialogues heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat My Dialogues zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Tot die omstandigheid wordt in elk geval tevens maar niet uitsluitend gerekend: van overheidswege opgelegde verplichtingen die consequenties hebben voor het verstrekken van de dienstverlening via internet, storingen in systemen die deel uit maken van het internet, storingen in de telecommunicatie, infrastructuur, computerinbraak en uitval van elektriciteitsvoorzieningen. Deze bepaling geldt niet alleen ten aanzien van My Dialogues maar tevens ten behoeve van de door My Dialogues ingeschakelde hosting provider.
4. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van de Leverancier.
5. My Dialogues kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

## artikel 19 Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Applicatie, Webtool, databestanden, apparatuur of

andere zaken, berusten uitsluitend bij My Dialogues. Oprachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Oprachtgever tot verveelvoudiging van de App, Webtool, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan Oprachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

2. Het is Oprachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Webtool, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Het is My Dialogues toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Webtool of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Webtool. Het is Oprachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
4. My Dialogues behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de producten die hij bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
5. Het is Oprachtgever niet toegestaan die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de werkzaamheden van de My Dialogues.
6. My Dialogues heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Oprachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
7. In geval van overtreding van het in dit artikel bepaalde verbeurt Oprachtgever een boete van € 5.000,00 (vijfduizend euro), voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, onverminderd de overige rechten die My Dialogues geldend kan maken.

## artikel 20 Geheimhouding en exclusiviteit

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken, inzake alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Oprachtgever is gehouden de privacybelangen van de Respondenten te waarborgen.
3. Oprachtgever is enkel gerechtigd de verkregen onderzoeksuitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Respondenten.
4. Het is Oprachtgever niet toegestaan de via de App ter beschikking gestelde Respondenten op te nemen in een eigen bestand, dan wel de Respondenten te benaderen, voor welk doel dan ook, op een andere wijze dan via My Dialogues.
5. Bij overtreding van de in dit artikel genoemde bepalingen, is Oprachtgever aan My Dialogues een direct opeisbare boete verschuldigd van twee (2) maal de overeengekomen vergoeding voor de Overeenkomst, onverminderd het recht van My Dialogues tot het vorderen van schadevergoeding.

## artikel 21 Toepasselijk recht en Voorwaarden

1. Op alle Overeenkomsten tussen Oprachtgever en My Dialogues is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage bij de stichting DigiTrage, gevestigd te Utrecht.
3. De procedure verloopt via [www.digitrage.nl](http://www.digitrage.nl) in overeenstemming met het Procesreglement van de stichting DigiTrage. Het Procesreglement wordt op voornoemde website gepubliceerd. Het Procesreglement kan ook bij My Dialogues worden opgevraagd en maakt deel uit van de Overeenkomst.
4. Iedere partij heeft tevens het recht zich te wenden tot de bevoegde burgerlijk rechter, zolang het geschil niet is voorgelegd aan de stichting DigiTrage.
5. In het geval My Dialogues een geschil voorlegt aan de stichting DigiTrage maar de Oprachtgever geeft de voorkeur aan een procedure bij de burgerlijk rechter, moet dit door de Oprachtgever binnen één maand na voorlegging schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Deze bepaling is enkel van toepassing voor de Oprachtgever welke in de hoedanigheid van consument de Overeenkomst heeft gesloten.
6. Deze Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en zullen door My Dialogues op verzoek kosteloos worden toegezonden.
7. Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met My Dialogues.
8. De Nederlandse tekst van deze Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.