



# MARKET RESPONSE

## Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden beschrijven de voorwaarden waaronder MarketResponse diensten en oplossingen levert en kunnen [hier](#) worden gedownload.

*MarketResponse biedt consultancydiensten en data gedreven oplossingen. MarketResponse verzamelt, vergelijkt en analyseert gegevens. MarketResponse verleent softwarelicenties, abonnements- en op afstand beheerde diensten om de gegevens, software en werk producten te gebruiken. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen. Sommige voorwaarden zijn alleen van toepassing op de diensten en of gebruiksrechten die een klant gebruikt.*

### 1. Definities

- 1.1 De definities zoals gedefinieerd in Addendum 1 worden gebruikt in de Voorwaarden, een Addendum en/of een Order Formulier. MarketResponse kan aanvullende termen definiëren in een Order Formulier of Addendum.

### 2. Wettelijk kader

- 2.1 **Toepasselijkheid.** Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen, aanvragen van Services en op alle tussen Partijen gesloten of te sluiten Order Formulieren en/of Overeenkomsten, tenzij van één of meer bepalingen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Algemeen geldende inkoop- of andere voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing op enige rechtsverhouding tussen Partijen. Indien deze Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen MarketResponse en de Klant, wordt de Klant geacht bij voorbaat akkoord te zijn gegaan met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden op daarna gesloten en/of te sluiten Order Formulieren en/of Overeenkomsten.
- 2.2 **Voorwaarden van derden.** Indien het Systeem en/of de Services Software van Derden en/of Diensten van Derden bevatten, zijn de voorwaarden die door deze derden worden gebruikt van toepassing op de Service.
- 2.3 **Wijzigingen.** MarketResponse behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Voorwaarden treden in werking op het moment dat ze gepubliceerd worden op de website van MarketResponse en zijn vanaf dat moment van toepassing op de Service. MarketResponse zal de Klant schriftelijke informeren over de wijzigingen onder vermelding van een referentie en link naar de Voorwaarden op de website.



- 2.4 **Overeenkomst.** De Overeenkomst komt tot stand wanneer het Order Formulier schriftelijk wordt aangegaan tussen Partijen, of als MarketResponse is begonnen met de uitvoering van de Services met medeweten van de Klant of de Klant begint met het gebruik van de Services, Data of Software of heeft hier toegang toe. De administratie van MarketResponse geldt als volledig bewijs voor de (totstandkoming van de) Overeenkomst, behoudens tegenbewijs geleverd door de Klant.

### 3. Services

- 3.1 MarketResponse zal de Services uitvoeren op een professionele manier en in overeenstemming met de best industry practice. Daarnaast gelden voor de volgende Services de volgende aanvullingen.
- 3.1.1 *Consultancy Services.* MarketResponse voert Consultancy Services uit in overeenstemming met de standaard voor marktopinie en sociale wetenschap en in overeenstemming met dwingende bepalingen van toepasselijke internationale gedragscodes. Consultancy Services kunnen ook het beschikbaar stellen of leveren van Werk Producten en/of Data omvatten. Consultancy Services omvatten geen (voortdurende) ondersteuning of onderhoud van een Werk Product, tenzij die (voortdurende) ondersteuning of onderhoud is omschreven in het Order Formulier. MarketResponse zal de Consultancy Services leveren op basis van een Vaste Prijs of op basis van Tijd en Materiaal, zoals omschreven in het Order Formulier.
- 3.1.2 *Abonnement Services.* Bij de Abonnement Service wordt gedurende de Termijn toegang tot een Systeem verleend, dat is geïnstalleerd in een door MarketResponse beheerde (cloud) omgeving en bevat Software en andere technologie. De Klant dient een abonnement af te sluiten voor ieder onderdeel van de Abonnement Service waartoe de Klant toegang heeft.
- 3.1.3 *Remote Managed Services.* MarketResponse voert gedurende de Termijn en op werkdagen op afstand beheerde diensten uit, zoals die omschreven zijn in het Order Formulier. Remote Managed Services omvatten geen ondersteuning van het Systeem, infrastructuur of diensten van de Klant of derden. MarketResponse zal alle Remote Managed Services op afstand uitvoeren met behulp van wereldwijd beschikbare middelen.
- 3.1.4 *Hosted Managed Services.* Gedurende de Termijn zal MarketResponse Hosted Managed Services uitvoeren waarbij (a) de Software wordt ingezet binnen het Systeem in een door MarketResponse beheerde (cloud) omgeving, en die (b) de levering, installatie, beheer, monitoring, beveiliging en ondersteuning van de gehoste omgeving omvat, maar daartoe niet beperkt is.
- 3.2 **Wijzigingen.** Voor iedere wijziging in de omvang van de Services of van het Order Formulier, zal MarketResponse een schriftelijke wijzigingsopdracht opstellen met een beschrijving van: (a) de wijzigingen; (b) het effect van de wijzigingen op de Services en het schema; (c) het geschatte tijdschema; en (d) eventuele aanvullende Vergoedingen en kosten. De Klant zal binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk reageren op een wijzigingsopdracht. Als de wijziging de vergoeding van



extra kosten vereist, zal MarketResponse een wijziging van het Order Formulier verstrekken. Totdat Partijen wederzijds akkoord gaan over de wijzigingsopdracht en een aanvullende overeenkomst overeenkomen zal, indien vereist, MarketResponse doorgaan met het uitvoeren van de gewijzigde omvang van de Services. De Services, die niet bij het Order Formulier zijn afgesproken, zullen in dat geval worden geacht te zijn uitgevoerd op basis van nieuwe Order Formulieren. De Voorwaarden zijn hierop van toepassing en deze diensten worden geleverd tegen de gebruikelijk door MarketResponse gehanteerde Vergoedingen.

- 3.3 **Fasen.** Indien is overeengekomen dat de Service in fasen zal worden uitgevoerd, is MarketResponse gerechtigd de aanvang van de Service, die tot een volgende fase behoort uit te stellen totdat de Klant het Werk Product en/of Data van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft aanvaard en alle verschuldigde Vergoedingen zijn voldaan.
- 3.4 **Uitbesteding.** MarketResponse kan de uitvoering van de Overeenkomst aan derden uitbesteden. De kosten hiervoor worden in rekening gebracht bij de Klant.
- 3.5 **Beveiliging.** MarketResponse zal redelijke veiligheidsmaatregelen treffen om: (i) het Systeem te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik of andere bedreigingen; en om (ii) Vertrouwelijke Informatie te beschermen. Tenzij uitdrukkelijk vermeld in de Overeenkomst, verklaart of garandeert MarketResponse niet dat het Systeem voldoet aan toepasselijke wet- of regelgeving die specifieke verplichtingen oplegt voor gegevensbeveiliging voor de opslag of verwerking van de Klant Materialen en/of Data. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bepalen van de geschiktheid van het Systeem in het licht van dergelijke toepasselijke wet- of regelgeving.

#### 4. Intellectueel eigendom

- 4.1 **Geen overdracht van eigendom.** Bij de Overeenkomst worden geen (Intellectuele Eigendoms)rechten overgedragen. MarketResponse en haar licentiegevers blijven eigenaar van deze rechten, die voortvloeien uit de Services, Software, Data, Documentatie, Werk Product, Vertrouwelijke Informatie, broncode, en alle technieken, vaardigheden, gegevens, concepten of knowhow die MarketResponse gebruikt of ontwikkelt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant en Gebruikers zullen geen kennisgevingen van Intellectuele Eigendomsrechten verwijderen. De Klant behoudt het eigendom van (Intellectuele Eigendoms) rechten die voortvloeien uit de Klant Materialen.
- 4.2 **Broncode.** De broncode van de Software is een Bedrijfsgeheim van MarketResponse. De Klant en Gebruikers hebben geen toegang tot de broncode en zullen niet proberen de Software of het Systeem te onderwerpen aan reverse engineering, reverse assemblage of decompilatie.
- 4.3 **Naamsvermelding.** MarketResponse heeft te allen tijde het recht om zijn naam te (laten) vermelden of zijn naam te (laten) verwijderen bij de reproductie en/of openbaarmaking en/of distributie van het Aanbod.



## 5. Technische ondersteuning en transmissie

- 5.1 **Algemeen.** MarketResponse levert gedurende de Termijn technische ondersteuning voor de Software of voor het Systeem of voor de transmissie van Data, zoals omschreven in haar service level agreements voor de verschillende diensten, die van tijd tot tijd kunnen worden bijgewerkt en die als Addendum aan een Order Formulier worden gehecht en die onderdeel vormen van de Overeenkomst. Deze diensten behelzen niet de ondersteuning van de infrastructuur, software of diensten van de Klant of die van een derde partij. De Klant kan op basis van een Order Formulier tegen betaling van een Vergoeding aanvullende ondersteunende diensten van MarketResponse verkrijgen.
- 5.2 **Transmissie.** De Data wordt via de Software en/of het Systeem aan de Klant beschikbaar gesteld of de Data wordt via een veilige transmissie omgeving aan de Klant verzonden, tenzij Partijen bij het Order Formulier anders zijn overeengekomen. MarketResponse is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het op instructie van de Klant beschikbaar stellen en/of verzenden van Data en/of Werk Producten.
- 5.3 **Nieuwe releases/versies**
- 5.3.1 *Software/Systeem.* De technische ondersteuning omvat ook de toegang tot alle nieuwe releases, updates, bug-fixes, beveiligingspatches en andere corrigerende code die MarketResponse beschikbaar stelt. De Klant stemt ermee in om redelijke inspanningen te leveren om deze content voor de Software, die niet wordt gehost door MarketResponse, te installeren. Als de Klant ervoor kiest om de huidige release van de Software niet te installeren of als hij MarketResponse instrueert om de huidige release van de Software niet te installeren in een Systeem, dan zal het niveau van de technische ondersteuning na verloop van tijd afnemen. Tijdens de uitvoering van de Services kan MarketResponse de naam van de Services wijzigen of individuele componenten of functionaliteiten daaraan toevoegen, wijzigen of verwijderen.
- 5.3.2 *Data.* MarketResponse doet haar best om de Data juist en actueel te houden. De gebruiks- of toegangsrechten voor de Data houden ook de toegang tot de actuele versies van de Data in.
- 5.4 **Einde levenscyclus Software.** Als gevolg van eisen vanuit de markt, technologische innovatie en ontwikkeling die veranderingen in de Software veroorzaken, kan de Software in onbruik geraken (*end-of-life*). Eenmaal in onbruik wordt de Software niet meer verkocht, geproduceerd, verbeterd, gerepareerd, onderhouden of ondersteund. MarketResponse zal zes (6) maanden van tevoren de einddatum van de verkoop van deze end-of-life Software aankondigen. Deze kennisgeving verschijnt op de website van MarketResponse. De service level agreements voor technische ondersteuning voor deze end-of-life Software eindigen met onmiddellijke ingang van rechtswege en zonder dat enige vergoeding aan de Klant is verschuldigd, na de *end-of-life periode*, dat wil zeggen na achttien (18) maanden na de einddatum van de verkoop van de Software, zoals aangekondigd door MarketResponse. De service level agreements, die niet zijn verlengd of eindigen na zes (6) maanden na de einddatum van de verkoop, zijn niet te verlengen



of opnieuw over een te komen. De Klant kan na de einddatum van de verkoop op basis van een Order Formulier tegen betaling van een Vergoeding ondersteunende technische diensten van MarketResponse krijgen. MarketResponse is niet gehouden om technische ondersteuning te bieden na de in dit artikel bedoelde end-of-life periode.

- 5.5 **Klant contacten en kennisgeving.** De Klant moet goed geïnformeerde, technische contactpersonen aanwijzen die gekwalificeerd zijn om MarketResponse te voorzien van informatie die MarketResponse nodig heeft om problemen vast te stellen en om die te verhelpen. Bij het aanvragen van technische ondersteuning, zal de Klant MarketResponse op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de Software of het Systeem, die niet zijn gedaan door MarketResponse. Het niet naleven van deze voorwaarden kan resulteren in een langere respons en oplossingstijd.

## 6. Licentie

- 6.1 Dit artikel beschrijft de standaard gebruiks- of toegangsrechten voor het Aanbod. Het Order Formulier kan aanvullende of afwijkende gebruiks- of toegangsrechten bevatten.
- 6.1.1 *MarketResponse Hosted Service.* Bij iedere MarketResponse Hosted Service krijgt de Klant gedurende de Termijn toegang tot het Systeem. MarketResponse kan Gebruikers verplichten om een profiel te registreren om toegang tot het Systeem te krijgen.
- 6.1.2 *Software.* Voor Software dat buiten een Systeem wordt geïnstalleerd, verleent MarketResponse aan de Klant een licentie om de Software gedurende de Termijn te gebruiken.
- 6.1.3 *Werk Product.* Als het Aanbod een Werk Product omvat, verleent MarketResponse de Klant een royaltyvrije licentie om het Werk Product tijdens de Termijn te gebruiken. Als het Werk Product betrekking heeft op Software of een Systeem, zal de Klant het Werk Product alleen gebruiken in verband met de toepasselijke Software of Systeem en alleen gedurende de termijn voor het gebruik van de Software en/of het Systeem.
- 6.1.4 *Data.* MarketResponse verleent de Klant gedurende de Termijn een royaltyvrije licentie voor het opvragen en bekijken van de Data, die MarketResponse aan de Klant ter beschikking heeft gesteld op basis van het Order Formulier, tenzij een ander gebruik schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Het gebruik van de Data kan onderworpen zijn aan gebruiksvoorwaarden die van tijd tot tijd door MarketResponse kunnen worden gewijzigd.
- 6.2 **Gebruikers.** Het toegestane gebruik zoals beschreven in dit artikel is ook van toepassing op Gebruikers. Het Order Formulier specificeert het aantal Gebruikers dat toegang heeft tot het Systeem.
- 6.3 **Beperking gebruiksrecht.** Het gebruiksrecht zoals bedoeld in dit artikel 6 is beperkt tot het overeengekomen doel en uitsluitend ten behoeve van de activiteiten van de Klant in het Territorium. Als de Klant in meer dan één land activiteiten uitoefent, dan kunnen de Klant Gerelateerde Entiteiten ook hiervan gebruik maken. Alle licenties en gebruiksrechten zijn niet-exclusief en niet-overdraagbaar. De Klant heeft niet het recht om sub-licenties te verlenen,



tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen tussen Partijen onder de voorwaarde dat de Voorwaarden onverkort van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen de Klant en zijn (sub)licentienemer. Voor iedere afwijking van het door MarketResponse vastgestelde overeengekomen gebruik is de Klant een aanvullende vergoeding verschuldigd, die gebaseerd is op de aard en omvang van het aanvullende of het niet overeengekomen gebruik.

- 6.4 **Restricties.** De Klant zal geen Aanbod of Documentatie gebruiken om (a) een vordering op grond van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten in te stellen tegen MarketResponse; of (b) een derde partij op te richten en/of een derde partij te assisteren bij het ontwikkelen van een aanbod dat concurreert met die van MarketResponse. De Klant mag Documentatie alleen gebruiken om het gebruik van de Software door de Klant te ondersteunen.
- 6.5 **Inlog Code.** Als MarketResponse de Vergoeding (voor iedere Termijn) voor de Services ontvangt, zal MarketResponse de Klant voorzien van een Inlog Code die geldig is voor die Termijn. Het is mogelijk dat de Klant een nieuwe Inlog Code moet aanvragen voor wijzigingen in de Geautoriseerde Omgeving, het besturingssysteem of de versie van de Software. MarketResponse is niet verplicht om de Inlog Code te verstrekken als de Klant in strijd handelt met de Overeenkomst of als hij Vergoedingen niet heeft betaald. De Klant zal MarketResponse onmiddellijk op de hoogte brengen zodra hij zich bewust wordt van verlies of diefstal van zijn wachtwoord of Inlog Code of van enig niet geautoriseerd gebruik van het wachtwoord of de Inlog Code. De Klant moet onmiddellijk effectieve maatregelen treffen om ongeoorloofd gebruik van de Services te voorkomen of te beëindigen.
- 6.6 **Geautoriseerde Omgeving.** De Geautoriseerde Omgeving en een back-upomgeving worden beheerd door de Klant of de Klant Gerelateerde Entiteit, zijn werknemers of aannemers, met inbegrip van externe providers. De Klant zal MarketResponse op de hoogte stellen van wijzigingen in de Geautoriseerde Omgeving. Sommige Software is niet beschikbaar voor gebruik op alle soorten Geautoriseerde Omgevingen.
- 6.7 **Upgrades.** De Klant moet contact opnemen met MarketResponse om iedere factor die van invloed is op de gebruik- of toegangsrechten, te wijzigen. Deze wijzigingen kunnen resulteren in additionele Vergoedingen, die berekend en gefactureerd worden vanaf de datum van wijziging.

## 7. Termijn

- 7.1 **Termijn.** De Overeenkomst is van kracht op de laatste datum van ondertekening of aanvaarding van het Order Formulier en blijft van kracht gedurende de Termijn.
- 7.2 **Verlenging.** Partijen kunnen overeenkomen om de Termijn voor de Services te verlengen voor aanvullende periode(s). Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, is er sprake van een verlenging, zodra MarketResponse een factuur stuurt voor de toepasselijke Vergoeding en de Klant de factuur betaalt.



- 7.3 **Eerste termijn van meerdere periodes.** Het Order Formulier kan een Termijn van meerdere periodes specificeren, die bestaat uit meerdere Optie Periodes en een betalingsschema voor de Vergoeding voor deze meerdere periodes, die vooraf of in termijnen wordt betaald. De meer perioden termijn kan bestaan uit Vastgelegde Periodes en/of opeenvolgende Optie Periodes. De Klant betaalt de Vergoeding voor de Vastgelegde Periodes, zelfs als de Klant zijn gebruik van de Service of het gebruik van de Software staakt vóór het verstrijken van de Vastgelegde Periodes. Beide Partijen kunnen echter de Overeenkomst beëindigen in overeenstemming met artikel 11 (*Beëindiging*).

## 8. Verantwoordelijkheden van de Klant

### 8.1 De Klant zal:

#### 8.1.1 *Consultancy Services.*

- (a) nauwkeurige informatie geven en toegang bieden tot het personeel van de Klant die MarketResponse nodig heeft om de Services uit te voeren;
- (b) tijdens het gebruik van de Consultancy Services de juistheid van haar Klant Materialen verifiëren;
- (c) alle Werk Producten en Data beoordelen als MarketResponse daarom redelijkerwijs verzoekt;
- (d) voldoen aan de gebruikersvoorwaarden verstrekt door MarketResponse en redelijke instructies van MarketResponse met betrekking tot de Services zullen opvolgen, met inbegrip van maar niet beperkt tot specifieke instructies rond de verwerking van Persoonsgegevens in de Data.
- (e) gebruik maken van de recente versies van Data en Software beschikbaar gesteld door MarketResponse.
- (f) alle Gebruikers informeren over de relevante voorwaarden van de Overeenkomst en verantwoordelijk zijn voor hun naleving van deze voorwaarden;
- (g) een back-up maken van alle systemen, gegevens of software waar MarketResponse toegang toe heeft bij het uitvoeren van de Consultancy Services en alle gegevens en software dupliceren, documenteren en beschermen die de Klant gebruikt met deze Services;
- (h) redelijke maatregelen treffen om te voorkomen dat MarketResponse onbedoeld toegang krijgt tot Vertrouwelijke Informatie die niet noodzakelijk is voor de uitvoering van de Consultancy Services door MarketResponse;
- (i) faciliteiten en apparatuur ter beschikking stellen die redelijkerwijs vereist zijn voor MarketResponse om on-site Consultancy Services uit te voeren;



- (j) een Klant Tool verstrekken en gebruiken om de toegang van MarketResponse tot het systeem en de gegevens die nodig zijn voor MarketResponse om de Consultancy Services uit te voeren, te beperken en te controleren;

8.1.2 *MarketResponse Hosted Services.* Voor MarketResponse Hosted Services zal de Klant:

- (a) de verantwoordelijkheid op zich nemen voor schade als gevolg van de beslissing van de Klant om door te gaan met het uitvoeren van een eerdere versie van de Software in het Systeem waarvan MarketResponse heeft laten weten dat de Klant niet langer in aanmerking komt voor de standaard technische ondersteuning van MarketResponse;
- (b) alle Gebruikers informeren over de relevante voorwaarden van de Overeenkomst en verantwoordelijk zijn voor hun naleving van deze Voorwaarden;
- (c) bijhouden waar de Software is geïnstalleerd en wordt gebruikt;
- (d) registers bijhouden van de omvang van het gebruik van de Software of het Systeem met betrekking tot de gebruiksrechten en op verzoek een kopie van deze registers aan MarketResponse verstrekken;
- (e) één contactpersoon aanwijzen voor de levering van Inlog Codes;
- (f) de Services gebruiken in overeenstemming met de Voorwaarden.

8.1.3 *Abonnement Service.* De Klant is verantwoordelijk voor:

- (a) de infrastructuur van de Klant, met inbegrip van communicatieverbindingen en alle andere technologie of hardware die nodig is voor een goede werking van het Systeem tussen de Klant en MarketResponse;
- (b) de beveiliging van toegangscode, waaronder de Inlog Code, inclusief het garanderen dat alleen geautoriseerde Gebruikers toegang hebben tot het Systeem of hun respectieve wachtwoorden; en
- (c) ieder virus dat de Klant via de Klant Materialen of anderszins in het Systeem introduceert.

8.1.4 *Remote Managed Services.* In het geval van Remote Managed Services zal de Klant kosteloos het volgende ter beschikking stellen aan MarketResponse:

- (a) systemen, faciliteiten, personeel, apparatuur en noodzakelijke veiligheidsmaatregelen ter ondersteuning van de Software zoals gedefinieerd in specificaties die MarketResponse verstrekt; en
- (b) een geschikte, door MarketResponse goedgekeurde systeemtoegangsmethode die MarketResponse in staat stelt om toegang te krijgen tot het systeem van de Klant om Remote Managed Services uit te voeren.



- (c) de Klant zal MarketResponse toegang op afstand verlenen tot zijn systeem indien nodig voor het gebruik van de beveiligde connectiviteit toolset van MarketResponse om MarketResponse in staat te stellen om Remote Managed Services uit te voeren.
- 8.2 **Falen of vertraging.** MarketResponse is niet aansprakelijk voor enige prestatievertraging veroorzaakt door het niet of niet tijdig nakomen door de Klant van zijn verantwoordelijkheden zoals vermeld in dit artikel 8.
- 8.3 **Verboden activiteiten.** De Klant en Gebruikers zullen het Systeem of de Software niet gebruiken om: (i) spam of andere ongevraagde marketing of communicatie te verzenden; (ii) inbreuk te maken op de Intellectuele Eigendomsrechten of privacy rechten van een partij; (iii) intimiderend, beledigend, lasterlijk of obscene materiaal te verzenden of op te slaan; (iv) transmissiegegevens te vervalsen of te verwijderen; (v) wachtwoorden, vertrouwelijke informatie, de Software, andere software, apparatuur, netwerken of netwerkapparaten van MarketResponse of een derde partij te misbruiken of te laten misbruiken; (vi) de Software, andere software, of, andere gegevens dan de Klant Materialen beschikbaar gesteld door MarketResponse via het Systeem te downloaden; (vii) afbreuk te doen aan de functionaliteit van het Systeem; (viii) een externe penetratie of veiligheidstest van het Systeem uit te (laten) voeren (ix) toepasselijke wet-of regelgeving te overtreden; of (x) de regels van een andere dienstverlener te overtreden die is ingeschakeld door of ten behoeve van de Klant.
- 8.4 Gebruikers zullen geen open-source software voor het Systeem gebruiken indien de licentie van de open-source software vereist dat een deel van het Systeem of de Software openbaar wordt gemaakt of wordt verspreid in de vorm van broncode of dat die gratis ter beschikking wordt gesteld, of dat die zonder beperking kan worden gewijzigd. De Klant zal MarketResponse onmiddellijk op de hoogte stellen en alles in het werk stellen om eventuele schendingen van dit artikel te verhelpen.
- 8.5 MarketResponse kan de toegang tot het Systeem of het gebruik van de Software opschorten als de Klant in strijd handelt met het bepaalde in artikel 8.3 en 8.4.
- 9. Klant Materiaal**
- 9.1 **Licentie.** MarketResponse kan gebruik maken van alle feedback en alle Klant Materialen met betrekking tot de Services en de Klant verleent hierbij aan MarketResponse een onherroepelijke, eeuwigdurende en overdraagbare licentie voor het gebruik daarvan in welke vorm dan ook en voor alle ideeën, concepten, knowhow, formules, ontwerpen, verbeteringen, uitvindingen, technieken of processen in die feedback en/of de Klant Materialen.
- 9.2 **Formulieren voor gegevensclassificatie.** Voordat de Klant het Klant Materiaal aan MarketResponse verstrekt, zal de Klant alle gegevensclassificatieformulieren invullen die MarketResponse vraagt. De Klant zal het Klant Materiaal alleen naar MarketResponse verzenden via door MarketResponse goedgekeurde methoden.



- 9.3 **Formaat.** Als de Klant nalaat om alle vereiste Klant Materialen te verstrekken in een onderling overeengekomen formaat en tijdsbestek, en in een bruikbare staat, kan MarketResponse in de uitvoering van de Overeenkomst worden vertraagd. Partijen zullen hierover afspraken maken overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2, en additionele Vergoedingen kunnen van toepassing zijn.
- 9.4 De Klant is verantwoordelijk voor: (i) de integriteit van het Klant Materiaal; (ii) het maken van back-ups van het Klant Materiaal, en (iii) het beperken van de risico's die inherent zijn aan het opslaan of verzenden van het Klant Materiaal via het Systeem, met inbegrip van het risico van gegevensverlies.
- 9.5 **Geïnfecteerde bestanden.** De Klant is verplicht MarketResponse onverwijld te informeren zodra hij zich bewust wordt van geïnfecteerde bestanden die hij heeft gedeeld met of overgedragen aan MarketResponse en/of gegevens en systemen waaraan de gegevens en/of systemen van MarketResponse zijn blootgesteld in verband met de Overeenkomst.
- 9.6 **Uitsluiting.** MarketResponse's garanties, schadeloosstellingen en technische ondersteuning, zoals die zijn overeengekomen in de Overeenkomst en de Voorwaarden zijn niet van toepassing op de Klant Materialen.
- 9.7 **Klant Materialen gebruikt in een systeem.** De Klant moet de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van MarketResponse verkrijgen voordat hij de Klant Materialen, die eigendom zijn van een externe gegevensleverancier gebruikt in het Systeem. Als een derde partij vereist dat MarketResponse een overeenkomst voor het gebruik van gegevens ondertekent om die gegevens te gebruiken om de Overeenkomst uit te voeren, dan zullen de Klant, MarketResponse en de provider een driepartijen overeenkomst ondertekenen. Niettegenstaande de voorwaarden van een dergelijke overeenkomst voor het gebruik van gegevens, zullen de gegevens verstrekt door de derde partij worden beschouwd als de Klant Materialen, en de garanties en schadeloosstelling van de Klant in de Overeenkomst die van toepassing zijn op de Klant Materialen, zijn onverkort van toepassing.
- 9.8 **Strijdig.** Als MarketResponse van mening is dat het Klant Materiaal in strijd is met de toepasselijke wetgeving of de rechten van derden, kan MarketResponse: (a) eisen dat de Klant het Klant Materiaal verwijdt van het Systeem; of (b) het Klant Materiaal verwijderen.
- 9.9 **Ondersteuning.** De Klant is verantwoordelijk voor: (i) de ondersteuning, onderhoud en upgrades voor de Klant Materialen, met inbegrip van up-to-date virusbescherming, en (ii) het afstemmen van dergelijke activiteiten met MarketResponse. Als de leverancier van het Klant Materiaal van oordeel is dat problemen met ondersteuning, onderhoud en upgrades verband houden met het Systeem, dan kan de Klant de leverancier van het Klant Materiaal de opdracht geven om contact op te nemen met MarketResponse om in naam van de Klant tegen Vergoeding ter zake technische ondersteuning te bieden.



- 9.10 **Verwijderen.** MarketResponse kan de Klant Materialen verwijderen in het geval van een noodsituatie of een dreiging of vermeende dreiging voor het Systeem door het Klant Materiaal. MarketResponse is niet verantwoordelijk voor nadelige gevolgen voor de prestaties van het Systeem of downtime, die kan worden toegeschreven aan het Klant Materiaal of aan een verwijdering daarvan. Bovendien is MarketResponse niet verantwoordelijk voor aantasting van de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van het Systeem of het Klant Materiaal die geheel of gedeeltelijk kan worden toegeschreven aan het gebruik van het Klant Materiaal.

## 10. Vergoedingen

- 10.1 Vergoedingen worden vermeld in het Order Formulier. Vergoedingen en tarieven genoemd in eerdere aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige aanbiedingen. Indien na totstandkoming van de Overeenkomst lonen en/of prijzen wijzigen, is MarketResponse gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij Partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. Dit geldt ook voor de jaarlijkse prijsindexering van de door Market Response gehanteerde (uur)tarieven. Jaarlijks worden de Vergoeding en tarieven vermeerderd met de prijsindexatie voor diensten (*DPI*) zoals berekend door het CBS (*Centraal Bureau voor de Statistiek*).
- 10.2 **Services.** MarketResponse zal de Services leveren op basis van een Vaste Prijs of een uur- of dagtarief of een licentievergoeding, zoals beschreven in de Order Formulier.
- 10.3 **Vergoedingen voor verlenging.** Het Order Formulier kan Vergoedingen voor een Termijn of Optie Periode(n) met meerdere periodes specificeren. Als bij het Order Formulier geen Vergoeding voor de Optie Periode is opgenomen, en indien van toepassing, zal MarketResponse redelijke inspanningen leveren om de Klant negentig (90) dagen op voorhand op de hoogte te brengen van de Vergoeding voor de verlenging.
- 10.4 **Belastingen, onkosten en kosten voor derden.** Vergoedingen zijn exclusief toepasselijke belastingen of andere opgelegde heffingen of reis- en verblijfkosten of kosten voor derden die Services uitvoeren voor de Klant, waaronder kosten voor Diensten van Derden of Software van Derden. MarketResponse zal de Klant maandelijks factureren voor werkelijke reis- en verblijfkosten en kosten van derden die MarketResponse maakt tijdens het uitvoeren van Services.
- 10.5 **Extra kosten of diensten.** Indien MarketResponse extra kosten moet maken of extra diensten moet verrichten als gevolg van handelen of nalaten van de Klant, is MarketResponse gerechtigd deze kosten en vergoedingen voor deze diensten in rekening te brengen bij de Klant.
- 10.6 **Facturatie.** MarketResponse zal de Klant maandelijks factureren voor verschuldigde Vergoedingen of MarketResponse zal de Klant factureren voor de Vaste Prijs volgens het schema in het Order Formulier.



- 10.6.1 *Consultancy Services*. De kosten voor Diensten van Derden en/of voor Software van Derden moeten door MarketResponse van de Klant worden ontvangen voordat MarketResponse verplicht is deze kosten te betalen.
- 10.6.2 *MarketResponse Host Services en/of Remote Managed Services*. MarketResponse zal de Klant factureren voor de Vergoeding voor de eerste initiële Termijn zodra de Termijn aanvangt of de Klant het Order Formulier uitvoert. MarketResponse factureert de Klant de Vergoeding voor iedere Optie Periode, zodra die aanvangt of jaarlijks voorafgaand aan iedere jaarlijkse periode.
- 10.6.3 *Licentie/gebruiksvergoeding*. MarketResponse zal maandelijks achteraf de Klant factureren voor de Vergoeding voor een licentie, gebruik- of toegangsrecht.
- 10.7 **Betaling**. Betalingen dienen te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Alle kosten verbonden aan de invordering van facturen, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, met een minimum van 15% van het factuurbedrag, zijn voor rekening van de Klant.
- 10.8 **Opschorting**. MarketResponse heeft het recht om de Services op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd alle andere rechten van MarketResponse ter zake. De Klant is niet gerechtigd om zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten of enige betaling te verrekenen met aan MarketResponse verschuldigde bedragen.
- 10.9 **Voorschot**. Voorschotten zijn niet beschikbaar en worden niet terugbetaald na de Termijn waarop het voorschot van toepassing is, tenzij dit specifiek is vermeld in het Order Formulier.

## 11. Beëindiging

- 11.1 Iedere Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder inachtneming van een opzegtermijn, zonder dat enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst vereist is, onverminderd alle andere rechten van MarketResponse ter zake en zonder dat enige vergoeding aan de Klant is verschuldigd, als:
- (a) de andere Partij, ondanks een schriftelijke ingebrekestelling en een termijn van dertig (30) dagen om haar verzuim te herstellen, haar verplichtingen niet nakomt; of
  - (b) de Klant de Intellectuele Eigendomsrechten van MarketResponse schendt; of
  - (c) de andere Partij insolvent wordt of geacht wordt insolvent te zijn of niet in staat is haar schulden te betalen of er een aanvraag wordt ingediend, of een vergadering wordt bijeengeroepen of een besluit wordt genomen met betrekking tot het faillissement van de andere Partij of de andere Partij neemt of ondergaat een soortgelijke actie als gevolg van schuld of insolventie in enig rechtsgebied.
- 11.2 Iedere Partij kan de Overeenkomst en/of ieder Order Formulier voor het leveren van Services voor onbepaalde tijd na zes (6) maanden beëindigen zonder dat enige vergoeding verschuldigd is, mits schriftelijke kennisgeving daarvan aan de Klant met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden.



- 11.3 In aanvulling op de beëindigingsrechten van MarketResponse zoals uiteengezet in deze Voorwaarden, kan MarketResponse een Order Formulier of Overeenkomst beëindigen met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van dertig (30) dagen, zonder dat enige vergoeding is verschuldigd, indien: (i) het gebruik door de Klant van het Aanbod een veiligheidsrisico voor het Systeem of voor een andere klant van MarketResponse oplevert; schade kan toebrengen aan het Systeem of aan een andere klant van MarketResponse, of waardoor MarketResponse of een derde partij aansprakelijk gesteld kunnen worden; (ii) toepasselijke wetgeving MarketResponse verbiedt om het Aanbod aan de Klant te leveren; (iii) de end-of life periode van Software als bedoeld in artikel 5.4 eindigt. MarketResponse kan het Order Formulier of de Overeenkomst beëindigen met een schriftelijke kennisgeving van vijf (5) dagen in het geval dat de Klant het Systeem gebruikt voor frauduleuze of illegale activiteiten. Als een (cloud) service provider de overeenkomst met MarketResponse voor het leveren van hun faciliteiten voor het Systeem beëindigt, kan MarketResponse, met ten minste zes (6) maanden voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Klant, nadat zij de kennisgeving tot beëindiging van de (cloud) service provider heeft ontvangen, ofwel het Systeem verplaatsen naar een alternatieve service provider, of als verplaatsing commercieel niet redelijk is, de Order Formulier of Overeenkomst beëindigen en de Klant een pro rata deel van alle Vergoedingen, die door de Klant zijn betaald voor de resterende tijd in de Termijn terugbetalen.
- 11.4 **Schriftelijk.** Beëindiging van de Overeenkomst, op welke wijze dan ook, dient schriftelijk te geschieden.
- 11.5 **Gevolgen van afloop of beëindiging.** Verplichtingen in de Overeenkomst en Voorwaarden die door hun aard blijvend zijn, blijven ook na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht. Bovendien blijven de voorwaarden van de Overeenkomst en de Voorwaarden van toepassing als MarketResponse een Service blijft leveren aan de Klant terwijl de Partijen te goeder trouw onderhandelen over de verlenging van de Service. De levering van de Service tijdens dergelijke onderhandelingen wordt niet vrijgesteld van Vergoeding of kosten.
- 11.6 Als de Overeenkomst wordt beëindigd of afloopt, zal de licentie(s), die is verleend aan de Klant onmiddellijk worden beëindigd, in welk geval MarketResponse niet verplicht is om enige vergoeding te betalen aan de Klant en de Klant zal onmiddellijk het gebruik van de Intellectuele Eigendomsrechten van MarketResponse en het Aanbod, waaronder de Software, het Werk Product en de Data staken en alle inhoud en toepassingen met betrekking tot het Aanbod, de Software en Data, Werk Product, Login Codes, of Documentatie niet meer gebruiken.
- 11.7 Indien MarketResponse op het moment van beëindiging of afloop van de Overeenkomst reeds Services ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht, zullen deze Services en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen van de Klant geen voorwerp van ongedaanmaking zijn en is de Klant direct gehouden tot betaling aan MarketResponse van een vergoeding naar rato van de voltooiing daarvan.



- 11.8 In het geval van beëindiging of afloop van de Overeenkomst, zullen de Partijen overleggen over de gevolgen van de beëindiging van de Services, het tijdschema voor de overdracht van de Services aan de Klant of aan een opvolgende dienstverlener en over de overdracht van het Klant Materiaal of andere output van het gebruik van de Services. Als de Service wordt beëindigd of afloopt terwijl deze overdracht niet heeft plaatsgevonden, heeft MarketResponse het recht om de Klant de redelijke kosten in rekening te brengen voor het bewaren van het Klant Materiaal of andere output. MarketResponse heeft geen verplichting om het Klant Materiaal of andere output van het gebruik van de Service te bewaren na een periode van dertig (30) dagen en zal daarna alle Klant Materialen en andere output verwijderen of ontoegankelijk maken, tenzij bij het Order Formulier andere afspraken over het bewaren daarvan zijn overeengekomen, die vereist zijn voor de naleving van toepasselijke wetgeving.
- 11.9 Op verzoek van de Klant zal MarketResponse, tegen de gebruikelijke tarieven van MarketResponse, de Klant ondersteunen bij de overgang van de Service naar de Klant of naar een opvolgende dienstverlener en/of hem ondersteunen bij de overdracht van het Klant Materiaal of andere output van het gebruik van de Services. MarketResponse is niet aansprakelijk voor enig verlies als gevolg van een dergelijke overgang of overdracht.

## **12. Garanties en vrijwaringsclausules**

### **12.1 Garantie op Intellectueel Eigendom.**

- 12.1.1 MarketResponse garandeert dat zij het recht heeft om de Software, Data of het Werk Product in licentie te geven of het Aanbod aan de Klant te leveren.
- 12.1.2 De Klant garandeert dat (i) zij het recht heeft om het Klant Materiaal aan MarketResponse ter beschikking te stellen, en (ii) MarketResponse het recht heeft om het Klant Materiaal rechtmatig te gebruiken, en (iii) de Klant en Gebruikers zullen voldoen aan de Voorwaarden, alle gebruiksrechten van derden en de toepasselijke wetgeving met betrekking tot het Klant Materiaal.
- 12.2 **Virusgarantie.** MarketResponse garandeert dat elke commercieel beschikbare versie van de Software bij levering geen virus bevat en dat die overeenkomt met de Documentatie. Als exclusieve remedie van de Klant voor schending van deze garantie, zal MarketResponse, naar eigen keuze, (i) de Software repareren; (ii) de Software vervangen; of (iii) het toepasselijke Order Formulier beëindigen en de Vergoedingen die zijn betaald voor de Software tijdens de op dat moment lopende jaarlijkse periode of vooruitbetaalde Vergoedingen terugbetalen.
- 12.3 **Garantie op naleving.** De Klant garandeert dat de verveelvoudiging en/of openbaarmaking (publicatie, verzending en ontvangst) van alle Klant Materialen voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, wet- en regelgeving met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten, laster, consumentenbescherming, privacy en misleidende handelspraktijken.



- 12.4 **Vakbekwaam personeel garantie.** MarketResponse garandeert dat de Services zullen worden uitgevoerd door vakbekwaam personeel. Als exclusieve remedie van de Klant voor schending van deze garantie, zal MarketResponse de betaalde Vergoedingen voor de Services in kwestie terugbetalen.
- 12.5 **Geen garanties.** MarketResponse en haar licentiegevers wijzen alle andere garanties expliciet of impliciet af, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle impliciete garanties van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel, of die voortvloeien uit gewoonte of gebruik. MarketResponse garandeert niet dat de Software of het Systeem foutloos of zonder onderbreking zal werken of dat gegevensoverdracht naar, van of via het Systeem volledig en veilig zal zijn. MarketResponse garandeert niet dat het gebruik van het Aanbod door de Klant zal resulteren in de naleving door de Klant van toepasselijke wet- en regelgeving.
- 12.6 **Levertijden.** MarketResponse geeft geen garantie met betrekking tot de overeengekomen levertijden voor Data, Werk Producten en/of Software, en het niet op tijd leveren geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, beëindiging van de Overeenkomst of niet-nakoming van enige verplichtingen jegens MarketResponse.
- 12.7 **Handelen of nalaten van derden.** MarketResponse wijst elke aansprakelijkheid af die voortvloeit uit het handelen of nalaten van een derde.
- 12.8 **Belemmering of verstoring van het systeem.** MarketResponse oefent geen controle uit over de informatiestroom van en naar het Systeem, het netwerk van MarketResponse of andere delen van het internet. Een dergelijke stroom is voor een groot deel afhankelijk van de prestaties van internetdiensten die worden geleverd of gecontroleerd door derden. Soms kunnen acties of nalatigheden van derden de verbindingen met het systeem belemmeren of verstoren. MarketResponse zal commercieel redelijke inspanningen leveren om dergelijke gebeurtenissen te voorkomen of te verhelpen, maar MarketResponse kan niet garanderen dat dergelijke gebeurtenissen niet zullen plaatsvinden. MarketResponse wijst elke aansprakelijkheid af die voortvloeit uit of verband houdt met internet- of netwerkstoringen, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst.
- 13. Uitsluiting van schade; beperking van aansprakelijkheid**
- 13.1 **Uitsluiting van schade.** Noch de Klant, noch MarketResponse, noch de licentiegevers van MarketResponse zijn aansprakelijk voor indirecte schade. Noch MarketResponse noch haar licentiegevers zijn aansprakelijk voor de vorderingen van derden tegen de Klant. De licentiegevers van MarketResponse zijn niet aansprakelijk voor directe schade.
- 13.2 **Beperking van aansprakelijkheid.** Het totale bedrag dat de Klant kan terugvorderen van MarketResponse voor alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst is in totaal beperkt tot de vergoedingen die de Klant heeft betaald voor de Services in kwestie tijdens de toepasselijke jaarlijkse periode waarin de vordering is ontstaan. Aansprakelijkheid van MarketResponse is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat wordt



uitbetaald door de aansprakelijkheidsverzekeraar van MarketResponse. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt onverkort in geval van aansprakelijkheid jegens meerdere opdrachtgevers, in welk geval MarketResponse aan alle opdrachtgevers gezamenlijk niet meer zal uitkeren dan het in dit artikel bedoelde bedrag.

- 13.3 **Toepasselijkheid.** Sommige rechtsgebieden staan geen beperkingen van aansprakelijkheid of uitsluiting van bepaalde soorten schade toe, zodat sommige bepalingen van deze paragraaf mogelijk niet van toepassing zijn op de Klant. De bepalingen zijn echter van toepassing voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving. Voor Nederland is deze paragraaf niet van toepassing op aansprakelijkheid die voortvloeit uit (i) opzettelijk wangedrag of grove schuld; (ii) lichamelijk letsel en overlijden; (iii) de vrijwaring door de Klant als bedoeld in artikel 14.3 of (iv) schending door de Klant van de Intellectuele Eigendomsrechten van MarketResponse.

#### 14. Vrijwaring

- 14.1 De Klant zal MarketResponse onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van een vordering van derden op grond van inbreuk van Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de te leveren Software, Data, of Werk Product. De Klant zal MarketResponse toestaan om de procesvoering of schikking van een dergelijke vordering op zich te nemen en hij zal samenwerken met MarketResponse in het onderzoek, de verdediging en de schikking. MarketResponse zal de Klant vrijwaren voor de kosten die de Klant maakt in opdracht van MarketResponse.
- 14.2 Als een vordering op grond van inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten wordt ingediend of, naar de mening van MarketResponse, waarschijnlijk zal worden ingediend, kan MarketResponse: (i) het Aanbod aanpassen; (ii) rechten verkrijgen voor de Klant om het Aanbod te blijven gebruiken; of (iii) de licentie van de Klant voor het gebruik van het Aanbod beëindigen zonder dat een ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst vereist is, en zonder dat enige vergoeding verschuldigd is en alle Vergoedingen terugbetalen die door de Klant zijn betaald voor de op dat moment lopende jaarperiode of voor het Aanbod in kwestie. De Klant zal zich neerleggen bij de beslissing van MarketResponse. Deze verplichting van MarketResponse is niet van toepassing op vorderingen op basis van: (i) de combinatie door de Klant van het Aanbod met andere software, gegevens of materialen; (ii) wijzigingen door de Klant aan het Aanbod; (iii) eerdere versies van de Software of Data als de Klant niet de nieuwste versie of updates van de Software of Data had geïnstalleerd vóór de datum waarop de vordering ontstond, zoals geïnstueerd door MarketResponse; of (iv) unieke specificaties van de Klant voor het Aanbod.
- 14.3 De Klant zal MarketResponse vrijwaren voor iedere vordering tegen MarketResponse die voortvloeit uit of verband houdt met: (i) het Klant Materiaal, of (ii) de schending door de Klant van de verplichtingen in artikel 12 (*garanties en vrijwaring*) en/of artikel 8 (*verantwoordelijkheden van de Klant en verboden activiteiten*) van deze Voorwaarden; of (iii) gebruik van eerdere versies van Data en Software; of (iv) het gebruik van een onjuiste grondslag voor de verwerking van de Data door de Klant of onvoldoende informatieverstrekking aan



betrokkenen tijdens de verwerking van de Data. MarketResponse zal de Klant op de hoogte stellen van een dergelijke vordering. MarketResponse zal de Klant toestaan om het proces of de schikking van een dergelijke vordering te controleren en zal samenwerken met de Klant in het onderzoek, de verdediging en de schikking. De Klant zal MarketResponse vrijwaren door te betalen voor de kosten die MarketResponse maakt. MarketResponse kan op eigen kosten deelnemen.

## **15. Gegevensbescherming en Persoonsgegevens**

- 15.1 De Klant zal geen Persoonsgegevens bekendmaken of verzenden aan MarketResponse tenzij: (i) daarvoor expliciet toestemming is gegeven bij het Order Formulier; (ii) dit is vereist voor technische ondersteuning. In dat geval zullen Partijen schriftelijk een verwerkersovereenkomst overeenkomen, bij gebreke waarvan het Addendum Gegevensverwerking zoals bijgevoegd als Addendum 2 van toepassing is. De bepalingen in deze schriftelijk door Partijen overeengekomen verwerkersovereenkomst en het Order Formulier vormen samen de verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in de toepasselijke wet- en regelgeving op de verwerking van Persoonsgegevens, welke verwerkingsovereenkomst een integraal onderdeel van de Overeenkomst vormt. Voor zover de bepalingen van deze verwerkersovereenkomst in tegenspraak zijn met bepalingen van deze Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Voorwaarden.
- 15.2 **Gebruiksrechten.** De Klant zal zich houden aan de specifieke gebruiksvoorwaarden van MarketResponse en zal de instructies van MarketResponse met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens in de Data opvolgen.
- 15.3 **Gegevensverwerking.** De Klant is ook verwerkingsverantwoordelijke en hij is in die hoedanigheid verantwoordelijk voor de instructies aan MarketResponse voor de verwerking van Persoonsgegevens. De Klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de doeleinden en de wijze van gebruik van de Data en daarin opgenomen Persoonsgegevens en/of de daarop gebaseerde kennisinzichten en de informatieverstrekking daarover aan betrokkenen. De Klant zal alleen Persoonsgegevens beschikbaar stellen aan of toegankelijk maken voor MarketResponse als hij daartoe is gerechtigd. De Klant zal zonder onredelijke vertraging op verzoek van MarketResponse alle medewerking en informatie verlenen om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de verwerking van Persoonsgegevens. De Klant vrijwaart MarketResponse voor aanspraken van derden, waaronder toezichthouders, voor zover deze het directe gevolg zijn van een door de Klant gehanteerde onjuiste verwerking of gebrekkige informatieverstrekking aan betrokkenen. De Klant is aansprakelijk tot betaling aan MarketResponse van een door een toezichthouder opgelegde bestuurlijke boete of geleden schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van verplichtingen van de Klant.



- 15.4 **Vertrouwde (derde) partij.** Voor vragen over de verwerking van Persoonsgegevens kan de Klant contact opnemen met de privacy officer van MarketResponse en/of de functionaris gegevensbescherming van MarketResponse die is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. MarketResponse kan (Persoons)gegevens ontvangen en matchen op verzoek van één of meerdere klanten. MarketResponse garandeert dat de ene partij geen toegang krijgt tot gegevens van de andere partij en zij zal op verzoek een meer-partijen overeenkomst aangaan.
- 15.5 **Verplichtingen van MarketResponse.** MarketResponse heeft voor de verwerking van Persoonsgegevens technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd. De Klant heeft die beoordeeld en gaat er mee akkoord dat die maatregelen, rekening houdend met de risico's van de verwerking, een passend beschermingsniveau bieden voor de verwerking van Persoonsgegevens. MarketResponse kan de beveiligingsmaatregelen wijzigen, op voorwaarde dat de gewijzigde beveiligingsmaatregelen het beschermingsniveau voor de Persoonsgegevens niet verlagen. De Klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen voor de verwerking van Persoonsgegevens op de hardware, systemen of faciliteiten van de Klant of enige hardware, systemen van derden of faciliteiten die door de Klant beschikbaar worden gesteld.
- 15.6 Na afloop of beëindiging van het Order Formulier zal MarketResponse alle Persoonsgegevens die zij van de Klant heeft ontvangen verwijderen of ontoegankelijk maken, tenzij (i) dit in strijd is op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, of (ii) de Klant MarketResponse voorafgaand aan de ontvangst van Persoonsgegevens op de hoogte stelt dat de Persoonsgegevens onderhevig zijn aan wet- of regelgeving die specifieke verwijderingspraktijken of bewaartermijnen vereist en dergelijke vereisten zijn gespecificeerd in het Order Formulier. MarketResponse kan: (i) één kopie van de Persoonsgegevens bewaren indien nodig om te voldoen aan wettelijke, audit- of interne MarketResponse vereisten; en (ii) de bovenstaande activiteiten uitstellen in de mate en voor de duur dat MarketResponse de Persoonsgegevens redelijkerwijs en praktisch niet kan verwijderen. Zolang MarketResponse deze Persoonsgegevens bewaart, zijn de bepalingen van deze Voorwaarden van toepassing op dergelijke Persoonsgegevens.
- 15.7 **Gevoelige informatie.** Tenzij toegestaan in het Order Formulier, zal de Klant geen Gevoelige Informatie gebruiken in het Systeem of Gevoelige Informatie verzenden naar MarketResponse. Als de Klant Gevoelige informatie in het Systeem gebruikt of verstuurt in strijd met dit artikel, zal de Klant MarketResponse vergoeden voor alle kosten in verband met de verwijdering daarvan.
- 15.8 **Controle.** De Klant erkent dat aan iedere levering van Data, controle adressen of - kenmerken kunnen zijn toegevoegd. Dergelijke controleadressen of -kenmerken zijn toegevoegd om de Data te beschermen en om de manier waarop de Data wordt gebruikt te controleren. Misbruik en/of gebruik van de Data in strijd met hetgeen is overeengekomen wordt te allen tijde geacht



te zijn aangetoond, indien dit aannemelijk kan worden gemaakt aan de hand van de door MarketResponse en/of haar licentiegever(s) expliciet als zodanig aangeduide controleadressen of -kenmerken en is daarmee sluitend bewijs.

- 15.9 MarketResponse is als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in het toepasselijke recht met betrekking tot de Data bevoegd om periodiek een controle uit te (laten) voeren op het gebruik en de door Klant gebruikte processen ter beveiliging van de door MarketResponse verstrekte of in gebruik genomen Data. De Klant zal de noodzakelijke medewerking verlenen en onder meer inzicht verschaffen in het feitelijke gebruik van de Data door de Klant en de door hem gebruikte beveiligingsprocedures en protocollen. Met verwijzing naar artikel 18.5 zal MarketResponse de Klant dertig (30) dagen voorafgaand aan de audit schriftelijk (of per e-mail) informeren en aangeven in welke informatie zij inzicht wenst. Indien en voor zover inzage in de beveiligingsprocedures van de Klant naar het oordeel van de Klant een onaanvaardbaar risico voor die beveiliging oplevert, kan worden volstaan met een meer algemene beschrijving van de getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 15.10 MarketResponse zal de Klant, na voorafgaand schriftelijk overleg met MarketResponse, in staat stellen om met redelijke tussenpozen te controleren of MarketResponse voldoet aan de verplichtingen van een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 15.1 (i) door het beschikbaar stellen - naar oordeel van MarketResponse - van noodzakelijke informatie en (ii) door het toestaan van audits door de Klant of door een gezamenlijk aangewezen derde partij. De Klant stemt ermee in dat alle informatie, die MarketResponse verstrekt alsmede rapporten en verslagen op basis van de audit, Vertrouwelijke Informatie van MarketResponse zijn. MarketResponse behoudt zich het recht voor om redelijke voorwaarden te stellen aan verzoeken om informatie en aan audits en om eventuele kosten in verband hiermee in rekening te brengen aan de Klant.
- 15.11 **Wettelijk verplichte openbaarmakingen.** MarketResponse is niet verantwoordelijk voor de interactie met overheidsinstanties of andere entiteiten die een vordering tot openbaarmaking van Persoonsgegevens indienen. MarketResponse kan Persoonsgegevens openbaar maken aan een dergelijke autoriteit of entiteit in antwoord op een dergelijk verzoek, als naar oordeel van MarketResponse zij van mening is dat een dergelijke openbaarmaking noodzakelijk is om de rechten van MarketResponse te beschermen of om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving.
- 15.12 **Datalekken.** Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op de beveiliging van de systemen van de Klant door ongeautoriseerde derden, waardoor toegang wordt of is verkregen tot de Data van MarketResponse, die ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van de verwerkte Persoonsgegevens, zal de Klant MarketResponse hiervan zo spoedig mogelijk na ontdekking op de hoogte stellen, zodat MarketResponse kan voldoen aan haar meldplicht jegens toezichthouders en betrokkenen. De Klant zal vervolgens contact opnemen met de privacy officer van MarketResponse.



## 16. Vertrouwelijke Informatie

- 16.1 Zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als na beëindiging of afloop daarvan zijn Partijen verplicht tot geheimhouding van Vertrouwelijke Informatie. De ontvanger zal de Vertrouwelijke Informatie van de ander Partij alleen gebruiken om zijn verplichtingen onder de Overeenkomst uit te voeren. MarketResponse kan de Vertrouwelijke Informatie van de Klant ook gebruiken om de Klant analyses te leveren voor andere Services. De ontvanger zal geen Vertrouwelijke Informatie van de openbaarmaker, die hij in verband met de Overeenkomst heeft ontvangen, bekendmaken aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de openbaarmaker.
- 16.2 Deze beperking is niet van toepassing op informatie die: (i) algemeen beschikbaar is voor het publiek; (ii) zonder beperking is vrijgegeven door de openbaarmaker; (iii) onafhankelijk is ontwikkeld of verworven door de ontvanger; (iv) bekend is bij de ontvanger voordat deze werd ontvangen van de openbaarmaker; of (v) is vrijgegeven op grond van een gerechtelijk bevel of op grond van toepasselijke wet- of regelgeving, op voorwaarde dat de ontvanger redelijke inspanningen levert om de openbaarmaker voorafgaand aan de naleving onmiddellijk op de hoogte te stellen van een dergelijke vereiste, zodat de openbaarmaker bescherming kan zoeken tegen openbaarmaking.
- 16.3 MarketResponse kan de voorwaarden van de Overeenkomst melden aan haar licentiegevers en partners van MarketResponse en zij kan de Klant vermelden als een Klant van MarketResponse in haar jaarverslag of in andere commerciële uitingen.

## 17. Wervingsverbod

- 17.1 Gedurende vierentwintig (24) maanden na de voltooiing van het toepasselijke Opdracht Formulier zal de Klant geen individuen werven die de Services verlenen.

## 18. Algemeen

- 18.1 **Gehele overeenkomst.** De Overeenkomst is bindend voor beide Partijen na aanvaarding door de Klant en bevat de volledige overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt alle voorgaande discussies, overeenkomsten en afspraken van elke soort en aard tussen de Partijen.
- 18.2 **Overmacht.** Met uitzondering van de verplichtingen van de Klant om de Vergoeding te betalen, is geen van Partijen aansprakelijk jegens de andere voor het geheel of gedeeltelijk niet nakomen van enige van haar verplichtingen of plichten onder deze Overeenkomst voor enige tekortkoming of vertraging in de nakoming veroorzaakt door factoren buiten haar redelijke controle, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, beperkingen van de toepasselijke wet- en regelgeving, epidemieën of pandemieën, arbeidsgeschillen, mechanische of andere defecten aan apparatuur van derden, explosies, glasvezelkabels, onderbreking of storing van telecommunicatie of digitale transmissieverbindingen, internetstoringen of -vertragingen, cyberaanvallen, stormen of enige andere gebeurtenis die prestaties verhindert. Indien een



geval van overmacht gedurende een periode van zestig (60) dagen of meer voortduurt, dan heeft de niet-getroffen Partij het recht om deze Overeenkomst te beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de getroffen Partij.

- 18.3 **Geen verklaring van afstand.** Het niet eisen van naleving van een deel van de Overeenkomst is geen verklaring van afstand van dat deel. Niets in de Overeenkomst doet afstand van enig rechtsmiddel dat MarketResponse kan hebben onder de Overeenkomst in een procedure, in het eigen vermogen, of anderszins.
- 18.4 **Niet overdragen.** De Klant zal de Overeenkomst of een van haar rechten of verplichtingen niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van MarketResponse. MarketResponse kan de Overeenkomst overdragen aan een derde partij of een haar verbonden partij door kennisgeving aan de Klant.
- 18.5 **Audit.** Na dertig (30) dagen voorafgaande kennisgeving aan de Klant, kan MarketResponse een audit uitvoeren tijdens de normale kantooruren van de Klant om de naleving van een Order Formulier door de Klant te controleren. Als uit de audit blijkt dat de Klant extra kosten verschuldigd is, zal de Klant het verschuldigde bedrag betalen. Als MarketResponse op een redelijk verzoek van de Klant een audit moet uitvoeren, dan zijn de kosten voor de audit voor de Klant.
- 18.6 **Wijziging.** Geen wijziging van de voorwaarden van de Overeenkomst is geldig of bindend, tenzij deze vooraf schriftelijk is overeengekomen tussen de Partijen en ondertekend door hun naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers.
- 18.7 **Scheiding.** Voor zover wettelijk toegestaan zijn alle bepalingen van deze Voorwaarden scheidbaar en wordt geen enkele bepaling beïnvloed door de ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van enige andere bepaling.
- 18.8 **Relatie van Partijen.** Niets in deze Overeenkomst zal een partnerschap vormen of geacht worden te vormen tussen de Partijen of brengt met zich dat de ene Partij als agent optreedt voor de andere Partij. Geen van de Partijen heeft de autoriteit of de macht om de andere Partij te binden of om in naam van de andere Partij overeenkomsten aan te gaan.
- 18.9 **Taal.** Partijen kunnen het Order Formulier of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aangaan in een niet-Engelse taal. In dat geval is het Order Formulier of Overeenkomst bindend zoals die is geschreven, maar zijn de Voorwaarden bindend in de Engels taal.

## 19. Toepasselijk recht en jurisdictie

- 19.1 De Overeenkomst en geschillen of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of het onderwerp of de totstandkoming daarvan (met inbegrip van niet-contractuele geschillen en vorderingen) worden beheerst door het naar Nederlands recht en de Partijen stemmen er onherroepelijk mee in dat de bevoegde rechtbank van Midden-Nederland (Nederland) exclusief bevoegd is om dergelijke geschillen te beslechten.



# MARKET RESPONSE

## Addendum 1- Definities

Onder schriftelijk valt tevens per e-mail of ander elektronisch medium.

**Aanbod:** betekent het aanbod van MarketResponse zoals dat is vermeld op het Order Formulier, welk aanbod onder andere kan bestaan uit Software, Services, Data, Werk Producten, MarketResponse Hosted Services of ieder ander aanbod dat beschikbaar is gesteld door MarketResponse.

**Abonnement Service** betekent de in een Order Formulier vermelde abonnementsdienst.

**Addendum:** betekent elk addendum dat in een Order Formulier is opgenomen.

**Bedrijfsgeheimen:** betekent alle informatie van vertrouwelijke aard, zoals informatie die geheel of gedeeltelijk niet bekend is buiten Partijen of niet algemeen bekend is bij of gemakkelijk toegankelijk is voor personen binnen de kringen buiten Partijen die zich gewoonlijk bezig houden met dergelijke informatie.

**Consultancy Services:** betekent consultancydiensten zoals omschreven in een Order Formulier.

**Data:** alle gegevens van MarketResponse of die door MarketResponse worden gebruikt alsmede de resultaten van data-analyses of data science, die gebaseerd zijn op deze gegevens.

**Diensten van Derden:** alle diensten van derden die nodig zijn voor de uitvoering van de Services.

**Documentatie:** betekent de gebruikers documentatie die MarketResponse beschikbaar kan stellen voor Software.

**Geautoriseerde Omgeving:** betekent de fysieke hardware, virtuele machine, private cloud, public cloud account of andere omgeving waar de Software is geïnstalleerd.

**Gebruiker:** elke persoon die door de Klant gemachtigd is om toegang te krijgen tot een Service.

**Gevoelige informatie:** betekent (i) krediet- of debet kaart nummers, persoonlijke identificatienummers, wachtwoorden of andere soortgelijke informatie die wordt gebruikt voor betalingen of om toegang te krijgen tot persoonlijke of financiële informatie; (ii) patiëntgegevens, medische gegevens of andere beschermde informatie over gezondheid; (iii) genetische gegevens, biometrische gegevens of gegevens over iemands criminele verleden; (iv) door de overheid uitgegeven persoonlijke identificatienummers (zoals sofinummers, rijbewijsnummers of paspoortnummers); (v) geclassificeerde of technische gegevens die onder toezicht staan van de US International Traffic in Arms Regulation; of (vi) materialen

waarvoor een Amerikaanse exportvergunning, uitzondering op een vergunning of andere toestemming van de Amerikaanse overheid nodig is.

**Hosted Managed Services:** betekent hosted managed diensten, zoals omschreven in het Order Formulier, waaronder begrepen maar niet beperkt tot hosted private (cloud) services en hosted public cloud services.

**Inlog Code:** betekent een code waarmee de Software gedurende de toepasselijke Termijn kan worden gebruikt.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** betekent alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder maar niet beperkt tot alle auteursrechten en naburige rechten, databankrechten, modelrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten, rechten op de Vertrouwelijke Informatie, waaronder Bedrijfsgeheimen en alle andere vergelijkbare rechten, waar ook ter wereld, met inbegrip van alle rechten op, aanvragen voor, registraties van of prioriteitsrechten voor dergelijke rechten of andere rechten in verband met deze rechten.

**Klant:** de entiteit van de opdrachtgever of klant, die wordt omschreven op een Order Formulier.

**Klant Materiaal:** betekent alle materialen en gegevens, met inbegrip van maar niet beperkt tot Persoonsgegevens die de Klant verstrekt aan MarketResponse.

**Klant Gerelateerde Entiteit:** betekent een juridische entiteit waarover de Klant (gezamenlijk met andere) zeggenschap heeft. De term "zeggenschap" betekent: (i) dat Klant voor meer dan vijftig procent van de stemgerechtigde aandelen of activa van een entiteit in eigendom heeft, of (ii) dat Klant statutair de juridische zeggenschap heeft.

**Klant Tool:** betekenen de referenties waarmee toegang kan worden verkregen tot het computersysteem van de Klant via het VPN van de Klant of waarmee via een andere verbinding op afstand toegang kan worden verkregen.

**MarketResponse:** betekent de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid MarketResponse Nederland B.V. (handelsregisternummer 31030821) of Underlined B.V. (handelsregisternummer 54017238), beide gevestigd aan het Stationsplein 32 te (3511 ED) Utrecht, tenzij een andere entiteit van MarketResponse is gedefinieerd in het Order Formulier.

**MarketResponse Hosted Services:** betekent Hosted Managed Services, Abonnement Services, Anything as a Service (XaaS) of andere hosted diensten van MarketResponse.

**Optie Periode:** betekent iedere jaarlijkse periode na de initiële termijn, die de Klant bij Order Formulier is overeengekomen tegen een in het Order Formulier gespecificeerde Vergoeding voor verlenging.

**Order Formulier:** betekent het schriftelijk aanvraag document dat is of zal worden aangegaan tussen MarketResponse en de Klant waarbij het Aanbod, de Vergoeding en andere commerciële voorwaarden zijn gespecificeerd.

**Overeenkomst:** de voorwaarden die in het Order Formulier worden vermeld, waarvan een Addendum onderdeel uitmaakt. Facturen maken ook deel uit van de Overeenkomst.

**Partij(en):** betekent MarketResponse en/of Klant.

**Persoonsgegevens:** informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**Remote Managed Services:** betekent een dienst op afstand, zoals omschreven in het Order Formulier.

**Services:** betekent alle diensten, waaronder Consultancy - en/of Abonnement - en/of Hosted Managed Services, het gebruik van of toegang tot Software of Remote Managed Services en overige activiteiten voor de Klant verricht door of namens MarketResponse op grond van de Overeenkomst en/of Order Formulieren en/of een andere Aanbod, dat beschikbaar is gesteld door MarketResponse.

**Software:** betekent software van MarketResponse, met inbegrip van de ingebede subcomponenten, die in licentie is gegeven aan de Klant op grond van een Order Formulier of die toegankelijk is voor de Klant in een Systeem.

**Software van Derden:** software van derden die nodig is voor het gebruik van de Software.

**Systeem:** betekent iedere gehoste omgeving, die wordt gebruikt om een MarketResponse Hosted Service uit te voeren.

**Termijn:** betekent twaalf (12) maanden, tenzij anders vermeld in het Order Formulier.

**Territorium:** het land waar het hoofdkantoor van de Klant is gevestigd, tenzij anders vermeld in het Order Formulier.

**Tijd en Materiaal:** betekent een consultatief model waarbij (a) MarketResponse Consultancy Services levert tegen uur- of dagtarief; (b) waarbij de tijd van MarketResponse en een beperkte licentie op een Werk Product dat voortvloeit uit de Consulting Services, de enige prestaties zijn.

**Vaste Prijs:** betekent een vooraf bepaald projectmodel waarbij MarketResponse Services levert tegen een vastgestelde Vergoeding.

**Vastgelegde Periode:** betekent een periode waarbinnen geen van de Partijen een Order Formulier mag beëindigen, behalve zoals uiteengezet in artikel 11 (beëindiging) van de Voorwaarden.

**Vergoeding:** betekent de vergoeding aan MarketResponse zoals omschreven in het Order Formulier.

**Vertrouwelijke Informatie:** betekent informatie van vertrouwelijke aard, waaronder maar niet beperkt tot Persoonsgegevens, Bedrijfsgeheimen, broncode, Data, Klant Materialen en Inlog Code.

**Voorwaarden:** betekent deze algemene voorwaarden.

**Werk Product:** betekent computercode of andere materialen geleverd door MarketResponse in verband met Consultancy Services, met inbegrip van iedere verbetering, aanpassing of wijziging aan het Werk Product.



## Addendum 2- Gegevensverwerking

Dit Addendum Gegevensverwerking ("Addendum") is een aanvulling op iedere overeenkomst tussen de Klant en MarketResponse en is van toepassing voor zover MarketResponse in het kader van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt voor de Klant.

### 1. Definities

- 1.1 De definities worden gedefinieerd in het addendum bij dit Addendum. Termen met een hoofdletter die in dit Addendum worden gebruikt en daar niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan bij de Overeenkomst en de Voorwaarden zijn gegeven.

### 2. Rollen en beschrijving

- 2.1 De Klant en/of de Klant Gerelateerde Entiteiten zijn de Verwerkingsverantwoordelijke(n) van de Persoonsgegevens, behalve als de Klant en/of de Klant Gerelateerde Entiteit optreedt als Verwerker voor een andere Verwerkingsverantwoordelijke. In dat laatstgenoemde geval zal de Klant en/of zullen de Klant Gerelateerde Entiteiten in verhouding tot MarketResponse de rechten en verplichtingen uitoefenen als Verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in dit Addendum. MarketResponse is Verwerker van de Persoonsgegevens.
- 2.2 De Verwerking wordt beschreven in Bijlage 1. De beschrijving bevat het onderwerp, de aard, de duur en de doeleinden van de Verwerking, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensverwerking van MarketResponse en die van de privacy functionaris en/of functionaris voor gegevensverwerking van Verwerkingsverantwoordelijke, de soorten Persoonsgegevens, de categorieën van Betrokkenen en een lijst van Subverwerkers.

### 3. Verplichtingen van de Klant als Verwerkingsverantwoordelijke

- 3.1 De Klant is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn verplichtingen als Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming. De Klant is om die reden verplicht om (a) iedere ter beschikkingstelling van Persoonsgegevens aan MarketResponse en/of de Verwerking van Persoonsgegevens door MarketResponse te rechtvaardigen (door onder andere het verstrekken van alle kennisgevingen en het verkrijgen van alle toestemmingen die op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming daarvoor vereist zijn), en (b) verantwoordelijkheid te nemen voor zijn eigen beslissingen en

handelingen met betrekking tot de Verwerking en het gebruik van Persoonsgegevens alsmede voor zijn instructies aan MarketResponse over de Verwerking van Persoonsgegevens. De Klant zal alleen Persoonsgegevens beschikbaar stellen aan of toegankelijk maken voor MarketResponse als hij op grond van de Overeenkomst daartoe is gemachtigd. Voor iedere ter beschikkingstelling of toegankelijk maken van Persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel, zal de Klant alleen de Persoonsgegevens verstrekken die nodig zijn voor de uitvoering van de Services; en hij zal daarvoor een door Partijen overeengekomen elektronische transmissiemethode gebruiken.

- 3.2 De Klant zal zonder onredelijke vertraging op verzoek van MarketResponse alle medewerking en informatie verlenen om te voldoen aan de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het geven van informatie en het verlenen van medewerking in het geval van de uitoefening van rechten door Betrokkenen en bij mogelijke inbreuken in relatie tot Persoonsgegevens.

#### **4. Verplichtingen van MarketResponse als Verwerker**

- 4.1 MarketResponse zal voor de Klant Persoonsgegevens Verwerken in opdracht van en op basis van de instructies van de Klant zoals overeengekomen bij de Overeenkomst en bij dit Addendum en/of op basis van eventuele andere schriftelijke en onderling overeengekomen instructies van de Klant aan MarketResponse, en/of zoals is vereist door de toepasselijke regelgeving. De Klant moet Bijlage 1 'Beschrijving van de Verwerking' invullen, ondertekenen en terugsturen aan MarketResponse. De bepalingen in dit Addendum, het Order Formulier en Bijlage 1 bij dit Addendum vormen samen de verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming, welke verwerkingsovereenkomst een integraal onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 4.2 MarketResponse zal de Klant informeren als volgens haar een instructie in strijd is met de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming. MarketResponse heeft het recht om de Verwerking op te schorten totdat Partijen overeenkomen om de Overeenkomst en/of dit Addendum te wijzigen om daardoor de instructie aan te passen of de Klant bevestigt naar redelijke tevredenheid van MarketResponse de rechtmatigheid van de instructie. MarketResponse is niet verplicht om een uitgebreid juridisch onderzoek uit te voeren naar een instructie van de Klant.
- 4.3 MarketResponse zal Persoonsgegevens alleen verwerken voor beperkte en gespecificeerde doeleinden zoals uiteengezet in de Overeenkomst en dit Addendum.
- 4.4 Voor Verwerking van Persoonsgegevens door hardware, systemen of faciliteiten van MarketResponse, heeft MarketResponse in overeenstemming met de ISO27001-norm de toepasselijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd, die zijn ontworpen om Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking of toegang tot ("Beveiligingsmaatregelen"). De Klant heeft de Beveiligingsmaatregelen beoordeeld en gaat

ermee akkoord dat de Beveiligingsmaatregelen een passend beveiligingsniveau bieden voor de Persoonsgegevens, rekening houdend met de risico's van de Verwerking. MarketResponse kan de Beveiligingsmaatregelen wijzigen, op voorwaarde dat de gewijzigde Beveiligingsmaatregelen het beschermingsniveau voor de Persoonsgegevens niet verlagen. De Klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens op de hardware, systemen of faciliteiten van de Klant of enige hardware, systemen van derden of faciliteiten die door de Klant beschikbaar worden gesteld.

- 4.5 MarketResponse zal passende maatregelen treffen voor geheimhouding inzake de door of namens de Klant beschikbaar gestelde en/of toegankelijk gemaakte Persoonsgegevens op grond van Overeenkomst en zij zorgt ervoor dat de door MarketResponse tot het Verwerken van de Persoonsgegevens gemachtigde personen gebonden zijn aan de bedoelde geheimhoudingsverplichting.
- 4.6 In het geval dat MarketResponse zich bewust wordt van een Inbreuk op de Beveiliging, zal MarketResponse redelijke maatregelen nemen om de hoofdoorzaak van de Inbreuk op de Beveiliging vast te stellen, om mogelijke negatieve gevolgen te beperken en om herhaling te voorkomen. Als informatie over de Inbreuk op de Beveiliging is verzameld of als die redelijkerwijs beschikbaar is, zal MarketResponse, voor zover dat is toegestaan op grond van toepasselijke wetgeving, zonder onnodige vertraging en indien redelijkerwijs mogelijk niet later dan 48 uur na kennis daarvan te hebben genomen, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie die beschikbaar is voor MarketResponse, een e-mail sturen aan de privacyfunctionaris en/of de functionaris voor gegevensverwerking van de Klant om de Klant op de hoogte te brengen van de Inbreuk op de Beveiliging. MarketResponse zal (i) een beschrijving sturen van de aard en redelijkerwijs verwachte gevolgen van de Inbreuk op de Beveiliging; (ii) de maatregelen die zijn genomen om mogelijke nadelige gevolgen te beperken en om herhaling te voorkomen; (iii) waar mogelijk, de categorieën en geschatte aantallen Persoonsgegevens en Betrokkenen die het onderwerp waren van de Inbreuk op de Beveiliging; en (iv) andere informatie over de Inbreuk op de Beveiliging die redelijkerwijs bekend is bij of beschikbaar is voor MarketResponse en die Opdrachtgever verplicht kan zijn bekend te maken aan een toezichthoudende autoriteit of getroffen Betrokkenen. De Klant is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle verplichtingen met betrekking tot kennisgeving aan de Betrokkenen of toezichthoudende autoriteiten, die onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming van toepassing zijn op de Verwerkingsverantwoordelijken.
- 4.7 Op een schriftelijk verzoek van de Klant en rekening houdend met de aard van de Verwerking, zal MarketResponse door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, de Klant redelijkerwijs bijstaan om te voldoen aan de verplichting van de Klant op grond van Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming om te reageren op verzoeken van Betrokkenen. Als MarketResponse tijdig en volledig op de hoogte is gesteld, zal MarketResponse binnen een redelijke termijn reageren op de verzoeken als bedoeld in dit artikel, zodat de Klant zijn plichten

kan vervullen. MarketResponse zal verzoeken die zij rechtstreeks ontvangt van een Betrokkene doorsturen naar de Klant. MarketResponse is niet gehouden om direct te reageren op dergelijke verzoeken. De kosten die door MarketResponse in dit kader zijn gemaakt, komen voor rekening van de Klant.

- 4.8 Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover MarketResponse beschikt, zal MarketResponse de Klant redelijkerwijs bijstaan bij het voldoen aan alle verplichtingen inzake gegevensbeschermingseffect beoordeling of voorafgaande raadpleging die de Klant heeft op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming. De kosten die MarketResponse maakt in het kader van voornoemde assistentie komen voor rekening van de Klant.

## **5. Internationale overdracht van gegevens**

- 5.1 Onder de voorwaarden van dit Addendum en voor de uitvoering van de Services, geeft de Klant hierbij aan MarketResponse toestemming om Persoonsgegevens door te geven naar ieder land waar MarketResponse, MarketResponse Affiliates of Subverwerkers voorzieningen hebben.

- 5.2 Als de verlening van de Service een EER Beperkte Doorgifte met zich meebrengt, zijn de voorwaarden van dit artikel 5.2 van toepassing op deze EER Beperkte Doorgifte op voorwaarde dat er geen Alternatieve Doorgifte Oplossing, zoals gedefinieerd in artikel 5.4 van toepassing is.

5.2.1 Als MarketResponse niet is gevestigd in een Derde Land en zij optreedt als gegevensexporteur met betrekking tot een EER Beperkte Doorgifte, zal MarketResponse de EU Standaardcontractbepalingen aangaan met Subverwerkers, die zich in Derde Landen bevinden en die optreden als gegevensimporteurs, en zij zal een dergelijke EER Beperkte Doorgifte uitvoeren in overeenstemming met deze EU Standaardcontractbepalingen.

5.2.2 Als MarketResponse is gevestigd in een Derde Land en zij optreedt als de gegevensimporteur met betrekking tot een EER Beperkte Doorgifte, komt MarketResponse hierbij met de Klant en met alle aan de Klant Gerelateerde Entiteiten, die toestemming hebben om de Service, die worden uitgevoerd door MarketResponse op grond van de Overeenkomst, te ontvangen of te gebruiken, de relevante EU Standaardcontractbepalingen overeen, ieder voor zover zij optreden als gegevensexporteurs in een EER Beperkte Doorgifte. Voor de EER Beperkte Doorgifte gelden de EU Standaardcontractbepalingen als volgt:

- (a) Module Twee (doorgifte tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker) is van toepassing wanneer de Klant of de Klant Gerelateerde Entiteit de Verwerkingsverantwoordelijke is.
- (b) Module Drie (doorgifte tussen twee verwerkers) is van toepassing wanneer de Klant of de Klant Gerelateerde Entiteit een Verwerker is.

- (c) Voor de toepassing van Afdeling II, Bepaling 8.1 (Modules Twee en Drie), de Overeenkomst en dit Addendum behelzen de definitieve en volledige instructies aan MarketResponse voor de Verwerking van Persoonsgegevens vanaf de datum van dit Addendum. Eventuele aanvullende of alternatieve instructies dienen schriftelijk door Partijen te worden overeengekomen en te worden ondertekend.
- (d) Voor de toepassing van Afdeling II, Bepaling 8.9 (Modules Twee en Drie), komen de Partijen overeen dat eventuele audits of inspecties worden uitgevoerd in overeenstemming met het bepaalde in artikel 8 "Informatie en Audits" als bedoeld in dit Addendum.
- (e) Voor de toepassing van Afdeling II, Bepaling 9 (Modules Twee en Drie), kiezen Partijen voor Optie 2 en zij komen overeen dat MarketResponse Subverwerkers mag inschakelen in overeenstemming met artikel 6 "Subverwerking" van dit Addendum.
- (f) Voor de toepassing van Afdeling II, Bepaling 11 (Modules Twee en Drie), komen de Partijen overeen dat de optie bij Clausule 11(a) niet van toepassing is.
- (g) Voor de toepassing van Afdeling II, Bepaling 13 (a) (Modules Twee en Drie) geldt:
  - (i) als de Klant is gevestigd in een EER-lidstaat treedt de toezichthoudende autoriteit, die verantwoordelijk is voor het toezicht op de naleving van de GDPR door de Klant met betrekking tot de doorgifte van gegevens op als bevoegde toezichthoudende autoriteit.
  - (ii) als de Klant niet in een EER-lidstaat is gevestigd, maar binnen het territoriale toepassingsgebied van de GDPR valt in overeenstemming met artikel 3 lid 2, en een vertegenwoordiger heeft aangesteld overeenkomstig artikel 27 lid 1 van de GDPR, treedt de toezichthoudende autoriteit van de lidstaat waarin de vertegenwoordiger is gevestigd in de zin van artikel 27 lid 1 van de GDPR op als bevoegde toezichthoudende autoriteit.
  - (iii) als de Klant niet in een EU-lidstaat is gevestigd, maar binnen het territoriale toepassingsgebied van de GDPR valt in de zin van artikel 3 lid 2, zonder een vertegenwoordiger te moeten aanstellen in de zin van artikel 27 lid 2 van de GDPR, treedt de toezichthoudende autoriteit van een van de EER-lidstaten waarin de Betrokkenen van wie Persoonsgegevens worden doorgegeven in het kader van dit artikel met betrekking tot het aanbieden van goederen of diensten aan hen, of van wie het gedrag wordt gemonitord zich bevinden, op als bevoegde toezichthoudende autoriteit.
- (h) Voor de toepassing van Afdeling IV, Bepaling 17 (Modules Twee en Drie), kiezen de Partijen Optie 2 en indien de lidstaat van de gegevensexporteur geen rechten van derden toestaat, is de Nederlandse wetgeving van toepassing.

- (i) Voor de toepassing van Afdeling IV, Bepaling 18 (Modules Twee en Drie) komen de Partijen overeen dat geschillen die voortvloeien uit de EU-standaardcontractbepalingen worden beslecht door de gerechten van Nederland.
  - (j) Bijlage I wordt geacht te zijn aangevuld met de gegevens in Bijlage 1 bij dit Addendum.
  - (k) Bijlage II (Technische en organisatorische maatregelen waaronder technische en organisatorische maatregelen om beveiliging van de gegevens te waarborgen) wordt geacht te zijn aangevuld met de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals beschreven in artikel 4.4 van dit Addendum.
- 5.3 Indien en voor zover het verlenen van de Service door MarketResponse VK Beperkte Doorgifte betekent, zijn de voorwaarden van dit artikel 5.3 van toepassing op de VK Beperkte Doorgifte op voorwaarde dat er geen Alternatieve Doorgifte Oplossing, zoals gedefinieerd in artikel 5.4 van toepassing is.
- 5.3.1 als MarketResponse niet is gevestigd in een Derde Land en zij optreedt als gegevensexporteur bij VK Beperkte Doorgifte, zal MarketResponse de EU Standaardcontractbepalingen onder Module 3 (doorgifte tussen twee verwerkers) en het VK Addendum overeenkomen met Subverwerkers, die gevestigd zijn in een Derde Land en die optreden als gegevensimporteurs en zij zal de VK Beperkte Doorgifte uitvoeren in overeenstemming met de EU Standaardcontractbepalingen en het VK Addendum.
- 5.3.2 als MarketResponse gevestigd is in een Derde Land en zij optreedt als gegevensimporteur met betrekking tot een VK Beperkte Doorgifte, gaat MarketResponse hierbij de relevante EU Standaardcontractbepalingen en het VK Addendum aan met de Klant en met alle aan de Klant Gerelateerde Entiteiten, die op grond van de Overeenkomst toestemming hebben om de Services van MarketResponse te ontvangen en/of te gebruiken, ieder voor zover zij optreden als gegevensexporteurs bij een VK Beperkte Doorgifte. Voor een dergelijke VK Beperkte Doorgifte geldt:
- (a) Tabel 1 van het VK Addendum wordt geacht te zijn ingevuld met de gegevens en contactgegevens van de Partijen zoals vermeld in Bijlage 1 bij dit Addendum.
  - (b) Voor de toepassing van Tabel 2 van het VK Addendum zijn de Addendum EU-standaard CC, de EU Standaardcontractbepalingen die tussen Partijen zijn overeengekomen bij artikel 5.2.2 van dit Addendum.
  - (c) Voor de toepassing van Tabel 3 van het VK Addendum is de Bijlage Informatie opgenomen in Bijlage 1 van dit Addendum.
  - (d) Voor de toepassing van Tabel 4 van het VK Addendum kiezen de Partijen zowel de importeur als de exporteur en komen zij overeen dat elk van hen het VK Addendum kan beëindigen overeenkomstig artikel 19 van dat addendum.

- 5.4 Als MarketResponse een andere oplossing accepteert dan die van de EU Standaardcontractbepalingen en/of het VK Addendum, welke oplossing in overeenstemming is met GDPR en andere Toepasselijke Gegevensbeschermingswetten, zoals bindende bedrijfsregels of een ander goedgekeurd internationaal kader voor gegevensoverdracht en die de rechtmatige doorgifte van Persoonsgegevens mogelijk maakt bij een EER Beperkte Doorgifte of een VK Beperkte Doorgifte (een "Alternatieve Doorgifte Oplossing"), dan zal MarketResponse de Klant daarvan schriftelijk op de hoogte brengen en de Alternatieve Doorgifte Oplossing zal van toepassing zijn in plaats van de EU Standaardcontractbepalingen en/of het VK Addendum, die van toepassing zijn op de toepasselijke EER Beperkte Doorgiften of VK Beperkte Doorgiften die plaatsvinden na een dergelijke schriftelijke kennisgeving.

## **6. Subverwerking**

- 6.1 In verband met de uitvoering van de Services door MarketResponse, geeft de Klant hierbij toestemming aan MarketResponse om als Subverwerkers aan te stellen (a) MarketResponse Affiliates en (b) derde partijen met wie MarketResponse afspraken heeft gemaakt, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. MarketResponse heeft de Klant een actuele lijst van zijn Subverwerkers ter beschikking gesteld (Bijlage 1). MarketResponse zal ervoor zorgen dat Subverwerkers alleen Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met dit Addendum, en dat zij gebonden zijn door schriftelijke verplichtingen die hen verplichten om ten minste het gelijkwaardige niveau van gegevensbescherming te bieden zoals vereist door dit Addendum. Indien MarketResponse gedurende de Termijn beoogt om nieuwe externe Subverwerkers toe te voegen of Subverwerkers te vervangen, zal MarketResponse de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. De Klant kan binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de kennisgeving van MarketResponse schriftelijk bezwaar maken bij MarketResponse tegen de nieuwe Subverwerker.

## **7. Wettelijk verplichte openbaarmakingen**

- 7.1 Tenzij dit in strijd is met toepasselijke wetgeving, zal MarketResponse redelijke inspanningen leveren om de Klant op de hoogte te stellen van een dagvaarding, procedure, verzoek van een wetshandhavinginstantie of ander wettelijk bindend bevel van een uitvoerend of administratief agentschap of andere overheidsinstantie die MarketResponse, MarketResponse Affiliates of Subverwerkers ontvangen en die betrekking hebben op Persoonsgegevens, zodat de Klant maatregelen kan treffen tegen openbaarmaking daarvan. MarketResponse is niet verantwoordelijk voor de interactie met overheidsinstanties of andere entiteiten die een vordering tot openbaarmaking indienen. MarketResponse kan Persoonsgegevens openbaar maken aan een dergelijke autoriteit of entiteit in antwoord op een dergelijk verzoek, als naar oordeel van MarketResponse zij van mening is dat een dergelijke openbaarmaking noodzakelijk is om de rechten van MarketResponse te beschermen of om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving.

## **8. Informatie en audits**

- 8.1 **Audits en inspecties.** MarketResponse zal de Klant, na voorafgaand schriftelijk overleg met MarketResponse, in staat stellen om met redelijke tussenpozen te controleren of MarketResponse voldoet aan de verplichtingen beschreven in dit Addendum, (i) door het beschikbaar stellen - naar oordeel van MarketResponse - van noodzakelijke informatie en (ii) door het toestaan van audits door de Klant of door een gezamenlijk aangewezen derde partij. De Klant stemt ermee in dat alle informatie, die MarketResponse verstrekt alsmede rapporten en verslagen op basis van de audit, Vertrouwelijke Informatie van MarketResponse zijn. MarketResponse behoudt zich het recht voor om redelijke voorwaarden te stellen aan verzoeken om informatie en aan audits en om eventuele kosten in verband hiermee in rekening te brengen aan de Klant.

## **9. Verwijderen van Persoonsgegevens**

- 9.1 Na afloop van de Termijn en onderhevig aan de bepalingen van de Voorwaarden, zal MarketResponse de Persoonsgegevens in zijn bezit retourneren of op een andere manier beschikbaar stellen, of verwijderen of op een andere manier ontoegankelijk maken, tenzij (i) dit onrechtmatig is op grond van toepasselijke wetgeving, of (ii) de Klant MarketResponse voorafgaand aan de ontvangst van Persoonsgegevens op de hoogte stelt dat de Persoonsgegevens onderhevig zijn aan wet- of regelgeving die specifieke verwijderingspraktijken of bewaartermijnen vereist en dergelijke vereisten zijn gespecificeerd in de toepasselijke Overeenkomst.

## **10. Handhaving; beperking van aansprakelijkheid**

- 10.1 De aansprakelijkheidsbeperkingen en eventuele uitsluitingen van schade zoals uiteengezet in de Voorwaarden regelen de volledige aansprakelijkheid van MarketResponse voor alle vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met dit Addendum, alle Bijlagen daarbij en de Overeenkomst. De Klant is aansprakelijk voor betaling aan MarketResponse van een door een toezichthouder opgelegde administratieve boete, voor zover die administratieve boete of geleden schade het gevolg is van de toerekenbare tekortkoming van de Klant in de nakoming van zijn verplichtingen.

## **11. Wijzigingen**

- 11.1 MarketResponse kan van tijd tot tijd wijzigingen aanbrengen in dit Addendum. Wanneer MarketResponse wijzigingen aanbrengt, zal zij de Klant schriftelijk informeren over de bijgewerkte versie.

## Addendum bij Addendum 2- Definities

Een verwijzing naar schriftelijk omvat ook e-mail.

**Betrokkene:** de natuurlijke persoon op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben.

**Derde Land:** betekent ieder land, organisatie of territorium dat niet door de Europese Commissie of de regering van het Verenigd Koninkrijk is erkend om een passend beschermingsniveau voor Persoonsgegevens in overeenstemming met artikel 45 van GDPR, te waarborgen.

**EER:** de Europese Economische Ruimte, oftewel de lidstaten van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland.

**EER Beperkte Doorgifte:** betekent een doorgifte (of verdere doorgifte) van Persoonsgegevens naar een Derde Land, die afkomstig zijn uit de EER of Zwitserland en waarop de GDPR of de Zwitserse Federale Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing is, waarbij aan alle vereiste adequaatheidsmiddelen kan worden voldaan door het aangaan van de EU Standaardcontractbepalingen.

**EU Standaardcontractbepalingen:** de standaardcontractbepalingen die zijn gehecht aan Uitvoeringsbesluit (EU) (2021/914) van de Commissie van 4 juni 2021 betreffende standaardcontractbepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen krachtens Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad. Deze definitie omvat ook latere versie van dit uitvoeringsbesluit van de Europese Commissie. In het geval dat een latere versie van bepalingen wordt uitgebracht die van toepassing is op de Services, komen Partijen overeen dat de dan geldende versie van de bepalingen van toepassing is, in welk geval alle verwijzingen in dit Addendum naar specifieke clausules in de bepalingen geacht worden te verwijzen naar gelijkwaardige clausules in de dan geldende versie van de bepalingen.

**GDPR:** betekent Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, ook bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en omvat voor het doel van dit Addendum de overeenkomstige wetten van het VK (inclusief de GDPR en Data Protection Act 2018 van het VK).

**Inbreuk op de Beveiliging:** betekent een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de

ongeoorloofde toegang tot Persoonsgegevens, die worden verwerkt door MarketResponse onder de Overeenkomst en die waarschijnlijk een risico vormt voor de rechten van de Betrokkene.

**Klant:** betekent de klant die in het kader van de Overeenkomst de Services van MarketResponse geleverd krijgt en/of daarvan gebruikt maakt.

**MarketResponse:** betekent de MarketResponse entiteit die partij is bij de Overeenkomst.

**MarketResponse Affiliate:** betekent iedere MarketResponse entiteit die geen partij is bij de Overeenkomst, met inbegrip van MarketResponse Nederland B.V. als die geen partij is bij de Overeenkomst, en iedere directe of indirecte dochteronderneming van MarketResponse Nederland B.V. die geen partij is bij de Overeenkomst.

**Persoonsgegevens:** betekent alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle informatie die wordt beschermd als "persoonsgegevens" of "persoonlijke informatie" onder de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming, die is opgenomen in het Klant Materiaal en die MarketResponse in het kader van de Overeenkomst verwerkt bij het leveren van de Services aan de Klant.

**Services:** betekent de uitvoering door MarketResponse van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, die de Verwerking van Persoonsgegevens vereist.

**Subverwerkers:** betekent MarketResponse Affiliate en/of derde onderaannemers die door MarketResponse zijn ingeschakeld om Persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Overeenkomst.

**Termijn:** betekent de periode waarin MarketResponse de Services zal uitvoeren in het kader van de Overeenkomst.

**Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming:** betekent alle toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van de wetten van de EER, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk ("VK") en de Verenigde Staten en zijn staten, die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Overeenkomst.

**Verwerker:** de entiteit die Persoonsgegevens verwerkt namens de Verwerkingsverantwoordelijke, met inbegrip van, indien van toepassing, een "service provider" zoals die term wordt gedefinieerd door de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbeschermings.

**Verwerking:** betekent een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen,

gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** de entiteit die het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens bepaalt.

**Verzoek van Betrokkene:** betekent een verzoek van een Betrokkene om toegang te krijgen tot specifieke Persoonsgegevens om die te verwijderen, vrij te geven, te corrigeren of de toegang hiertoe te blokkeren of overige rechten op grond van de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming uit te oefenen.

**VK Addendum:** betekent het International Data Transfer Addendum bij de EU Standaardcontractbepalingen zoals van tijd tot tijd herzien door het VK Information Commissioner's Office.

**VK Beperkte Doorgifte:** betekent een doorgifte (of verdere doorgifte) van Persoonsgegevens naar een Derde Land, die afkomstig zijn uit de VK waarop de GDPR van toepassing is en waarbij aan alle vereiste adequaatheidsmiddelen kan worden voldaan door het aangaan van de EU Standaardcontractbepalingen en het addendum voor het VK.

# Bijlage 1- Beschrijving van de Verwerking

**Services:** De Klant en/of de Klant Gerelateerde Entiteit instrueert hierbij MarketResponse om de Verwerking uit te voeren die nodig is voor de uitvoering van de Services op grond van de Overeenkomst. Eventuele aanvullende instructies moeten schriftelijk worden overeengekomen.

Project: INVULLEN (het onderwerp, de aard, de duur en de doeleinden van de Verwerking)

MarketResponse zal de volgende diensten leveren:

- 1
- 2
- 3
- 4

## Contactgegevens:

Het (de) e-mailadres(sen) en telefoonnummers van de primaire contactperso(n)en van de Klant zoals vermeld in het Order Formulier en de contactgegevens van de privacy- of gegevensverwerkingsfunctionaris:

NAAM KLANT

NAAM PRIVACY - OF GEGEVENSVERWERKINGSFUNCTIONARIS

E-MAIL ADRES

TEL

MOBIEL

De contactgegevens van MarketResponse:

MarketResponse

Data protection officer

Stationsplein 32

3511 ED UTRECHT

e-mail: [fg@marketresponse.nl](mailto:fg@marketresponse.nl)

## Categorieën Persoonsgegevens:

MarketResponse ontvangt of heeft toegang tot de volgende (categorieën van) gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon:

- 1
- 2
- 3
- 4

### Categorieën Betrokkene:

De hierboven opgenomen Persoonsgegevens hebben betrekking op de volgende groepen personen:

- 1
- 2
- 3
- 4

### Verwijderingspraktijken of bewaartermijnen:

Als bedoeld in artikel 9.1 wordt het volgende overeengekomen:

- ☐ binnen 6 (zes) maanden na afloop van de Termijn
- ☐ zijn de volgende specifieke praktijken vereist:

.....  
.....

### Subprocessors

Hierbij wordt toestemming gegeven voor Subverwerkers:

| Naam           | EER        | Land erkend door de Europese Commissie of de Britse overheid met een adequaat beschermingsniveau (bijv. Data Privacy Framework) | Derde land (EU Standaardcontractbepalingen of VK addendum of Alternatieve Doorgifte Oplossing) | Verwerking           |
|----------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <bedrijfsnaam> | <EER-land> | <niet EER-land>                                                                                                                 | <niet EER-land><br><specificeer de oplossing>                                                  | <geleverde Services> |
| N.A.           |            | N.A.                                                                                                                            | N.A.                                                                                           | N.A.                 |
|                |            |                                                                                                                                 |                                                                                                |                      |
|                |            |                                                                                                                                 |                                                                                                |                      |

**Handtekening en datum:** Door het aangaan van de Overeenkomst en door het ondertekenen van deze Bijlage, wordt de Klant geacht de EU Standaardcontractbepalingen te hebben ondertekend met inbegrip van hun bijlagen die zijn aangegaan door de Klant en MarketResponse vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst op grond van paragraaf 5.2.2 en 5.3.2 van het Addendum. Dit Addendum, het Order Formulier en deze Bijlage vormen samen de verwerkingsovereenkomst zoals bedoeld in de Toepasselijke Wetgeving Gegevensbescherming. Voor de volledigheid vragen wij u deze Bijlage te ondertekenen en terug te sturen naar MarketResponse.

Ondertekend voor en namens  
**MarketResponse**

---

Ondertekend voor en namens  
**Klant**

---