

# Gebruiksvoorwaarden QING

Laatst bijgewerkt: 23 maart 2012

## 1. Algemeen

- 1.1 Een overeenkomst (hierna ook te noemen: Qing abonnement) tot levering en afname van Qing Dienst(en) en Applicaties is een afspraak tussen de klant (hierna te noemen: Gebruiker) en Qing te Vleuten. Onder het Qing Dienst(en) en Applicaties wordt verstaan de online vragenlijst voor de (mobiele) website en het Qing Account waarbij voor de Gebruiker het verkrijgen van feedback, on-line rapportages en nieuwe inzichten centraal staat.
- 1.2 De overeenkomst geldt als aangegaan op het moment dat de Gebruiker de schriftelijke overeenkomst ondertekend en aan Qing retourneert. Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, komt de overeenkomst tot stand wanneer gebruiker het aanbod aanvaardt en wanneer beide partijen voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.  
Deze voorwaarden en het Qing Privacy Policy maken onverbreekelijk deel uit van de overeenkomst. Door het aangaan van de overeenkomst en door het gebruik van de Qing diensten en applicaties verklaart de Gebruiker deze voorwaarden en het Qing Privacy Policy gelezen en begrepen te hebben en zich akkoord te verklaren met de toepasselijkheid en de inhoud ervan.

## 2. De dienstverlening

- 2.1 Qing zal aan Gebruiker de volgende diensten verlenen: het vanaf een door Qing beschikbaar gestelde server online beschikbaar stellen en houden van het/de Qing Dienst(en) en Applicaties, opslag van de via de Gebruiker verkregen en ingevoerde data, het beveiligen van de data van Gebruiker, het uitvoeren van onderhoud en beheer op Qing Dienst(en) en Applicaties en het beschikbaar stellen van gebruikersondersteuning. Een en ander tot de omvang als toepasselijk op het abonnement en in deze Gebruiksvoorwaarden is bepaald.
- 2.2 Gebruiker is verantwoordelijk voor het instellen en de het beheer van de instellingen, het Gebruik van Qing Dienst(en) en Applicaties en de wijze waarop Qing Dienst(en) en Applicaties worden ingezet. Qing is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Gebruiker of die van derden. Gebruiker is zelf geheel verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van Qing Dienst(en) en Applicaties door Gebruiker ingeschakelde derden. Qing is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten welke met gebruikmaking van de Qing Dienst(en) en Applicaties worden gegenereerd. Gebruiker zal deze controle zelf uitvoeren. Gebruiker is voorts verantwoordelijk voor de naleving van het Qing Privacy Policy.
- 2.3 Gebruiker zal Qing informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het Gebruik, de werking en beschikbaarheid van Qing Dienst(en) en Applicaties. Gebruiker zal Qing onverwijld informeren wanneer ze vermoedt dat derden onrechtmatig toegang tot de Dienst(en) hebben via de gebruikersnaam en wachtwoord van de Gebruiker.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Qing nooit verplicht tot het uitvoeren van een Dataconversie.
- 2.5 Qing staat er niet voor in dat de Qing Dienst(en) en Applicaties tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### 3. Intellectueel eigendomsrecht

- 3.1 De Qing Applicaties zijn het (intellectueel) eigendom van Qing dan wel van de aan haar Gelieerde ondernemingen of en worden beschermd door nationale en internationale wet- en Regelgeving met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten waaronder het auteursrecht. Onder de Qing Applicaties wordt in deze voorwaarden tevens verstaan de door Qing Beschikbaar gestelde of toegankelijk gemaakte documentatie, databasestructuur, user interface, scherm lay-out, survey templates, opmaaksjablonen en soortgelijke functionaliteiten. Het ter beschikking stellen van de Qing Dienst(en) en Applicaties strekt nooit tot overdracht van één of meer van deze rechten.
- 3.2 De data (waaronder respondentgegevens) van Gebruiker die door Gebruiker worden gebruikt ten behoeve van de Qing Diensten en Applicaties of gegenereerd met behulp van de Qing Dienst(en) en Applicaties, blijven het volledig (intellectueel) eigendom van Gebruiker dan wel het volledig (intellectueel) eigendom van de onderneming waarvan Gebruiker het recht heeft verkregen deze data te gebruiken.
- 3.3 Qing verleent Gebruiker op grond van en gedurende de looptijd van het Abonnement na betaling van de eventueel daarvoor geldende vergoedingen, het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om de Qing Dienst(en) en Applicaties conform het toepasselijke Account, de onderhavige voorwaarden, het Qing Privacybeleid en het Qing Anti-Spambeleid, uitsluitend voor eigen gebruik te gebruiken.
- 3.5 Onder een Gebruiker wordt in deze voorwaarden mede verstaan een natuurlijk persoon, bij Gebruiker in dienst of in opdrachtverband of anderszins voor Gebruiker werkzaam, die door Gebruiker is aangewezen om toegang te krijgen tot de server waarop de Qing Dienst(en) en Applicaties beschikbaar worden gesteld. Wanneer een natuurlijk persoon, niet in de uitoefening van beroep of bedrijf, een Account aanmaakt geldt deze persoon als Gebruiker.
- 3.6 Het is Gebruiker niet toegestaan:
- De Qing Dienst(en) en Applicaties te gebruiken voor andere doeleinden dan in deze voorwaarden zijn omschreven dan wel om de onderliggende programmatuur na te bootsen, of op enige wijze verandering in de Qing Dienst(en) en Applicaties aan te brengen;
  - De Qing Dienst(en) en Applicaties aan een derde ter beschikking te stellen of beschikbaar te maken;
  - De Qing Dienst(en) en Applicaties te wijzigen of te hacken of een andere website te wijzigen om te pretenderen dat die website gerechtigd zou zijn tot de Qing Dienst(en) en Applicaties;
  - Tekens en kenmerken van intellectuele eigendomsrechten te verwijderen van de Qing Dienst(en) en Applicaties;
  - De Qing Dienst(en) en Applicaties te gebruiken in strijd met deze voorwaarden, het Qing Privacybeleid, het Qing Anti-Spambeleid en/of voor het begaan van en/of ter aanmoediging van het begaan van strafbare feiten door Gebruiker, diens personeel of derden.
- 3.7 Qing behoudt zich het recht voor om juiste nakoming van deze voorwaarden te (doen) controleren.
- 3.8 Onverlet overige rechten van Qing is Qing gerechtigd Gebruiker de toegang tot de Qing Dienst(en) en Applicaties te blokkeren, zonder dat een ingebrekestelling of waarschuwing vereist is zodra, naar exclusief oordeel van Qing, Gebruiker handelt in strijd met deze voorwaarden of een onderdeel daarvan. Wanneer Qing de toegang tot de Qing Dienst(en) en Applicaties blokkeert is ze nimmer gehouden tot restitutie van al betaalde vergoedingen.
- 3.9 Gebruiker verleent Qing het recht om de bedrijfsnaam en/of het logo van Gebruiker, indien van toepassing, te gebruiken als referentie op de website van Qing. Wanneer Gebruiker het gebruik van de Qing Dienst(en) en Applicaties beëindigt zal Qing, op eerste verzoek daartoe van Gebruiker, de bedrijfsnaam en/of het logo van Gebruiker van haar website verwijderen en verwijderd houden.

## 4. Verwerking persoonsgegevens

- 4.1 Gebruiker garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Gebruiker worden ingevoerd in het kader van de Qing Dienst(en) en Applicaties.
- 4.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van Qing Dienst(en) en Applicaties door Gebruiker worden verkregen en/of verwerkt, ligt bij Gebruiker. Gebruiker staat er ten opzichte van Qing voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn (verkregen) en geen inbreuk maken op rechten van derden. Gebruiker vrijwaart Qing tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.3 Gebruiker heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust uitsluitend bij Gebruiker. Partijen houden het er voor dat, voor zover aan de orde, Qing ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Qing zal zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door Gebruiker na te komen verplichtingen uit hoofde van wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van de Qing Dienst(en) en Applicaties inbegrepen en komen voor rekening van Gebruiker.

## 5. Duur en verlenging

- 5.1 Qing Accounts hebben verschillende looptijden:
- De duur van het Qing Proefabonnement bedraagt 14 dagen.
  - De duur van een Qing Doorlopend abonnement is steeds 1 maand met telkens een stilzwijgende verlenging van 1 maand bij afloop van deze termijn. Zodoende loopt dit abonnement, zonder opzegging, eeuwig door.
  - De duur van een Qing Maand account bedraagt 1 maand en eindigt na afloop van deze periode.
  - De duur van een Qing 6 maanden abonment bedraagt 6 maanden en eindigt na afloop van deze periode.
  - De duur van een Qing jaarabonment duurt 12 maanden en eindigt na afloop van deze periode.

## 6. Uitvoering Qing Account

- 6.1 Gedurende de looptijd van een Qing abonnement zal Qing zich inspannen om de Qing Dienst(en) en Applicaties voor Gebruiker alle dagen 24 uur per dag beschikbaar te houden, met dien verstande dat Qing geen garantie verstrekt met betrekking tot beschikbaarheid. Beschikbaarheid kan onderbroken worden door allerlei voorziene en niet-voorziene oorzaken zoals, maar niet beperkt tot, preventief, adaptief en correctief onderhoud, systeembeheer, beschermingsmaatregelen, van buiten komende oorzaken. Qing zal Gebruiker indien redelijkerwijs mogelijk informeren over dergelijke activiteiten en zal zo spoedig als mogelijk haar dienstverlening hervatten.
- 6.2 Qing kan nieuwe versies van de Qing Dienst(en) en Applicaties uitbrengen en installeren. Qing is niet gehouden specifiek voor Gebruiker bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Qing Dienst(en) en Applicaties te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 6.3 Qing zal naar beste kunnen eventuele gebreken in de Qing Dienst(en) en Applicaties herstellen indien de desbetreffende gebreken voldoende gedetailleerd omschreven, naar

exclusieve beoordeling van Qing, bij Qing zijn gemeld. Qing kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de Qing Dienst(en) en Applicaties beschikbaar wordt gesteld. Qing staat er niet voor in dat gebreken in delen van de Qing Dienst(en) en Applicaties welke niet zelf door Qing zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. Qing is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen. Gebreken kunnen worden gemeld op de wijze beschreven in artikel 7. Qing is nimmer verantwoordelijk voor verlies of vermindering van gegevens of voor het herstel van verminkte of verloren gegevens.

- 6.4 Van de database en de Qing Dienst(en) en Applicaties wordt een back-up gemaakt. Qing zal de meest recente back-ups bewaren. Qing zal zich inspannen om de back-up zorgvuldig te (laten) behandelen en te (laten) bewaren. Qing is nooit gehouden back-ups aan individuele Gebruikers ter beschikking te stellen.
- 6.5 Gebruiker zal de door hem aan te leveren gegevens in overeenstemming met de door Qing te stellen voorwaarden, in het bijzonder in overeenstemming met het Qing Privacybeleid en het Qing Anti-Spambeleid prepareren en aanleveren. Transport en transmissie van data en gegevens, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Gebruiker, ook indien deze door Qing worden uitgevoerd of verzorgd. Gebruiker staat er voor in dat alle door hem aan Qing ter uitvoering van de Dienst(en) ter beschikking gestelde materialen, gegevens en instructies steeds juist en volledig zijn en ook rechtmatig zijn verkregen en worden gebruikt.
- 6.6 Het is Gebruiker verboden materiaal beschikbaar te maken via de Qing Dienst(en) en Applicaties dat, volgens Qing, beledigend, onnodig kwetsend, discriminerend, opruiend of Anderszins in overtreding is met algemene normen en waarden, met deze gebruiksvoorwaarden, met wettelijke bepalingen of met andere van toepassing zijnde regelgeving. Onder dit materiaal wordt onder andere verstaan pornografisch of seksueel expliciet materiaal, inhoud die oproept tot geweld of haat tegen een groep personen, inhoud waarin persoonlijke details van minderjarigen worden gevraagd, inhoud die de uitvoering van illegale activiteiten stimuleert of die zelf een illegale activiteit is en inhoud die intellectuele eigendomsrechten schendt.
- 6.7 Qing zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst(en) met zorg uit te voeren. De Dienst(en) van Qing worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Qing staat er niet voor in dat de Qing Dienst(en) en Applicaties foutloos of zonder gebreken of onderbreking zullen functioneren of geschikt zijn voor bepaalde door de Gebruiker beoogde doeleinden. Qing staat niet in voor de juistheid en/of de volledigheid en/of tijdigheid van de Qing Dienst(en) en Applicaties. Gebruik van de Qing Dienst(en) en Applicaties is voor eigen rekening en risico van Gebruiker.
- 6.8 Qing kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Qing Dienst(en) en Applicaties aanbrengen.
- 6.9 De server waarop de Qing Dienst(en) en Applicaties en de door de Gebruiker aangeleverde en gegenereerde data is opgeslagen bevindt zich in Nederland. De locatie van de server kan echter veranderen en het is niet uitgesloten dat deze zich in de toekomst op een locatie buiten Nederland of de EU zal bevinden.
- 6.10 Voor alle Qing abonnementen geldt in beginsel een onbeperkt aantal respondenten. Qing is desalniettemin gerechtigd om het aantal respondenten aan banden te leggen wanneer Qing van mening is dat dit nodig is om haar dienstverlening, ook voor andere Gebruikers, in stand te houden.

## 7. Gebruikersondersteuning

- 7.1 Gebruikers kunnen vragen en opmerkingen via de helpfunctie in het Qing account indienen. Via deze helpfunctie kunnen Gebruikers te allen tijde vragen plaatsen met betrekking tot (de wijze van) gebruik van de Qing Dienst(en) en Applicaties en met betrekking tot vermeende gebreken. Vragen en meldingen worden in behandeling genomen op werkdagen (uitgezonderd openbare feestdagen) tussen 09.00 tot 17.00 uur CET. Qing zal zo spoedig mogelijk op de vraag en/of melding reageren. Qing streeft naar een responsetijd van 2 uur binnen de hierboven genoemde openingstijden. Indien Qing een call moet overdragen naar een andere partij (bijvoorbeeld een toeleverancier van Qing) zal Qing de Gebruiker op de hoogte houden van de voortgang en erop toezien dat de toeleverancier de vermeende fout zo snel mogelijk oplost.

## 8. Prijzen en betalingswijze

- 8.1 De voor een Qing abonnement verschuldigde tarieven worden door Qing periodiek vastgesteld en zijn afhankelijk van het type Qing abonnement. In geval van verlenging van het abonnement wordt de prijs bepaald door de op moment van verlenging bij Qing geldende tarieven.
- 8.2 De voor een Qing doorlopend abonnement (initiële dan wel een verlenging) verschuldigde vergoedingen zullen worden geïncasseerd via automatisch incasso. De voor de overige Qing abonnementen verschuldigde vergoedingen worden gefactureerd.
- 8.3 Qing zal Gebruiker per e-mail factureren
- 8.4 Gebruiker verleent aan Qing tot wederopzegging de machtiging om, bij verlenging of upgrade van het Qing doorlopend abonnement, het verschuldigde bedrag wegens het beschikbaar stellen van het Qing doorlopend abonnement af te schrijven van zijn bankrekening. Qing zal hiervoor gebruik maken van de gegevens welke uit de iDEAL of Credit Card of Paypal betaling beschikbaar komen.
- 8.5 Betaling dient te geschieden bij vooruitbetaling of contant bij aflevering in Nederlands courant, zonder enige aftrek of verrekening, ten kantore van Qing of op een van zijn bankrekeningen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Qing hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. In geval van niet tijdige betaling is Gebruiker direct in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling noodzakelijk is. In geval van niet-tijdige betaling is Gebruiker, naast de wettelijke rente (ex artikel 6: 119a BW of ex artikel 6:119 BW voor natuurlijke personen niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf), buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de hoofdsom. Daarnaast is Gebruiker aansprakelijk voor alle overige kosten welke Qing zowel in als buiten rechte moet maken met in het bijzonder advocatenkosten.
- 8.6 In geval van niet-tijdige betaling is, indien van toepassing, de volledige verschuldigde Vergoeding voor de gehele looptijd van het Account direct verschuldigd opeisbaar.
- 8.7 Alle genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere toepasselijke belastingen en heffingen. De door Gebruiker verschuldigde vergoedingen dienen, indien van toepassing, met deze belastingen en heffingen te worden verhoogd. Een en ander afhankelijk van een eventuele verlegging van BTW-heffing.

## 9. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 9.1 Behoudens in geval van opzet of grove schuld aanvaardt Qing geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van of verband houdend met het gebruik, of niet -volledig- kunnen gebruiken, van de Qing Dienst(en) en Applicaties of met de uitvoering, of niet-juiste of niet-tijdige uitvoering van de Qing Dienst(en) en Applicaties. Onverminderd het voorgaande zal de aansprakelijkheid van Qing tegen Gebruiker altijd beperkt blijven tot de hoogte van de door Gebruiker aan Qing betaalde vergoeding voor het abonnement over de looptijd waarin de geleden schade zich voordeed.

- 9.2 Gebruiker vrijwaart Qing tegen claims van derden, waaronder haar personeel, verband houdend met of voortvloeiend uit het gebruik, misbruik of niet kunnen gebruiken van de Qing Dienst(en) en Applicaties, zoals maar niet beperkt tot, een beweerdelijke inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en verplichtingen uit hoofde van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## 10. Uitsluiting herroepingrecht

- 10.1 Wanneer Gebruiker een natuurlijk persoon, niet handelend in beroep of bedrijf, is, geldt dat de ontbindingsmogelijkheid genoemd in artikel 7:46d BW niet van toepassing is. De Qing Dienst(en) en Applicaties kunnen zoals bedoeld in artikel 7:46d lid 4 b onder 3 BW door hun aard niet worden teruggezonden. 10.2 Artikel 6 van het lid 3 van Richtlijn koop op afstand (97/7/EG) bepaalt hiertoe ook dat de consument het herroepingsrecht niet kan uitoefenen voor overeenkomsten betreffende de levering van diensten waarvan de uitvoering met instemming van de consument begonnen is vóór het einde van de herroepingstermijn van zeven werkdagen

## 11. Overdracht van rechten

- 11.1 Het is Qing toegestaan haar rechten uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen aan derden.
- 11.2 Het is Gebruiker slechts toegestaan rechten uit hoofde van deze overeenkomst over te dragen aan derde na ontvangst van schriftelijke toestemming daartoe van Qing. Qing is gerechtigd deze toestemming, zonder opgave van redenen, te onthouden.

## 12. Overige bepalingen

- 12.1 Indien Qing haar serviceniveau en beschikbaarheid meet, wordt de beschikbaarheid gemeten exclusief de vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud evenals exclusief omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Qing zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Qing gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.
- 12.2 De hier genoemde voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen worden beheerst door het Nederlands recht en dienen naar Nederlands recht te worden geïnterpreteerd. Geschillen voortvloeiende uit, dan wel betrekking hebbende op de Qing Dienst(en) en Applicaties en deze voorwaarden of een onderdeel daarvan worden voor arbitrage voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Rijswijk en behandeld conform het toepasselijke reglement van de SGOA.
- 12.3 Vernietiging of nietigheid van één der bepalingen van deze voorwaarden tast de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet aan.
- 12.4 Qing kan van tijd tot tijd de onderhavige voorwaarden, het Qing Privacybeleid en het Qing Anti-Spambeleid aanpassen en deze aangepaste voorwaarden zullen dan van toepassing zijn wanneer deze op de website van Qing, <http://www.yourqing.com>, zijn gepubliceerd. Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, kan Gebruiker het Account opzeggen op de wijze als in artikel 5 beschreven. De steeds geldende voorwaarden staan gepubliceerd op de website van Qing, <http://www.yourqing.com>, en zijn door Gebruiker te downloaden en te printen.

## 14. Contactgegevens

### 14.1 Qing

Vestigingsadres: Doyenneperenlaan 33, 3452 ED Vleuten, Nederland  
Correspondentieadres: Doyenneperenlaan 33, 3452 ED Vleuten, Nederland  
Telefoon: +31 (0)30-8894549  
E-mail: [info@yourqing.com](mailto:info@yourqing.com)  
KvK-Nummer: 53725816  
BTW-Nummer: NL137580149B01  
Website: [www.yourqing.com](http://www.yourqing.com)