

## Algemene voorwaarden van Eyeonline B.V.

### Artikel 1: Definities

- a. Onder 'Opdrachtgever' wordt verstaan iedere (rechts)persoon die met Eyeonline B.V. een overeenkomst wenst af te sluiten c.q. heeft afgesloten en haar vertegenwoordigers.
- b. Onder 'Opdrachtnemer' wordt verstaan Eyeonline B.V.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle offertes, contracten en overeenkomsten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer aangeboden producten, goederen en/of diensten.
- b. De toepasselijkheid en de inhoud van de door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook voor de overeenkomsten die lopen ten tijde van de wijzigingen. Wijzigingen worden per e-mail bekend gemaakt aan Opdrachtgever en treden in werking dertig (30) dagen na de bekendmaking.
- d. Indien een bepaling van een overeenkomst met Opdrachtnemer of van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst of van de overige clausules in de algemene voorwaarden aan.
- e. Opdrachtgever heeft het recht na het wijzigen van de AV de overeenkomst binnen 4 weken schriftelijk of per e-mail te beëindigen indien Opdrachtgever daarin aannemelijk maakt dat en waarom de wijzigingen van essentiële betekenis zijn en tevens objectief ten nadele zijn van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever in dat geval niet tijdig en op die wijze de overeenkomst heeft opgezegd, dan gelden de wijzigingen als aanvaard door Opdrachtgever.

### Artikel 3: Offerte en project scope

- a. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- b. Alle offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Offertes dienen binnen deze termijn schriftelijk of per e-mail door opdrachtgever bevestigd te worden alvorens Opdrachtnemer de opdracht aanvaardt. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen ingeval van wijzigingen in de scope van het geoffreerde project.
- d. Opdrachtnemer heeft het recht ook alle niet in de offerte genoemde werkzaamheden, hierna ook "meerwerk" genoemd, aan Opdrachtgever in rekening te brengen, indien en voorzover deze worden verricht op verzoek van Opdrachtgever, dan wel overeengekomen worden met inachtneming van artikel 7 van deze algemene voorwaarden.
- e. De gehanteerde prijzen kunnen periodiek worden herzien (in beginsel per 1 januari en of 1 juli) aan de hand van loon- en/of inflatiecijfers.
- f. Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer voor de duur van het project het exclusieve recht de toegewezen opdracht te vervullen.

### Artikel 4: Projectuitvoering

- a. Opdrachtnemer zal het geoffreerde project naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren te verrichten maar kan niet garanderen dat met de werkzaamheden het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.
- b. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het project, op tijd aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet op tijd aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de het project op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- c. Opdrachtnemer heeft het recht werkzaamheden onder haar verantwoordelijkheid te laten verrichten door derden zonder toestemming van opdrachtgever.

## Artikel 5: Oplevering

- a. Indien binnen de looptijd van het project voor de oplevering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en geen fatale termijn. Dit geldt ook voor de ingangsdatum, dit is een streefdatum en geen harde datum waar rechten aan kunnen worden ontleend.
- b. Indien Opdrachtnemer verwacht een opleveringstermijn niet te zullen halen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

## Artikel 6: Rapportage

Rapportage vindt plaats volgens projectvoorstel zoals geoffreerd. Als in de offerte geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportage in het Nederlands en zal Opdrachtnemer per e-mail rapporteren, dit maximaal 1 keer per maand en op aanvraag van Opdrachtgever tenzij anders schriftelijk overeengekomen

## Artikel 7: Wijziging van de projectscope

- a. Indien tijdens de uitvoering van het project blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de scope van het project aanpassen.
- b. Indien partijen overeenkomen dat de scope van het project wordt gewijzigd of uitgebreid, kan het moment van oplevering en de afgesproken projectprijs wijzigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- c. In afwijking van lid b zal Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of uitbreiding het gevolg is van omstandigheden die redelijkerwijs uitsluitend aan haar moeten worden toegerekend.

## Artikel 8: Geheimhouding

- a. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de het project van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Alle informatie geldt als vertrouwelijk, ook als dit niet door de andere partij als zodanig is medegedeeld.
- b. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer het recht om de naam van Opdrachtgever te gebruiken als referentie en deze als zodanig openbaar te maken, en om behaalde resultaten middels bijvoorbeeld statistieken als referentie te gebruiken voor o.a. potentiële klanten of partners zolang de naam van bijbehorende klant niet wordt genoemd of kan worden gehangen aan deze resultaten.
- c. De (persoons)gegevens die via de sites van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld. De verstrekte gegevens worden in een bestand vastgelegd. Deze gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld tenzij deze derde(n) werkzaamheden verricht(en) voor Opdrachtnemer inzake de opdracht van Opdrachtgever.

## Artikel 9: Intellectueel eigendom

- a. Alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Opdrachtnemer verleende diensten, rusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere directe of indirecte inbreuk daarop onthouden.
- b. Alle door Opdrachtnemer verstrekte goederen, waaronder documenten of bestanden, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om informatie verkregen van Opdrachtnemer openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook, tenzij een dergelijke openbaarmaking voorafgaand schriftelijk is toegestaan door Opdrachtnemer.
- c. Alle door Opdrachtnemer geleverde goederen ter (deel)vervulling van het project, blijven eigendom van Opdrachtnemer. Na beëindiging van het contract, ongeacht de reden daarvan, kan Opdrachtnemer Opdrachtgever verzoeken deze documenten te vernietigen of te retourneren.
- d. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden ter zake van eventueel bestaande of gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten op de aan haar verstrekte informatie en documenten.
- e. Opdrachtnemer krijgt en behoudt bij elke opdracht het recht de bij de uitvoering daarvan vergaarde kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen bedrijfsgevoelige informatie van Opdrachtgever bij derden terecht komt.

## Artikel 10: Contractduur en opzegging

- a. Alle overeenkomsten worden aangegaan voor een minimum periode van 12 maanden tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- b. Een contract voor bepaalde tijd zoals bedoeld in lid a is alleen om de in lid d hierna in dit artikel genoemde gevallen tussentijds opzegbaar, en alsdan met onmiddellijke ingang..
- c. Een contract voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in het contract, steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, maar voor wederom tenminste 12 maanden, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractduur en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- d. Beide partijen hebben het recht het contract met onmiddellijke ingang door schriftelijke opzegging te beëindigen indien:
  - 1) de wederpartij ook na afloop van de termijn genoemd in de schriftelijk te verzenden aanmaning, tevens ingebrekestelling, nog steeds in verzuim is in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst.
  - 2) de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend.
  
  - 3) Er ook buiten de gevallen sub 1 en 2 hierboven genoemd sprake is van een reden die zo ernstig en dringend is dat van de wederpartij in redelijkheid niet kan worden gevergd om de overeenkomst nog langer te laten voortbestaan.

## Artikel 11: Prijzen

- a. Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
- b. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldende in de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- c. Bij opdrachten met een looptijd vanaf 12 maanden zullen de kosten maandelijks in rekening worden gebracht.
- d. Prijzen zijn onder meer gebaseerd op ten tijde van de opgave of totstandkoming van de overeenkomst of offerte geldende factoren, waaronder lonen, sociale en fiscale lasten, heffingen, assurantiepremies etc. Indien zich na opgave of sluiting van de overeenkomst en vóór de voltooiing van de dienstverlening of levering, wijzigingen in deze of andere prijsbepalende factoren mochten voordoen, heeft Opdrachtnemer het recht de door haar gehanteerde prijzen conform en pro rata aan te passen en aan Opdrachtgever te factureren.

## Artikel 12: Facturering, betalingstermijn en incassokosten

- a. Een factuur wordt maandelijks aan Opdrachtgever verzonden per wel e-mail.
- b. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Indien Opdrachtgever akkoord geeft voor automatische incasso worden tot dat de incassomachtiging is ingetrokken alle vergoedingen door Opdrachtnemer geïncasseerd van de door Opdrachtgever opgegeven rekening. De incassotermijn voor automatische incasso bedraagt omstreeks 1 dag na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- c. Na het verstrijken van deze, steeds als fataal te beschouwen, betalingstermijn van 14 dagen, dan wel van een eventuele andere overeengekomen termijn na de factuurdatum, is Opdrachtgever zonder dat verdere sommatie of ingebrekestelling nodig is in verzuim; Opdrachtgever is vanaf het moment van intreding van verzuim over het opeisbare bedrag een rente van 1% per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is in welk geval deze wettelijke (handels)rente geldt.
- d. Opdrachtnemer is na het verstrijken van de betalingstermijn en na tenminste één sommatie per e-mail gerechtigd alle werkzaamheden voor Opdrachtgever, dus ook een internetmarketing campagne van Opdrachtgever, met onmiddellijke ingang op te schorten totdat integrale betaling van zowel de hoofdsom als van de rente heeft plaatsgevonden.
- e. In geval van liquidatie, aanvraag van faillissement of surseance van betaling, alles m.b.t. Opdrachtgever zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar en over en weer voor onmiddellijke verrekening vatbaar zijn.
- f. Indien Opdrachtgever in gebreke is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever, waarbij de buitengerechtigde

kosten ten minste 15% van de hoofdsom bedragen met een minimum van € 300,00. Opdrachtgever zegt bij en door het aanvaarden van onze offerte toe de door Opdrachtnemer gemaakte opstartkosten, alsmede de afgesproken bedragen voor de in de offerte genoemde contractperiode - met een maximum van 36 maanden - aan Opdrachtnemer te vergoeden.

## Artikel 13: Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer sluit aansprakelijkheid uit voor alle schade, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze is ontstaan door een oorzaak die redelijkerwijs aan Opdrachtnemer toe te rekenen is. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op geen enkele wijze aansprakelijk (laten) stellen voor schade (pretens) geleden door Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld voor schade ontstaan door:
  - fouten in door Opdrachtnemer verstrekte adviezen, materialen en/of geautomatiseerde bestanden
  - door of zijdens Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvan door Opdrachtgever;
  - voor de inhoud van advertenties of publicaties van andere Opdrachtgevers of auteurs in dezelfde of een andere editie, rubriek en/of elders in de elektronische servicedienst, welke afbreuk mocht doen aan het door Opdrachtgever beoogde doel van zijn of haar publicatie;
  - het niet opvolgen door Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer verstrekte adviezen;
  - het ongeoorloofd zijn van de door Opdrachtnemer aangeboden diensten of de wijze waarop de diensten door Opdrachtnemer worden verleend;
  - storingen in de elektronische dienstverleningen van Opdrachtnemer en van derden, zoals zoekmachines, providers, netwerk-exploitanten of andere telecommunicatienetten.
  - klikken op advertenties geplaatst door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever, welke niet tot een paginabezoek van de website van Opdrachtgever leiden.
  - vermeende inbreuk dan wel inbreuk op het merkrecht aangespannen door derden jegens Opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor en sluit aansprakelijkheid voor zoveel nodig hierbij nog uitdrukkelijk uit voor gevolgschade, indirecte schade en bedrijfsschade.
- c. Indien er - met inachtneming van de vorige leden - voor Opdrachtnemer op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst door Opdrachtnemer, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- d. Schade waarvoor Opdrachtnemer op grond van het vorige lid aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking, indien Opdrachtgever deze binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk ter kennis heeft gebracht van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat zij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.
- e. Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht dient door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend binnen 30 dagen na het ontstaan van de schade, op verval van iedere aanspraak.
- f. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van aansprakelijkheid van derden met betrekking tot schade van welke aard ook, ontstaan door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 14: Overmacht

- a. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: stroomuitval, staking, ziekte van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde externe partijen en met name de zoekmachines, het te onzer beoordeling niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door Opdrachtgever.
- b. In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) als ontbonden te beschouwen c.q. buitengerechtelijk te ontbinden, dan wel de opdracht te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is Opdrachtnemer gehouden hiervan terstond aan Opdrachtgever per e-mail mededeling te doen.

- c. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 15: Specifieke bepalingen over Zoekmachine Marketing

- a. Betreffende zoekmachine marketing activiteiten behoudt Opdrachtnemer zich de volgende rechten voor: Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht naar beste kunnen uit te voeren. Hierbij wordt gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in vooraf afgesproken zoekmachines. Opdrachtnemer heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en zal indien mogelijk een top 20 positie nastreven. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam, niet indexeren van de zoekmachine(s), afwijzing of niet indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden. Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.
- b. Opdrachtgever zal zich houden aan algemene voorwaarden, specifieke voorschriften en redactionele richtlijnen die door de gebruikte zoekmachines aan adverteerders worden gesteld. Hiertoe behoren onder meer:
- het voeren van maximaal 1 account per domeinnaam
  - het niet voeren van 'banners' of 'pop-ups' op landing pages
  - het niet disablen van de 'back/vorige' knop in de Internetbrowser Opdrachtnemer zal Opdrachtgever inzake deze voorschriften adviseren en is nimmer verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet opvolgen van deze of andere (specifieke) adviezen.
- c. Het is Opdrachtgever niet toegestaan gedurende de contractlooptijd te adverteren of te laten adverteren op zoekmachines waarop Opdrachtnemer een campagne voor Opdrachtgever heeft lopen met advertenties die linken naar dezelfde website(s) als de advertenties die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever geplaatst heeft. Overtreding van dit artikel is uit haar aard ernstig en vormt een dringende reden voor Opdrachtnemer om tot directe opzegging of ontbinding van deze overeenkomst of opschorting van de campagne over te gaan. Opdrachtgever is bij overtreding van dit artikel bovendien betaling van de volledige contractperiode verschuldigd aan Opdrachtnemer.
- d. AdWords campagnes die worden gevoerd middels het all-in prijsconcept en waarbij Opdrachtnemer de betalingen doet aan Google, zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer. Hierbij wordt geen inzicht gegeven in de klikprijzen en is er geen mogelijkheid om de campagne te koppelen aan Analytics. Indien er sprake is van een managementfee en Opdrachtgever zelf direct aan Google betaalt wordt deze inzage wel gegeven en is de koppeling met Analytics wel mogelijk.
- e. Bij het voeren van een linkbuilding campagne worden geen garanties gegeven m.b.t.: het aantal links die worden geplaatst, de duur dat de links geplaatst blijven, de kwaliteit van de link en de hoogte van de pagerank van de website van Opdrachtgever nadat de campagne is geëindigd.
- f. Indien er landingspagina's worden ingezet om de terugvindbaarheid van de website van Opdrachtgever te verbeteren worden er geen garanties gegeven m.b.t. de wijze van indexering, ranking, en snelheid waarmee dit gebeurt. Er wordt geen garantie gegeven door Opdrachtnemer op een positie op de eerste pagina bij Google, zelfs niet op een willekeurige positie bij een willekeurige zoekmachine.
- g. Indien Opdrachtnemer een website heeft opgeleverd en live heeft gezet kan Opdrachtnemer niet meer aansprakelijk worden gesteld voor toekomstige problemen, zoals met zoekmachine vriendelijkheid, technische fouten, opmaak of andere problemen omtrent de website of de werking van het CMS van de website.
- h. Opdrachtnemer zal nooit garanties geven op omzet, winst, aantal bezoekers, offertes, aanvragen of contacten of andere omzet gerelateerde zaken voortvloeiend uit welk product dan ook. Opdrachtnemer kan om die reden dan ook niet aansprakelijk worden gesteld dan wel in gebreke worden gesteld voor/door tegenvallende verkoopresultaten of andere omzet gerelateerde resultaten voortvloeiend uit de geleverde diensten of producten van Opdrachtnemer.
- i. Indien er landingspagina's worden ingezet om de terugvindbaarheid van de website van Opdrachtgever te verbeteren dan blijven de pagina's, teksten en eventuele foto's in eigendom van Opdrachtnemer en worden verwijderd na beëindiging van het contract.

## **Artikel 16: Apparatuur/Software**

Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en deugdelijke andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door Opdrachtnemer verstrekte diensten kan ontvangen. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.

## **Artikel 17: Overdracht en aanpassing van de overeenkomst**

Opdrachtnemer is gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst over te dragen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

## **Artikel 18: Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

- a. De vraag naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden, de verbindendheid van haar inhoud en alle overeenkomsten tussen partijen en de daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende verbintenissen, worden beheerst door het Nederlands recht.
- b. Alle geschillen die tussen partijen over de in dit artikel sub a genoemde kwesties mochten ontstaan zullen in eerste aanleg bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank Midden Nederland, onverminderd een eventuele exclusieve bevoegdheid van een andere rechter, al dan niet recht sprekend in kort geding.