

## **Artikel 1: Algemeen/ Definities**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn tevens te downloaden op <https://eseo.com> (hierna: de "Algemene Voorwaarden").

1.2 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

a) Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ESEO een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

b) Opdrachtnemer: de handelsnaam ESEO gevestigd op Bredewater 26 te Zoetermeer 2715 CA, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 83444475.

1.3 In alle gevallen waarin in deze voorwaarden "schriftelijk" staat vermeld, wordt dat in de meest brede betekenis van het woord bedoeld, dus ook via email.

## **Artikel 2: Toepasselijkheid**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten die betrekking hebben op door opdrachtnemer aangeboden producten, diensten en faciliteiten. Afwijking van de algemene voorwaarden is uitsluitend mogelijk indien zulks vooraf en schriftelijk door opdrachtnemer is aanvaard.

2.2 De toepasselijkheid van eventueel door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Opdrachtnemer heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook voor overeenkomsten die reeds lopen ten tijde van de wijzigingen. Wijzigingen worden per e-mail bekend gemaakt aan opdrachtgever en treden in werking dertig (30) dagen na die bekendmaking.

2.4 Indien een bepaling van de overeenkomst of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst of van de andere voorwaarden aan.

2.5 Opdrachtgever heeft het recht na het wijzigen van de algemene voorwaarden de overeenkomst binnen vier weken te beëindigen indien de wijzigingen objectief ten nadele zijn van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in dat geval niet tijdig de overeenkomst heeft opgezegd, gelden de wijzigingen als aanvaard door de opdrachtgever.

## **Artikel 3: Aanbieding**

3.1 Alle aanbiedingen en/of offertes van ESEO zijn vrijblijvend, tenzij – en dan slechts voor zover – door ESEO schriftelijk anders is vermeld.

3.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en/of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast waar dat nodig is, te bepalen door ESEO.

3.3 Een overeenkomst komt slechts tot stand nadat ESEO een opdracht schriftelijk heeft aanvaard door middel van een daarop betrekking hebbende opdrachtbevestiging. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en/of omvang geen offerte c.q. opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt het begin van uitvoering van de werkzaamheden als opdrachtbevestiging beschouwd.

## **Artikel 4: Uitvoering van de Opdracht en Dienstverlening**

4.1 ESEO zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. ESEO zal zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren en zorgvuldig te verrichten, alsmede de belangen van de opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de opdrachtgever bruikbaar resultaat. ESEO kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

4.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan ESEO aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het nakomen van de overeenkomst, tijdig of binnen de afgesproken termijn aan ESEO worden gegeven. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst nodige gegevens niet tijdig aan ESEO zijn verstrekt, heeft ESEO het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de

vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij de opdrachtgever te declareren.

4.3 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan ESEO de uitwerking van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of betaald.

4.4 De uitvoering van de opdracht wordt in werking gezet vanaf het moment dat de opdrachtgever en ESEO tot een akkoord zijn gekomen.

#### **Artikel 5: Extra werkzaamheden**

5.1 ESEO heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen ingeval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of offerte, onder andere ten aanzien van de opzet, functionaliteit, de invulling, de methode, de omvang, de analyse, en/of de rapportering die in overleg met of op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden.

5.2 ESEO heeft het recht extra aanvullingen, testen, besprekingen en/of uitvoeringen die plaatsvinden op verzoek van de opdrachtgever in rekening te brengen bij opdrachtgever.

#### **Artikel 6: De Opdracht**

Indien ESEO verwacht een termijn gesteld in een offerte of overeenkomst niet te zullen halen, zal ESEO opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

#### **Artikel 7: Analyserapporten**

7.1 Analyserapporten worden door ESEO opgesteld conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst.

7.2 Indien geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportering in het Nederlands en/of Engels en volgens de normen van goed vakmanschap.

7.3 De in de analyserapporten van ESEO genoemde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik zijn louter indicatief van aard en aan deze bedragen en/of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Indien deze gerapporteerde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik afwijken van het bedrag en/of de aantallen die op een factuur door ESEO in rekening worden gebracht, dan gelden de in de factuur genoemde bedragen en/of aantallen als de daadwerkelijke bedragen en/of aantallen.

#### **Artikel 8: Tussentijdse wijzigingen van de overeenkomst**

8.1 Tussentijdse wijzigingen van de overeenkomst kunnen uitsluitend met wederzijdse instemming overeengekomen worden. Voor wijzigingen die de opdrachtgever eenzijdig doorvoert neemt ESEO geen verantwoording en aanvaardt zij geen aansprakelijkheid.

8.2 Ondanks het bovenstaande in artikel 8.1, heeft ESEO het recht om, in het belang van de dienstverlening en teneinde het resultaat voor de opdrachtgever te trachten te optimaliseren, de titels, zoekwoorden, advertenties en omschrijvingen naar eigen inzicht en zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever te wijzigen.

8.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ESEO zal de opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

8.4 Indien de wijzigingen of aanvullingen in de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, is ESEO gerechtigd de kosten hiervan bij opdrachtgever in rekening te brengen. ESEO zal opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

8.5 Indien een vast bedrag is afgesproken zal ESEO daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

8.6 In afwijking van lid 3 zal ESEO geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

**Artikel 9: Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever**

- 9.1 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor zijn eigen faciliteiten en apparatuur en de gevolgen die daaruit voortvloeien.
- 9.2 Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de door hem gemaakte communicatiekosten.
- 9.3 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan ESEO aangeleverde teksten, afbeeldingen of andere gegevens.
- 9.4 De opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem aanvaarde proeven en/of concepten, respectievelijk voor proeven en/of concepten waarvoor door hem niet of niet tijdig correcties aan ESEO zijn toegezonden.
- 9.5 Door ESEO ten behoeve van opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens worden geacht door opdrachtgever te zijn aanvaard, tenzij binnen een periode van veertien (14) dagen na publicatie langs elektronische weg gewenste wijzigingen schriftelijk worden medegedeeld.
- 9.6 Opdrachtgever staat in voor zijn volmacht indien er sprake is van een opdracht ten behoeve van derden.
- 9.7 Opdrachtgever staat er te allen tijde voor in dat het door hem aan ESEO aangeleverde materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder rechten van intellectuele eigendom.
- 9.8 Opdrachtgever is verplicht steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten door ESEO.

**Artikel 10: Geheimhouding**

- 10.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, onverschillig of deze van schriftelijke of mondelinge aard is en van wie ook afkomstig. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 10.2 ESEO behoudt zich het recht voor de naam van opdrachtgever te gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar te maken.
- 10.3 De (persoons)gegevens die aan ESEO worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld op een wijze als is voorgeschreven in de wet persoonsregistraties. De verstrekte gegevens worden in een bestand vastgelegd. Deze gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld.

**Artikel 11: Exclusiviteit en Non-Concurrentie**

- 11.1 Opdrachtgever verleent aan ESEO voor de duur van de overeenkomst en met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst het exclusief recht de opdracht te vervullen.
- 11.2 Het is de opdrachtgever gedurende de duur van de overeenkomst en gedurende een periode van één (1) jaar na het eindigen daaraan, niet toegestaan om een werknemer van ESEO direct of indirect in dienst te nemen, dan wel een contractuele relatie aan te gaan met een werknemer van ESEO, tenzij ESEO hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend.
- 11.3 Voor iedere inbreuk op de in artikel 11.2 opgenomen bepaling, verbeurt de opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 50.000, per overtreding dan wel EUR 1.000, per dag voor iedere dag dat de inbreuk voortduurt, onverminderd het recht van ESEO om volledige schadevergoeding te vorderen. Tot deze schadevergoeding behoren expliciet de eventuele kosten om de rechten van ESEO zowel in als buiten rechte te handhaven waarbij in het eerste geval deze kosten niet beperkt zullen zijn tot de vastgestelde proceskostenveroordeling alsmede eventuele kosten om de overtreding te (doen) constateren en aansprakelijkheid vast te stellen.

**Artikel 12: Intellectuele rechten**

- 12.1 Alle door ESEO verstrekte stukken, van welke aard dan ook, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan om informatie verkregen van ESEO openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook, daaronder mede het

begrepen, het verkopen, het bewerken, het ter beschikking stellen, verspreiden en het al dan niet na bewerking integreren in netwerken, tenzij een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk is toegestaan door ESEO en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard of het doel van de overeenkomst met ESEO.

12.2 ESEO behoudt het recht de voor de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

12.3 Opdrachtgever vrijwaart ESEO voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de publicatie van de aan haar door of zijdens opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens. Hierbij geldt dat tussen partijen zal gelden dat digitale beelden van netwerken van derden niet aan opdrachtgever toebehoren, behoudens tegenbewijs van opdrachtgever.

12.4 Indien ESEO bij haar opdrachtvervulling gebruik maakt van rechten van derden wordt opdrachtgever geen eigenaar van die rechten, maar blijven die rechten bij ESEO, dan wel de derde partij.

12.5 Alle door ESEO in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van ESEO totdat opdrachtgever alle verplichtingen uit de met ESEO gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

12.6 Door ESEO geleverde zaken, die ingevolge artikel 12.5 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

Opdrachtgever is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

12.7 Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van ESEO veilig te stellen.

12.8 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is opdrachtgever verplicht om ESEO daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

### **Artikel 13: Contractsduur en opzegging**

13.1 Contracten worden aangegaan voor een minimumperiode van 12 maanden tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

13.2 Een contract voor bepaalde tijd zoals bedoeld in het voorgaande lid is niet tussentijds opzegbaar.

13.3 Een contract voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode, vermeld in het contract, steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, maar tenminste voor 12 maanden, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractsduur en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

13.4 ESEO heeft daarnaast het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen indien:

(a) Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan opdrachtgever surséance van betaling is verleend, alsmede in geval van ontbinding en liquidatie van opdrachtgever, of indien conservatoir of executoriaal beslag op roerende en/of onroerende zaken van opdrachtgever is gelegd;

(b) Opdrachtgever in verzuim is bij de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst.

### **Artikel 14: Honorarium**

14.1 Het honorarium van ESEO is niet afhankelijk van de uitkomst of resultaat van de verleende diensten.

14.2 Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

14.3 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van ESEO, geldende in de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

14.4 Bij alle opdrachten zullen de kosten maandelijks vooraf in rekening worden gebracht. ESEO heeft het recht haar kosten aan te passen op grond van externe omstandigheden.

### **Artikel 15: Betaling**

15.1 Facturen worden maandelijks aan de opdrachtgever verzonden per e-mail.

15.2 Betaling dient te geschieden middels automatische incasso. Hiervoor dient de klant bij het aangaan van de overeenkomst een (digitale) machtiging af te geven voor een SEPA Bedrijven Incasso. Indien om welke reden dan ook, inclusief storneringen, geen automatische betaling tot stand komt, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd. Indien de opdrachtgever akkoord geeft voor automatische incasso, worden totdat de incassomachtiging is ingetrokken alle factuurbedragen door opdrachtnemer geïncasseerd van de door de opdrachtgever opgegeven rekening. De incassotermijn voor automatische incasso bedraagt omstreeks veertien dagen na de factuurdatum. Indien opdrachtgever ervoor kiest geen machtiging af te geven, dan geldt er een betalingstermijn van 14 dagen en worden er €8,50 administratiekosten per factuur in rekening gebracht.

15.3 Na het verstrijken van deze fatale betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum, is de opdrachtgever zonder dat verdere sommatie of ingebrekestelling nodig is in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden tot het moment van algehele betaling over het opeisbare bedrag een rente van 4% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

15.4 Opdrachtnemer is na het verstrijken van de betalingstermijn en na tenminste één sommatie gerechtigd haar werkzaamheden en diensten met onmiddellijke ingang op te schorten en de facturering stop te zetten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

15.5 De periode van opschorten zal na volledige betaling niet alsnog met terugwerkende kracht worden verrekend en het stopzetten van de facturering doet niet af aan de verplichting van opdrachtgever tot volledige betaling over de gehele contractperiode.

15.6 In geval van liquidatie, toepassing van de WSNP, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

15.7 Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim 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.

15.8 Opdrachtgever zal alsdan gehouden zijn 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.

15.9 Indien opdrachtnemer zich aantoonbaar doch tevergeefs heeft ingespannen om de openstaande facturen betaald te krijgen, stelt zij het dossier ter incasso in handen van een Gerechtsdeurwaarderskantoor aangewezen door ESEO. Vanaf dat moment tot aan de volledige betaling lopen de contacten via dat kantoor.

15.10 Voor dat geval verleent opdrachtgever reeds nu voor alsdan aan opdrachtnemer een pandrecht op de betreffende domeinna(m)en).

### **Artikel 16: Klachten**

16.1 Iedere klacht vervalt indien deze niet binnen 14 dagen na de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk is ingediend.

16.2 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de opdrachtgever onverlet.

**Artikel 17: Aansprakelijkheid**

17.1 Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade 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;
- 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 de betreffende publicatie;-het niet opvolgen door opdrachtgever van de door opdrachtnemer verstrekte adviezen;
- het ongeoorloofd blijken te 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 de opdrachtgever leiden;
- al dan niet vermeende inbreuk op het merkrecht op grond waarvan derden opdrachtgever aanspreken.

17.2 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

17.3 Indien er met inachtneming van de vorige leden voor opdrachtnemer op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die opdrachtgever heeft geleden door een 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.

17.4 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 hij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

17.5 Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering van enige opdracht dient door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend binnen 30 dagen na het ontstaan van het gebrek in de uitvoering, op verval van iedere aanspraak.

17.6 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.

17.7 Opdrachtnemer garandeert uitdrukkelijk niet dat opdrachtgever door diensten van opdrachtnemer af te nemen zal voldoen aan de huidige wet en regelgeving, waaronder maar niet gelimiteerd tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Telecommunicatiewet en het Burgerlijk Wetboek.

**Artikel 18: Overmacht**

18.1 ESEO 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 ESEO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ESEO niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand-, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door ESEO ingeschakelde externe partijen, het ter beoordeling van ESEO niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door opdrachtgever.

18.2 In geval van overmacht is ESEO gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen c.q. te ontbinden, dan wel de opdracht te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is ESEO gehouden terstond aan opdrachtgever hiervan mededeling te doen.

18.3 Indien ESEO 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 de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 19: specifieke bepalingen Online Marketing**

Opdrachtnemer zal nimmer 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.

#### **Artikel 20: specifieke bepalingen SEO (Search Engine Optimization)**

20.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien bepaalde SEO-werkzaamheden niet verricht kunnen worden omdat het (vreemde) CMS (contentmanagementsysteem) beperkt is en binnen het CMS niet mogelijk blijken te zijn.

20.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien werkzaamheden niet of niet tijdig verricht kunnen worden doordat de medewerking, input of contact van opdrachtgever dan wel de webbouwer (dan wel andere uitvoerder) uitblijft. De betreffende inspanningsverplichting ligt bij de uitvoerende partij.

20.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de (negatieve) gevolgen in de campagne/resultaten die veroorzaakt worden door aanpassingen op de website door of namens opdrachtgever en/of Derden niet uit de sfeer van opdrachtnemer.

20.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tijdens en na de contractduur door haar voor opdrachtgever op het partnernetwerk van opdrachtnemer dan wel via relaties of klanten van opdrachtnemer verkregen links bij beëindiging van de overeenkomst te verwijderen.

20.5 Na beëindiging van de overeenkomst worden ten behoeve van optimalisatie on site gepleegde aanpassingen in stand gelaten, die kunnen dan niet meer kosteloos teruggezet of aangepast worden.

20.6 Aan zoekwoordposities die worden gemeten en gerapporteerd kunnen geen rechten worden ontleend. Deze posities worden op een zo objectief mogelijke manier gemeten, maar deze kunnen door het algoritme van Google per gebruiker verschillen. Indien afwijkingen noodzakelijk zijn ontstaan ten opzichte van eerder voorgestelde zoekwoorden is opdrachtnemer daarvoor niet aansprakelijk.

20.7 Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor content die ten behoeve van opdrachtgever op internet wordt geplaatst. Door het aangaan van een SEO-overeenkomst gaat opdrachtgever ermee akkoord dat opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever content plaatst en dat opdrachtgever te allen tijde daarvoor verantwoordelijk blijft. Content wordt voorafgaande aan plaatsing dan wel uiterlijk een week achteraf ter controle aan opdrachtgever gemaild.

20.8 Opdrachtgever gaat akkoord met bestedingen uit het beschikbare budget voor fotokosten. Opdrachtnemer bepaalt wanneer en hoe vaak beeldmateriaal wordt ingekocht. Opdrachtgever blijft aansprakelijk voor beeldmateriaal dat opdrachtgever zelf aanlevert als ook voor beeldmateriaal dat is uitgekozen uit de door opdrachtnemer aangewezen 'websites zonder auteursrechten op foto's'.

20.9 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het gebruik van foto, video en geluidsmateriaal dat beschikbaar wordt gesteld op de website van de opdrachtgever of via de externe kanalen die gelieerd zijn aan het bedrijf (ingericht en onderhouden door opdrachtnemer zoals socialmediakanalen, externe blog posts, externe artikelen), alsmede de hosting verzorgd door opdrachtnemer.

20.10 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de posts op social media & online presence kanalen/accounts.

20.11 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de snelheid van een heroverweging (automatisch & manueel) op basis van een eerder toegekende penalty.

20.12 Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever nimmer aansprakelijk voor penalty's, daling van posities, daling van traffic, verminderen van conversies dan wel van website-/webshop-omzet of voor andere negatieve gevolgen zoals van een algoritme wijziging of van werkzaamheden aan de website-SEO.

20.13 Indien de website niet in beheer is van opdrachtgever is opdrachtgever verantwoordelijk voor het aanleveren van de inlog van ftp, CMS, control panel alsmede van webmastertools/Analytics en andere benodigde accounts zoals de aanwezige socialmediakanalen.

20.14 Socialmediakanalen die ten behoeve van de SEO-werkzaamheden voor opdrachtgever door opdrachtgever worden opgezet kunnen na beëindiging van het contract in overleg worden overgedragen. Dit geldt niet voor betaalde social media accounts en platformen die opdrachtgever heeft opgezet voor het gebruik door meerdere opdrachtgevers en ook niet voor het gebruik van de accounts voor online presence.

20.15 De kosten van werkzaamheden die door derden gedaan moeten worden ten behoeve van SEO komen voor rekening van opdrachtgever.

### **Artikel 21: specifieke bepalingen SEA (Search Engine Advertising)**

21.1 Een deel van de werkzaamheden van de campagnemanager bestaat uit het monitoren van de campagne en het analyseren van data. Een ander deel van de werkzaamheden is terug te vinden in de wijzigingsgeschiedenis van het Google Ads-account.

21.2 Indien opdrachtgever zijn campagne/account wilt opschorten dan wel geen budget heeft, loopt de management fee door onafhankelijk van de vraag of de campagne wel of niet aanstaat.

21.3 Indien opdrachtgever een account opzet waarbij opdrachtgever ook het budget betaalt, blijft dit eigendom van opdrachtgever, het kan ook na beëindiging van het contract niet worden overgedragen.

21.4 Indien opdrachtgever in opdracht van opdrachtgever een account aanmaakt en opdrachtgever rechtstreeks met Google afrekent, wordt opdrachtgever eigenaar van het account.

21.5 Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de volledige SEA-campagne, waaronder gebruikte zoekwoorden en teksten van advertenties.

21.6 Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor afgekeurde advertentieteksten, gederfde omzet voor het niet live staan van een campagne, vermindering van conversies dan wel van website-/webshop-omzet of voor andere negatieve gevolgen.

21.7 Google Ads is een advertentieprogramma van Google en niet van opdrachtgever. Deze onderhoudt en optimaliseert een campagne zo goed mogelijk maar is hierbij altijd afhankelijk van hoe dit programma zich gedraagt. Opdrachtgever dient zich te houden aan de regelgeving van Google Ads.

21.8 Posities met Google Ads ontstaan op basis van een biedsysteem, waardoor opdrachtgever nooit garanties op bepaalde posities kan geven.

21.9 Het is opdrachtgever niet toegestaan gedurende de contractduur te adverteren of te laten adverteren op zoekmachines waarop opdrachtgever een campagne voor opdrachtgever heeft lopen met advertenties die linken naar dezelfde website(s) als de advertenties die opdrachtgever voor opdrachtgever geplaatst heeft.

21.10 Het uitvoeren van werkzaamheden door een derde(webbouwer) of door opdrachtgever zelf aan de website ten gunste van de SEA-campagne (plaatsen van scripts ten behoeve van meten conversies, Analytics, etc.) gebeurt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en niet die van opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het missen van data als een script niet (goed) geplaatst is door opdrachtgever/webbouwer of externe partij.

21.11 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien bepaalde Google Ads-functionaliteiten niet in werking gesteld kunnen worden vanwege beperkingen van de website/het CMS dan wel vanwege de beperking van de producten van de opdrachtgever(zoals bij producten zonder EAN-nummers).



21.12 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de (negatieve) gevolgen met betrekking tot de campagne of de resultaten, indien die gevolgen veroorzaakt worden door aanpassingen op de website of Google Ads campagne door opdrachtgever en/of derden.

#### **Artikel 22: specifieke bepalingen websupport en hosting**

22.1 Kleine wijzigingen die maximaal een half uur werk vergen worden kosteloos doorgevoerd met een maximum van zes uur aan werkzaamheden per jaar. Bij overschrijding van dat aantal uren worden de kosten daarvan doorbelast.

22.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen indien er een door haar gehoste website offline komt te staan.

22.3 Bij uitblijven van betaling van welke dienst dan ook van opdrachtnemer is deze na sommatie gerechtigd de website offline te zetten en/of de domeinen uit de registratie te halen.

22.4 Indien opdrachtgever zijn website wil verhuizen, wordt daar eenmalig een bedrag van €250,00ex btw en verhuiskosten voorin rekening gebracht. Ook andere daaruit voortvloeiende kosten worden doorberekend.

#### **Artikel 23: specifieke bepalingen website/webshops**

Indien opdrachtnemer een website heeft opgeleverd en live heeft gezet, kan opdrachtnemer niet meer aansprakelijk worden gesteld voor toekomstige problemen met zoekmachine-vriendelijkheid, voor de gevolgen van technische fouten, van opmaak of van andere problemen omtrent de website of de werking van het CMS van de website.

#### **Artikel 24: specifieke bepalingen Google Mijn Bedrijf**

24.1 Opdrachtnemer geeft geen garantie op de vertoning van of op (top)posities voor de Google Mijn Bedrijf-pagina.

24.2 In het geval dat Google de Google Mijn Bedrijf-pagina's niet meer toont op het gekozen zoekwoord, kunnen de werkzaamheden omgezet worden in SEO-werkzaamheden ter verbetering van lokale vindbaarheid online.

#### **Artikel 25: specifieke bepalingen social media**

25.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- de rechten op (visuele) content (foto's, video's) die wordt geplaatst op de socialmediakanalen van opdrachtgever.
- het (onrechtmatig) noemen van beschermde merknamen op de socialmediakanalen van opdrachtgever.
- eventuele imagoschade ontstaan door geplaatste berichten op de socialmediakanalen van opdrachtgever.

25.2 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitkeren van prijzen ten behoeve van winacties op de socialmediakanalen van opdrachtgever.

#### **Artikel 26: specifieke bepalingen CRO**

26.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het handhaven van de privacywetgeving door gebruik van tools die persoonlijke gegevens en gebruikersgedrag registreren op de website van opdrachtgever.

26.2 Opdrachtnemer verstrekt geen garantie dat de gegenereerde omzet/winst/conversieratio daadwerkelijk stijgt door het afnemen van de dienst. De dienst is uitsluitend gericht op het analyseren, onderzoeken en aanbevelen van conversieoptimalisatiepunten, niet op de daadwerkelijke doorvoer van deze aanbevelingen op de betreffende website.

#### **Artikel 27: specifieke bepalingen e-mailmarketing**

27.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- het controleren en handhaven van de wettelijke richtlijnen voor het verzamelen van een mailbestand;
- de verwerking van inschrijvingen en afmeldingen van enig mailbestand.

27.2 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de e-mailadressen in het klantenbestand van de klanten rechtmatig zijn verkregen volgens de richtlijnen van de Code Reclame via E-mail (CODE E-MAIL 2012) -dit houdt in dat de klanten de mogelijkheid hebben gehad om commerciële e-mails te weigeren-en dat nieuwe klanten actief toestemming hebben gegeven tot het ontvangen van commerciële e-mails.

27.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventueel in de toekomst te ontstane geschillen met de Reclame Code Commissie, die voortvloeien uit het niet naleven van het bovenstaande.

#### **Artikel 28: specifieke bepalingen linkbuilding**

28.1 Opdrachtnemer heeft het recht om na beëindiging van het contract linkvermeldingen op websites in het eigen beheer van opdrachtgever te verwijderen.

28.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- de eventuele (negatieve) gevolgen voor opdrachtnemer ontstaan vanuit het benaderen van stakeholders van opdrachtnemer ten behoeve van linkbuilding;
- de financiële verwerking van betaalde links die zijn geplaatst naar de website van opdrachtgever.

28.3 Opdrachtnemer verstrekt geen garantie dat een geplaatste link ook daadwerkelijk blijft staan gedurende de gehele contractperiode.

#### **Artikel 29: Overdracht en aanpassing van de overeenkomst**

Opdrachtnemer is gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever de rechten en plichten uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan (een) derde(n).

#### **Artikel 30:Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

30.1 Alle overeenkomsten tussen partijen en verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

30.2 Geschillen worden voorgelegd aan de gewone rechter te 's-Gravenhage, tenzij ESEO anders beslist.

#### **Artikel 31: Vindplaats**

Deze voorwaarden zijn online gepubliceerd op <https://eseo.com/algemene-voorwaarden/>

#### **Artikel 32: Mannelijke vorm gebezigd**

Waar in deze algemene voorwaarden opdrachtgever wordt aangeduid in de mannelijke vorm, wordt in voorkomende gevallen (tevens) de vrouwelijke vorm bedoeld.

#### **Artikel 33: Slotbepaling**

Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 01 januari 2023.