



## **Algemene voorwaarden Brand Improve**

Wiltonstraat 40, 3905KW Veenendaal

Kamer van koophandel: 75928787

Laatst gewijzigd:

December 2024

## **Algemene Voorwaarden - Brand Improve**

### **Artikel 1: Definities**

1a. Onder 'Opdrachtgever' of 'opdrachtgever' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Brand Improve een overeenkomst wil afsluiten of heeft afgesloten, inclusief haar vertegenwoordigers.

1b. Onder 'Opdrachtnemer' wordt verstaan Brand Improve

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

2a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten die betrekking hebben op de producten, goederen en diensten aangeboden door Brand Improve.

2b. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk afgewezen.

2c. Brand Improve behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen zijn ook van toepassing op lopende overeenkomsten. Wijzigingen worden per e-mail aan opdrachtgever bekendgemaakt en treden in werking dertig (30) dagen na de bekendmaking.

2d. Als een bepaling van de overeenkomst of de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de geldigheid van de rest van de overeenkomst onverminderd van kracht.

### **Artikel 3: Offertes**

3a. Alle offertes van Brand Improve zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is vermeld.

3b. Offertes zijn dertig (30) dagen geldig, tenzij anders aangegeven. Opdrachtgever dient de offerte binnen deze termijn schriftelijk te bevestigen, voordat Brand Improve de opdracht accepteert.

3c. Voor de duur van het project verleent opdrachtgever Brand Improve het exclusieve recht om de toegewezen opdracht uit te voeren.

### **Artikel 4: Projectuitvoering**

4a. Brand Improve zal het project naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren te verrichten. Echter, er kan geen garantie worden gegeven dat de werkzaamheden het door opdrachtgever gewenste resultaat zullen opleveren.

4b. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens die Brand Improve als noodzakelijk beschouwt voor een goede uitvoering van de overeenkomst, tijdig worden verstrekt. Indien de benodigde gegevens niet op tijd aan Brand Improve worden geleverd, heeft Brand Improve het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de extra kosten als gevolg van de vertraging aan opdrachtgever door te berekenen.

4c. Brand Improve behoudt zich het recht voor om werkzaamheden door derden te laten uitvoeren zonder toestemming van opdrachtgever.

### **Artikel 5: Oplevering**

5a. Indien er een termijn is overeengekomen voor de oplevering van bepaalde werkzaamheden,

geldt deze uitsluitend als een indicatieve termijn en niet als een fatale termijn. Dit geldt ook voor de ingangsdatum, die als een streefdatum dient en waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

5b. Als Brand Improve verwacht dat een opleveringstermijn niet zal worden gehaald, zal opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld.

### **Artikel 6: Rapportage**

6a. Op verzoek van opdrachtgever zal Brand Improve een beknopte samenvatting van de uitgevoerde werkzaamheden (zonder urenregistratie) aan opdrachtgever rapporteren. Deze rapportage vindt plaats volgens de specificaties in het projectvoorstel. Als er in de offerte geen specifieke wijze van rapporteren is overeengekomen, geschiedt de rapportage in het Nederlands en per e-mail, maximaal één keer per kwartaal en uiterlijk drie (3) maanden na afloop van het betreffende kwartaal.

### **Artikel 7: Wijziging van het project**

7a. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een goede uitvoering van het project noodzakelijk is om de overeengekomen werkzaamheden te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de inhoud en/of omvang van het project aanpassen.

7b. Wanneer partijen overeenkomen dat de scope van het project wordt gewijzigd of uitgebreid, kunnen zowel de oplevertermijn als de afgesproken projectprijs wijzigen. Brand Improve zal opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

7c. In afwijking van het bepaalde in lid b brengt Brand Improve geen meerkosten in rekening als de wijziging of uitbreiding het gevolg is van omstandigheden die aan Brand Improve kunnen worden toegerekend.

### **Artikel 8: Geheimhouding**

8a. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst en/of het project van elkaar of uit een andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd indien deze door de andere partij als zodanig is bestempeld of indien dit uit de aard van de informatie blijkt.

8b. Brand Improve behoudt zich het recht voor om de naam van opdrachtgever als referentie te gebruiken en openbaar te maken via haar eigen social media kanalen alsmede de website brandimprove.nl. Daarnaast behoudt Brand Improve zich het recht voor om behaalde resultaten, bijvoorbeeld in de vorm van statistieken, als referentie te gebruiken voor potentiële klanten of partners, mits de naam van opdrachtgever hierbij niet wordt genoemd of direct kan worden gekoppeld aan deze resultaten.

### **Artikel 9: Persoonsgegevens**

9a. Brand Improve gaat ervan uit dat opdrachtgever geen persoonsgegevens verstrekt. Indien opdrachtgever voornemens is persoonsgegevens aan Brand Improve te verstrekken, zal opdrachtgever Brand Improve hier vooraf schriftelijk over informeren, zodat de juiste voorzorgsmaatregelen kunnen worden genomen.

9b. Indien en voor zover Brand Improve als verwerker in de zin van de AVG kwalificeert, zullen partijen een verwerkersovereenkomst sluiten.

9c. De (persoons)gegevens die via de websites van opdrachtgever aan Brand Improve worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld en niet aan derden beschikbaar gesteld, tenzij de

betreffende derde(n) in het kader van de opdracht werkzaamheden uitvoeren voor Brand Improve.

### **Artikel 10: Intellectuele eigendom**

10a. Alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Brand Improve verleende diensten berusten bij Brand Improve. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal daarop geen inbreuk maken.

10b. Alle door Brand Improve verstrekte documenten zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan om informatie van Brand Improve openbaar te maken en/of te verveelvoudigen, tenzij vooraf en schriftelijk toegestaan door Brand Improve of wanneer dit uit de aard en het doel van het project voortvloeit.

10c. Alle door Brand Improve verstrekte documenten in het kader van het project blijven eigendom van Brand Improve. Na afloop van het project of bij beëindiging van de overeenkomst kan Brand Improve opdrachtgever verzoeken deze documenten te verwijderen, vernietigen of retourneren.

10d. Opdrachtgever vrijwaart Brand Improve voor alle aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op het gebruik van door opdrachtgever verstrekte informatie en documenten.

10e. Brand Improve heeft het recht om kennis die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is verkregen voor andere doeleinden te gebruiken, mits hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.

### **Artikel 11: Duur en opzegging van overeenkomsten**

11a. Overeenkomsten worden aangegaan voor een minimale periode van twaalf (12) maanden, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

11b. Een overeenkomst voor bepaalde tijd, zoals bedoeld in het voorgaande lid, is niet tussentijds opzegbaar.

11c. Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode automatisch verlengd voor eenzelfde periode, maar ten minste voor twaalf (12) maanden, tenzij één van de partijen de overeenkomst uiterlijk drie kalendermaanden voor de (verlengde) einddatum per aangetekende brief opzegt.

\*Voorbeeld\*: Indien een overeenkomst ingaat op 1 januari 2024 en een looptijd heeft van 12 maanden, dient de overeenkomst uiterlijk op 30 september 2024 te worden opgezegd. In dat geval eindigt de overeenkomst op 31 december 2024. Wordt de overeenkomst opgezegd op 1 oktober 2024 of later (maar voor 1 oktober 2025), dan eindigt de overeenkomst op 31 december 2025.

11d. Brand Improve behoudt zich het recht voor om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen indien:

- Opdrachtgever in verzuim is bij de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst;
- Opdrachtgever in liquidatie verkeert, failliet is verklaard, onder de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen valt, of aan opdrachtgever surseance van betaling is verleend.

### **Artikel 12: Prijzen**

12a. Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

12b. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, wordt de prijs gebaseerd op de daadwerkelijk bestede uren. De prijs wordt dan berekend volgens de geldende uurtarieven van Brand Improve op het moment van uitvoering van de werkzaamheden, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.

12c. Voor overeenkomsten met een looptijd van twaalf (12) maanden of meer brengt Brand Improve de kosten maandelijks in rekening.

12d. De gehanteerde prijzen kunnen periodiek worden herzien (doorgaans per 1 januari of 1 juli van elk jaar) op basis van loon- en inflatiecijfers.

12e. De prijzen zijn mede gebaseerd op kostprijsbepalende factoren die gelden op het moment van de totstandkoming van de offerte of overeenkomst, zoals lonen, sociale lasten, fiscale lasten, heffingen en verzekeringspremies. Indien deze of andere prijsbepalende factoren veranderen na het sluiten van de overeenkomst en vóór de voltooiing van de dienstverlening of levering, heeft Brand Improve het recht de prijzen dienovereenkomstig aan te passen en deze wijzigingen aan opdrachtgever te factureren.

### **Artikel 13: Facturering, betalingstermijn en incassokosten**

13a. Facturen worden maandelijks per e-mail aan opdrachtgever verzonden.

13b. Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen, op een door Brand Improve aangegeven wijze en in de gefactureerde valuta. Indien opdrachtgever akkoord gaat met automatische incasso, zullen alle factuurbedragen, totdat de incassomachtiging is ingetrokken, door Brand Improve van de door opdrachtgever opgegeven rekening worden geïncasseerd. De incassotermijn voor automatische incasso is circa één dag na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

13c. Na het verstrijken van de betalingstermijn van veertien (14) dagen of een andere overeengekomen termijn na de factuurdatum, is opdrachtgever zonder nadere sommatie in verzuim. Vanaf dat moment is opdrachtgever een rente van 1% per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt.

13d. Indien de betalingstermijn is verstreken en na ten minste één aanmaning, is Brand Improve gerechtigd om haar werkzaamheden en diensten met onmiddellijke ingang op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Bij opschorting blijft opdrachtgever verplicht om de doorlopende kosten te betalen, waaronder het salaris van de bij de opdracht betrokken medewerkers van Brand Improve en (een deel van) de omzeterderving. Deze kosten zullen door Brand Improve aan opdrachtgever worden gefactureerd.

13e. In geval van liquidatie, toepassing van de WSNP, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever worden de vorderingen van Brand Improve en de verplichtingen van opdrachtgever jegens Brand Improve onmiddellijk opeisbaar.

13f. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke kosten ten minste 15% van de hoofdsom bedragen met een minimum van € 300,-. opdrachtgever is dan tevens gehouden om de door Brand Improve gemaakte opstartkosten, evenals de afgesproken bedragen voor de contractperiode zoals vermeld in de offerte, met een maximum van zesendertig (36) maanden, aan Brand Improve te vergoeden.

## Artikel 14: Aansprakelijkheid

14a. Brand Improve is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever of een aan opdrachtgever gelieerde derde die ontstaat door:

- fouten in door Brand Improve verstrekte adviezen, materialen en/of geautomatiseerde bestanden;
- door opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens, of 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, die mogelijk afbreuk doen aan het door opdrachtgever beoogde doel van de betreffende publicatie;
- het niet opvolgen door opdrachtgever van de door Brand Improve verstrekte adviezen;
- het ongeoorloofd blijken te zijn van de door Brand Improve aangeboden diensten of de wijze waarop de diensten door Brand Improve worden verleend;
- storingen in de elektronische dienstverleningen van Brand Improve en van derden, zoals zoekmachines, providers, netwerk-exploitanten of andere telecommunicatienetten;
- klikken op advertenties geplaatst door Brand Improve namens opdrachtgever, die niet tot een paginabezoek van de website van opdrachtgever leiden; en/of
- een vermeende inbreuk op een merkrecht of ander intellectueel eigendomsrecht op grond waarvan derden opdrachtgever aanspreken.

14b. Brand Improve is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die Brand Improve bij de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

14c. Indien, ondanks het voorgaande, Brand Improve op enig moment toch aansprakelijk wordt gesteld voor schade die opdrachtgever (of een aan hem gelieerde derde) lijdt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot de uitkering van de verzekeraar van Brand Improve of, indien de verzekeraar niets uitkeert, tot maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14d. Schade waarvoor Brand Improve aansprakelijk kan worden gehouden, komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien opdrachtgever deze binnen dertig (30) dagen na het ontstaan ervan schriftelijk aan Brand Improve heeft gemeld, tenzij opdrachtgever aannemelijk kan maken dat hij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden. Bij niet-tijdige melding door opdrachtgever vervalt iedere aanspraak met betrekking tot deze klacht jegens Brand Improve.

14e. Opdrachtgever vrijwaart Brand Improve voor aansprakelijkheid van derden met betrekking tot schade van welke aard ook, ontstaan door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

## Artikel 15: Overmacht

15a. Brand Improve is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Brand Improve geen invloed kan uitoefenen en waardoor Brand Improve niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: epidemie of pandemie, beperkende overheidsmaatregelen, stakingen, bovenmatig ziekteverzuim van personeel, tijdelijk personeelstekort, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij door Brand Improve ingeschakelde externe partijen, en storingen in internet- of zoekmachines. Ook het niet tijdig beschikken over voldoende of juiste gegevens, of het ontbreken van voldoende medewerking door opdrachtgever, kan als overmacht gelden.

15b. In geval van overmacht is Brand Improve gerechtigd om de uitvoering van de

overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmacht langer dan dertig (30) dagen aanhoudt, mag Brand Improve de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen zonder tot enige schadevergoeding aan opdrachtgever gehouden te zijn. Brand Improve zal opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen.

15c. Indien Brand Improve bij het intreden van overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een aparte overeenkomst betreft.

#### **Artikel 16: Specifieke bepalingen Online Marketing**

16a. Brand Improve geeft geen garanties met betrekking tot omzet, winst, aantal bezoekers, offertes, aanvragen, contacten of andere omzetgerelateerde zaken die voortkomen uit welk product of welke dienst dan ook. Brand Improve kan om die reden niet aansprakelijk of in gebreke worden gesteld voor tegenvallende verkoopresultaten of andere omzetgerelateerde resultaten die voortvloeien uit de door Brand Improve geleverde diensten of producten.

#### **Artikel 17: Specifieke bepalingen SEO (Search Engine Optimization)**

17a. Brand Improve is niet aansprakelijk indien bepaalde SEO-werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden vanwege beperkingen van het (externe) CMS en de onmogelijkheid om deze aanpassingen binnen dat CMS te maken.

17b. Brand Improve is niet aansprakelijk indien werkzaamheden niet of niet tijdig uitgevoerd kunnen worden als gevolg van het ontbreken van medewerking, input of contact van opdrachtgever of een derde partij, zoals de webbouwer. De verantwoordelijkheid voor tijdige samenwerking ligt bij de uitvoerende partij.

17c. Brand Improve is niet aansprakelijk voor eventuele negatieve gevolgen in de campagne of resultaten als gevolg van wijzigingen aan de website die door of namens opdrachtgever en/of andere derde partijen zijn aangebracht en buiten de invloedssfeer van Brand Improve vallen.

17d. Brand Improve behoudt zich het recht voor om tijdens en na de contractduur links die zijn verkregen via het partnernetwerk van Brand Improve of via relaties of klanten, bij beëindiging van de overeenkomst te verwijderen.

17e. Na beëindiging van de overeenkomst blijven on-site optimalisatie-aanpassingen bestaan. Deze worden niet kosteloos teruggezet of aangepast.

17f. Aan zoekwoordposities die worden gemeten en gerapporteerd kunnen geen rechten worden ontleend. Deze posities worden zo objectief mogelijk gemeten, maar kunnen variëren afhankelijk van Google's algoritme en per gebruiker verschillen. Brand Improve is niet aansprakelijk voor noodzakelijke afwijkingen van eerder voorgestelde zoekwoorden.

17g. Brand Improve is niet verantwoordelijk voor content die namens opdrachtgever op internet wordt geplaatst. Bij het aangaan van een SEO-overeenkomst gaat opdrachtgever ermee akkoord dat Brand Improve content plaatst namens opdrachtgever, maar opdrachtgever blijft hier te allen tijde zelf verantwoordelijk voor. Content wordt vooraf of uiterlijk binnen een week na plaatsing ter controle naar opdrachtgever gemaïld.

17h. Opdrachtgever gaat akkoord met uitgaven uit het beschikbare budget voor fotokosten. Brand Improve bepaalt wanneer en hoe vaak beeldmateriaal wordt ingekocht. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beeldmateriaal dat hij zelf aanlevert, evenals voor beeldmateriaal gekozen uit door Brand Improve aangewezen 'websites zonder auteursrechten op foto's.'



17i. Brand Improve is niet aansprakelijk voor het gebruik van foto-, video- en geluidsmateriaal dat beschikbaar wordt gesteld op de website van opdrachtgever of via externe kanalen die aan het bedrijf zijn verbonden (zoals social media kanalen, externe blogposts en artikelen), inclusief hosting door Brand Improve.

17j. Brand Improve is niet verantwoordelijk voor de inhoud van berichten die op social media en online presence-kanalen/accounts worden geplaatst.

17k. Brand Improve is niet verantwoordelijk voor de snelheid van een heroverweging (automatisch of handmatig) op basis van een eerder toegekende penalty.

17l. Brand Improve is jegens opdrachtgever niet aansprakelijk voor penalties, dalingen in posities, dalingen in verkeer, verminderingen van conversies of webshopomzet, of voor andere negatieve gevolgen, bijvoorbeeld door algoritmewijzigingen of SEO-werkzaamheden aan de website.

17m. Indien de website niet in beheer is van Brand Improve, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het aanleveren van inloggegevens voor FTP, CMS, control panel, webmastertools, Analytics en andere benodigde accounts, zoals de social mediakanalen.

17n. Socialmediakanalen die ten behoeve van SEO-werkzaamheden door Brand Improve voor opdrachtgever zijn opgezet, kunnen na beëindiging van het contract in overleg worden overgedragen. Dit geldt niet voor betaalde social media accounts en platformen die Brand Improve heeft opgezet voor gebruik door meerdere opdrachtgevers of voor gebruik van accounts voor online presence.

17o. Kosten voor werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd ten behoeve van SEO zijn voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 18: Specifieke bepalingen SEA (Search Engine Advertising)**

18a. Een deel van de werkzaamheden van de campagnemanager van Brand Improve 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.

18b. Indien opdrachtgever zijn campagne/account wil opschorten of geen budget beschikbaar heeft, blijft de managementfee van Brand Improve van kracht, ongeacht of de campagne wel of niet actief is.

18c. Indien Brand Improve een account opzet en ook het budget beheert, blijft dit account eigendom van Brand Improve en kan het bij beëindiging van het contract niet worden overgedragen.

18d. Wanneer Brand Improve in opdracht van opdrachtgever een account aanmaakt en opdrachtgever rechtstreeks met Google afrekent, wordt opdrachtgever de eigenaar van het account.

18e. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de volledige SEA-campagne, waaronder de gebruikte zoekwoorden en advertentieteksten.

18f. Brand Improve kan niet aansprakelijk worden gesteld voor afgekeurde advertentieteksten, gederfde omzet door het niet live staan van een campagne, vermindering van conversies, webshopomzet of andere negatieve gevolgen.

18g. Google Ads is een advertentieprogramma van Google en niet van Brand Improve. Brand



Improve onderhoudt en optimaliseert de campagne zo goed mogelijk, maar is hierbij afhankelijk van de werking van dit programma. Opdrachtgever dient zich te houden aan de regelgeving van Google Ads.

18h. Posities binnen Google Ads worden bepaald door een biedsysteem, waardoor Brand Improve geen garanties kan geven voor specifieke posities.

18i. Het is opdrachtgever niet toegestaan om tijdens de contractduur te adverteren of advertenties te laten plaatsen op zoekmachines waarop Brand Improve een campagne uitvoert voor opdrachtgever, met advertenties die naar dezelfde website(s) linken als de advertenties die Brand Improve voor opdrachtgever heeft geplaatst.

18j. Het uitvoeren van werkzaamheden door een derde partij (bijv. een webbouwer) of door opdrachtgever zelf aan de website ten behoeve van de SEA-campagne (bijvoorbeeld het plaatsen van scripts voor het meten van conversies, Analytics, etc.) gebeurt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Brand Improve is niet verantwoordelijk voor het ontbreken van data als een script niet correct is geplaatst door opdrachtgever, een webbouwer of een externe partij.

18k. Brand Improve is niet aansprakelijk als bepaalde Google Ads-functionaliteiten niet kunnen worden ingeschakeld vanwege beperkingen van de website/het CMS of door beperkingen van de producten van opdrachtgever (bijv. producten zonder EAN-nummers).

18l. Brand Improve is niet aansprakelijk voor negatieve gevolgen met betrekking tot de campagne of de resultaten als deze worden veroorzaakt door aanpassingen aan de website of de Google Ads-campagne door opdrachtgever en/of derden.

18m. Advertentiekosten voor Google Ads worden direct in rekening gebracht bij opdrachtgever, dit door koppeling van een creditcard of bankrekening welke op naam staat van opdrachtgever. Door middel van automatisch incasso worden deze kosten afgeschreven. Bij niet tijdig voldoen van deze kosten wordt door Google de betreffende lopende campagnes inactief gezet.

### **Artikel 19: Specifieke bepalingen websupport en hosting**

19a. Kleine wijzigingen die maximaal een kwartier (15 minuten) tijd vergen, worden kosteloos doorgevoerd, met een maximum van 3 uur aan werkzaamheden per jaar. Als dit aantal uren wordt overschreden, worden de kosten daarvan doorberekend aan opdrachtgever.

19b. Bij afname van een website of webshop wordt bij klant een onderhoudsabonnement aangeboden. Dit onderhoudsabonnement houdt in dat het CMS (WordPress) en alle plugins en templates worden onderhouden. Dit onderhoudsabonnement kost €24,95 exclusief 21% btw per maand en zal jaarlijks in rekening worden gebracht en wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd. Premium plugins die in overleg met de klant worden aangeschaft en waarvoor een licentie actief is zullen tevens met dit onderhoudsabonnement worden gefactureerd. Brand Improve is gerechtigd bij uitblijven van een betaling van de premium plugins deze op inactief te zetten of van de website te verwijderen.

19b. Brand Improve is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen als een door haar gehoste of door externe partij gehoste website offline komt te staan.

19c. Bij uitblijven van betaling voor enige dienst van Brand Improve, is Brand Improve na een sommatie gerechtigd de website offline te halen en/of de domeinen uit de registratie te verwijderen.

19d. Indien opdrachtgever zijn website wil verhuizen tijdens een lopend onderhoudsabonnement worden de resterende maanden in het contract in rekening gebracht. Eventuele andere kosten

die uit de verhuizing voortvloeien, worden eveneens doorberekend aan Opdrachtgever.

### **Artikel 20: Specifieke bepalingen Google Mijn Bedrijf**

20a. Brand Improve geeft geen garantie op de vertoning van of op specifieke (top)posities voor de Google Mijn Bedrijf-pagina.

20b. Indien Google de Google Mijn Bedrijf-pagina's niet meer toont op het gekozen zoekwoord, kunnen de werkzaamheden worden omgezet in SEO-werkzaamheden om de lokale vindbaarheid online te verbeteren.

### **Artikel 21: Specifieke bepalingen social media**

21a. Brand Improve is niet aansprakelijk voor:

- de rechten op (visuele) content (zoals foto's en video's) die wordt geplaatst op de social mediakanalen van opdrachtgever;
- het (onrechtmatig) noemen van beschermde merknamen op de social mediakanalen van opdrachtgever;
- eventuele imagoschade die ontstaat door geplaatste berichten op de social mediakanalen van opdrachtgever.

21b. Brand Improve is niet verantwoordelijk voor het uitkeren van prijzen of het beheer van winacties op de social mediakanalen van opdrachtgever.

### **Artikel 22: Specifieke bepalingen CRO (Conversion Rate Optimization)**

22a. Brand Improve is niet aansprakelijk voor het naleven van de privacywetgeving bij het gebruik van tools die persoonlijke gegevens en gebruikersgedrag registreren op de website van opdrachtgever.

22b. Brand Improve geeft geen garantie dat de omzet, winst of conversieratio daadwerkelijk zal stijgen door het afnemen van de CRO-dienst. De dienst is uitsluitend bedoeld voor het analyseren, onderzoeken en aanbevelen van optimalisatiepunten voor conversie, niet voor de daadwerkelijke implementatie van deze aanbevelingen op de betreffende website.

### **Artikel 23: Specifieke bepalingen e-mailmarketing**

23a. Brand Improve 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.

23b. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de e-mailadressen in het klantenbestand op rechtmatige wijze zijn verkregen volgens de richtlijnen van de Code Reclame via E-mail (CODE E-MAIL 2012). Dit houdt in dat klanten de mogelijkheid hebben gehad om commerciële e-mails te weigeren en dat nieuwe klanten actief toestemming hebben gegeven voor het ontvangen van commerciële e-mails.

23c. Brand Improve is niet aansprakelijk voor eventuele geschillen met de Reclame Code Commissie die in de toekomst kunnen ontstaan door het niet naleven van de bovenstaande richtlijnen.

### **Artikel 24: Specifieke bepalingen linkbuilding**

24a. Brand Improve heeft het recht om na beëindiging van het contract linkvermeldingen op websites die onder haar beheer vallen te verwijderen.

24b. Brand Improve is niet aansprakelijk voor:

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

24c. Brand Improve geeft geen garantie dat een geplaatste link gedurende de gehele contractperiode blijft staan.

#### **Artikel 25: Apparatuur/Software**

Opdrachtgever is zelf en voor eigen risico verantwoordelijk voor het beschikken over deugdelijke apparatuur en andere faciliteiten die toegang bieden tot het netwerk waarop de door Brand Improve verstrekte diensten ontvangen kunnen worden. Opdrachtgever is tevens zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.

#### **Artikel 26: Overdracht en aanpassing van de overeenkomst**

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

#### **Artikel 27: Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

27a. Alle overeenkomsten tussen partijen en de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen worden beheerst door Nederlands recht.

27b. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de in het vorige lid genoemde overeenkomsten en verbintenissen worden in eerste aanleg bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Utrecht, tenzij uit de wet een andere locatie voortvloeit.