

## Algemene Voorwaarden ROXTAR Online Marketing BV

### Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbieding: ieder aanbod of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door ROXTAR.
3. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die ROXTAR heeft aangesteld, projecten aan ROXTAR heeft verleend voor Diensten die door ROXTAR worden uitgevoerd, of waaraan ROXTAR een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
4. Werkzaamheden: zijn gericht op diverse (online) marketingdiensten, SEA, SEO, CRO, webdevelopment, e-mail marketing alsmede social media advertenties.
5. ROXTAR: Besloten Vennootschap Roxtar Online Marketing ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85470848, gevestigd te Amsterdam aan de Johan Huizingalaan 763A (1066 VH) die Diensten aanbiedt aan Opdrachtgever.
6. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
7. Overeenkomst: de contractofferte welke door ROXTAR is verstrekt aan Opdrachtgever en welke is aanvaard en geaccepteerd door Opdrachtgever en is uitgevoerd door ROXTAR waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

### Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding van ROXTAR en iedere Overeenkomst.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

### Artikel 3. De Overeenkomst

1. ROXTAR is slechts aan een Aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever

- schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft ROXTAR het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor ROXTAR gegronde reden te weigeren.
2. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten. De Overeenkomst tussen ROXTAR en de Opdrachtgever komt altijd schriftelijk tot stand. Tijdens fase 1 van de totstandkoming stuurt ROXTAR na het consult per e-mail voorstellen/offertes met een geldigheidsduur van 30 dagen met een beschrijving van de aangeboden Werkzaamheden. In fase 2 maakt Opdrachtgever een keuze voor een voorstel en wordt door ROXTAR een contractofferte opgesteld. Opdrachtgever dient deze contractofferte te ondertekenen in Gripp. De ondertekende contractofferte is de Overeenkomst en wordt in GRIPP omgezet tot opdracht en contract.
3. De Algemene Voorwaarden van ROXTAR (de Algemene Voorwaarden) zijn op alle Aanbieden, Overeenkomsten vanuit ROXTAR van toepassing.
4. ROXTAR wijst de toepasselijkheid van Opdrachtgevers algemene voorwaarden op Aanbiedingen/offertes van, of contractuele afspraken met ROXTAR uitdrukkelijk van de hand.
5. Afspraken tussen ROXTAR en de Opdrachtgever kunnen ook langs digitale weg aan elkaar worden bevestigd.
6. Bij tegenstrijdigheden of onduidelijkheden geldt voor het vaststellen van de afspraken de volgende rangorde: (1) de schriftelijke Overeenkomst tussen ROXTAR en de Opdrachtgever, (2) de onderliggende Aanbieding van ROXTAR en (3) deze Algemene Voorwaarden en (4) de voorafgaande correspondentie tussen partijen.
7. De Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een Aanbieding van ROXTAR dat een kennelijke fout of vergissing bevat.

### Artikel 4. De aard en omvang van de Werkzaamheden

1. Met betrekking tot de dienstverlening heeft ROXTAR een inspanningsverplichting jegens de Opdrachtgever, inhoudende dat de overeengekomen Werkzaamheden naar beste kunnen zullen worden ingevuld. Eventuele mededelingen van ROXTAR over de mogelijke resultaten van de Werkzaamheden zijn louter indicatief van aard. Van een resultaatsverplichting en/of enige garantie op een bepaalde uitkomst is met andere woorden geen sprake, tenzij dat vooraf uitdrukkelijk met de Opdrachtgever is overeengekomen.
2. Alle overeengekomen termijnen zijn geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en schriftelijk door ROXTAR bevestigd.
3. ROXTAR is gerechtigd Werkzaamheden binnen de scope van de opdracht te laten verrichten door derden. De daarmee samenhangende kosten kunnen alleen na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever worden doorbelast.
4. Afsproken Werkzaamheden buiten de scope van de opdracht (meerwerk) worden door Opdrachtgever vergoed op basis van nacalculatie. ROXTAR is niet verplicht tot meerwerk.

5. Opdrachtgever kan op verzoek een urenspecificatie ontvangen van ROXTAR. De definitieve urenspecificatie kan afwijken van het overzicht van de uren uit de Active Collab. Een overzicht van de uren uit de Active Collab is slechts indicatief en dient als communicatiemiddel tussen Opdrachtgever en ROXTAR. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan het overzicht van de uren uit de Active Collab.
6. Indien ROXTAR ten behoeve van Opdrachtgever SEO, SEA of social media campagnes/ads opzet of andere werkzaamheden uitvoert, wordt het budget door Opdrachtgever bepaald. Indien de Werkzaamheden het budget ten buiten gaan dan wel indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige budget worden de meerkosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk, voor eigen rekening en risico, voor de kosten aangaande SEA, SEO en social media campagnes ten behoeve van haar accounts. ROXTAR is hier nimmer aansprakelijk voor.
7. ROXTAR is gerechtigd om voor de uitvoering van de Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen dan wel zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de rechten en plichten uit deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derde(n).

## **Artikel 5. Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door ROXTAR verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de Werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat ROXTAR niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. ROXTAR is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is ROXTAR verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door ROXTAR voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Voor zover is overeengekomen dat ROXTAR voor de uitvoering van de Werkzaamheden toegang heeft tot account van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever ROXTAR hiervoor toegang verlenen tot alle plaatsen, Diensten en Social media onder haar beheer voor zover redelijkerwijs nodig ten behoeve van een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst.
4. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en ten tijde van de uitvoering van de Werkzaamheden door ROXTAR blijft Opdrachtgever nadrukkelijk verantwoordelijk voor het beheer van haar account(s) en de betaling van kosten op het gebied van SEA, SEO en social media campagnes ten behoeve van haar account.

## **Artikel 6. Prijzen en betalingsvoorwaarden**

1. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf, maandelijks berekend en gefactureerd door ROXTAR aan Opdrachtgever. De factuur wordt middels e-mail aangeleverd bij Opdrachtgever.
2. Betaling van de kosten geschiedt per automatische incasso. Tijdens het aangaan van de Overeenkomst dient Opdrachtgever een (digitale)machtiging af te geven voor de incasso. Indien de machtiging is afgegeven door Opdrachtgever worden alle facturen vanaf dat moment door ROXTAR middels automatische incasso van het aangegeven rekeningnummer geïncasseerd tot het moment dat Opdrachtgever de machtiging intrekt. De automatisch incasso vindt plaats na ongeveer 14 dagen na factuurdatum.
3. In het geval de incasso mislukt door bijvoorbeeld storneringen dan wel Opdrachtgever kiest ervoor geen machtiging te geven voor automatische incasso of trekt deze in dient de betaling door Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum plaats te vinden tenzij tussen partijen anders is overeengekomen. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van ROXTAR. ROXTAR is gerechtigd per factuur een bedrag € 8,50 administratiekosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
4. Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
5. De gehanteerde prijzen kunnen periodiek worden herzien (in beginsel per 1 januari of 1 juli van ieder jaar) aan de hand van loon- en inflatiecijfers.
6. Prijzen zijn onder meer gebaseerd op ten tijde van de totstandkoming van de offerte of overeenkomst geldende kostprijsbepalende factoren, waaronder lonen, sociale en fiscale lasten, heffingen, assurantieprijzen, etc. Indien zich na het sluiten 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 (verder) aan te passen en aan Opdrachtgever te factureren.

## **Artikel 7. Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal ROXTAR zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op 1% rente, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in dat geval de wettelijke handelsrente door ROXTAR zal worden toegepast, vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten, waarbij de buitengerechtelijke kosten ten minste 15% van de hoofdsom bedragen met een minimum van € 300,00.
3. Indien ROXTAR meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de

integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4. ROXTAR is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten op het moment dat Opdrachtgever niet voldoet aan haar betalingsverplichting en reageert op de herinnering van ROXTAR. De opschorting stopt derhalve op het moment dat Opdrachtgever aan haar volledige betalingsverplichting heeft voldaan.

5. De opschorting heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en de verplichtingen uit deze Overeenkomst.

6. Opdrachtgever is daarnaast gehouden de opstartkosten van ROXTAR en daarnaast de overeengekomen bedragen voor de overeengekomen contractsduur zoals benoemd in de offerte, met een maximum van 36 maanden, aan ROXTAR te vergoeden.

7. ROXTAR is gerechtigd om wanneer de incasso mislukt, de incasso over te dragen aan een gerechtsdeurwaarder.

8. Opdrachtgever verleent aan ROXTAR een pandrecht op de domeinna(m)en).

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid en schade**

1. Indien Opdrachtgever de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden, Opdrachten en/of overige overeenkomsten niet of ondeugdelijk nakomt, is hij gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade van ROXTAR (inclusief alle kosten waaronder die van rechtsbijstand en boetes), zonder dat voorafgaande ingebrekestelling nodig is, en hij dient ROXTAR en de aan ROXTAR gelieerde ondernemingen zo nodig terzake te vrijwaren. Dit laat onverlet, dat ROXTAR eventuele andere vorderingen kan instellen, zoals het invoeren van ontbinding. Het bepaalde in dit artikel is van algemene gelding, zowel - zo nodig aanvullend - ten aanzien van onderwerpen waarbij de schadevergoedingsplicht reeds afzonderlijk in deze Algemene Voorwaarden, Opdrachten en/of overige overeenkomsten is geregeld als ten aanzien van onderwerpen waarbij dat niet het geval is.

2. Opdrachtgever kan ROXTAR in een voorkomend geval aanspreken tot nakoming van de afgesproken Werkzaamheden en niet tot enige vorm van schadevergoeding. De schriftelijke ingebrekestelling dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming te bevatten en een redelijke termijn van minimaal twee weken om deze te herstellen.

3. Indien de uitsluiting van aansprakelijkheid van ROXTAR voor (vervangende of aanvullende) schadevergoeding in rechte wordt gepasseerd, geldt dat de aansprakelijkheid van ROXTAR voor de geleden directe schade onder alle omstandigheden beperkt is tot 50% van het bedrag dat de Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aan ROXTAR verschuldigd is met een maximum van € 10.000. Indirecte schade als gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie komt niet voor vergoeding door ROXTAR in aanmerking.

4. ROXTAR geeft expliciet geen garantie dat Opdrachtgever door de uitvoering van de Werkzaamheden door ROXTAR zal voldoen aan de huidige wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Telecommunicatiewet en het Burgerlijk Wetboek.

5. De Opdrachtgever vrijwaart ROXTAR voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan ROXTAR toerekenbaar is.

## **Artikel 9. Personeel van ROXTAR**

1. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de contractuele relatie met ROXTAR voortduurt, alsmede gedurende twee (2) jaar na afloop daarvan, werknemers van ROXTAR in dienst te nemen of anderszins, direct of indirect, in of buiten loondienst voor zich te laten werken. Bij schending van dit verbod verbeurt de Opdrachtgever jegens ROXTAR een direct opeisbare boete van € 50.000 per overtreding. Indien de boete niet toewijsbaar blijkt te zijn, is de Opdrachtgever aan ROXTAR wel een redelijke vergoeding verschuldigd ter zake de in desbetreffende medewerker geïnvesteerde kosten in verband met de terbeschikkingstelling, werving en opleiding.

2. Indien een werknemer van ROXTAR op locatie wordt ingezet, draagt Opdrachtgever zorg voor een veilige en gezonde werkomgeving. Opdrachtgever is binnen dit kader verplicht alle wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden deugdelijk na te leven en is verplicht ervoor zorg te dragen dat de locatie waarop en de werktuigen en materialen waarmee deze werknemer zijn Werkzaamheden uit hoofde van deze Overeenkomst verricht, voldoen aan alle ter zake geldende veiligheidsvoorschriften en voorts alles te doen en na te laten wat in redelijkheid van Inlener kan worden verwacht teneinde te voorkomen dat de werknemer tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden schade lijdt.

## **Artikel 10. Geheimhouding**

Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie uitdrukkelijk is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst

## **Artikel 11. Rechten van intellectueel eigendom**

1. ROXTAR behoudt zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor op de inhoud van door haar verstrekte adviezen, rapportages, gehanteerde werkwijzen en methoden, alsook de overige, in welke vorm dan ook, door haar verstrekte informatie en documentatie waarop van rechtswege intellectueel eigendomsrecht van ROXTAR rust.

2. Een aan de Opdrachtgever toerekenbare inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van ROXTAR als bedoeld in het vorige lid, verplicht de Opdrachtgever tot vergoeding van de schade die ROXTAR daardoor lijdt. Voorts is ROXTAR gerechtigd om onmiddellijke staking en ongedaanmaking van de inbreuk te vorderen voor zover dit nog mogelijk is.

3. ROXTAR heeft het recht om de bij de uitvoering van de Werkzaamheden vergaarde kennis en informatie (geanonimiseerd) voor andere doeleinden te gebruiken.

## **Artikel 12. Contractsduur, opzegging en ontbinding**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode welke is opgenomen in de Overeenkomst. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is behoudens opzegging per aangetekende brief met een opzegtermijn van 4 (vier) maanden opzegbaar. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in de Overeenkomst steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractsduur en met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden.

2. Indien de Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, welke voor hem uit de Overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden voortvloeit, voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, beslaglegging of liquidatie van Opdrachtgever, kan ROXTAR zonder enige verplichting tot schadevergoeding, onverminderd de haar verder toekomende rechten, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, dan wel de verdere uitvoering opschorten. In dat geval zijn alle vaste kosten van de resterende duur van de Overeenkomst ineens, onverkort en direct verschuldigd.

## **Artikel 13. Opdrachten begroot**

Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. ROXTAR zal het geoffreerde project naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en zal zich inspannen om de Werkzaamheden naar behoren en naar beste kunnen te verrichten.

## **Artikel 14. Online Marketing en SEA**

1. ROXTAR garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van marketingdiensten en geeft geen garanties ten aanzien van omzet, winst bezoekersaantallen, offertes/aanvragen dan wel andere contacten en omzet gerelateerde zaken verband houdend met de marketingdiensten en ROXTAR kan derhalve door Opdrachtgever niet aansprakelijk of ingebroken worden gesteld.

2. Een deel van de SEA (Search Engine Advertising) werkzaamheden van de ROXTAR 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.

3. Indien Opdrachtgever zijn campagne/account wilt opschorten dan wel geen budget heeft, loopt de managementfee door onafhankelijk van de vraag of de campagne wel of niet aanstaat.

4. Indien ROXTAR een account opzet waarbij ROXTAR ook het budget betaalt, blijft dit eigendom van ROXTAR, dit kan ook na beëindiging van het contract niet worden overgedragen. Indien ROXTAR in opdracht van Opdrachtgever een account aanmaakt en Opdrachtgever rechtstreeks met Google afreken, wordt Opdrachtgever eigenaar van het account.

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

6. ROXTAR 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.

7. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden, waaronder Google. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot algoritmes, regels, richtlijnen, beleid, technologische ontwikkelingen alsmede menselijk handelen zoals het surfgedrag, kunnen daarom van invloed zijn op de resultaten en werkwijze van ROXTAR. Daarnaast kan ROXTAR nooit garantie geven op posities met Google Ads omdat deze ontstaan op basis van een biedsysteem.

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

9. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan de campagnes of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met ROXTAR te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door ROXTAR zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen grond voor aansprakelijkheid van ROXTAR.

10. ROXTAR 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).

11. ROXTAR 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 15. SEO

1. ROXTAR is niet aansprakelijk indien bepaalde SEO (Search Engine Optimization)-werkzaamheden niet verricht kunnen worden omdat het (vreemde) cms beperkt is en binnen het cms niet mogelijk blijken te zijn.
2. ROXTAR is afhankelijk van de bijdrage van Opdrachtgever dan wel derden en is derhalve niet aansprakelijk indien werkzaamheden niet of niet tijdig verricht kunnen worden vanwege Opdrachtgever dan wel derden.
3. Aansprakelijk van ROXTAR 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 ROXTAR is uitgesloten.
4. Bij beëindiging van de Overeenkomst heeft ROXTAR het recht om de verkegen links te verwijderen.
5. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden de doorgevoerde aanpassing van ROXTAR in stand gelaten. Indien deze dienen te worden aangepast of verwijderd worden door kosten doorberekend aan Opdrachtgever, deze kosten vallen niet onder deze Overeenkomst.
6. ROXTAR is niet aansprakelijk voor de gemeten zoekwoordposities en de wijze waarop deze tot stand komen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de content die door ROXTAR ten behoeve van Opdrachtgever op internet wordt geplaatst door het aangaan van de Overeenkomst. Content wordt geplaatst nadat deze voorafgaand, dan wel uiterlijk een week achteraf ter controle is voorgelegd aan Opdrachtgever per e-mail of via activecollab.
8. ROXTAR bepaalt wanneer en hoe vaak beeldmateriaal wordt ingekocht. Opdrachtgever gaat akkoord met bestedingen uit het beschikbare budget voor fotokosten. Opdrachtgever blijft aansprakelijk voor beeldmateriaal dat Opdrachtgever zelf aanlevert als ook voor beeldmateriaal dat is uitgekozen uit de door ROXTAR aangewezen 'websites zonder auteursrechten op foto's'.
9. Indien materiaal (foto, video of geluidsmateriaal) beschikbaar wordt gesteld op de website van de Opdrachtgever of via de externe kanalen die gelieerd zijn aan het bedrijf (ingericht en onderhouden door ROXTAR zoals social media kanalen, externe blogposts, externe artikelen), alsmede de hosting verzorgd door ROXTAR is ROXTAR hiervoor niet aansprakelijk.
10. Voor de inhoud van de posts op social media & online presence kanalen/accounts is ROXTAR niet verantwoordelijk.
11. ROXTAR is niet verantwoordelijk voor de snelheid van een heroverweging (automatisch & manueel) op basis van een eerder toegekende penalty.
12. ROXTAR is ten aanzien van Opdrachtgever nooit aansprakelijk voor verminderen van conversies dan wel van website-/webshop-omzet of voor andere negatieve gevolgen zoals van een algoritmewijziging of van werkzaamheden aan de website-SEO, penalties, daling van posities, daling van traffic.

13. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de inlog van ftp, cms, controlpanel alsmede van webmastertools/analytics en andere benodigde accounts zoals de aanwezige social mediakanalen indien de website niet in beheer is van ROXTAR is.

14. Indien werkzaamheden worden uitgevoerd door derden ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst dienen deze kosten door Opdrachtgever vergoed te worden.

## Artikel 16. Google en Social media beheer

1. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden. ROXTAR geeft geen garantie op de vertoning van of op (top)posities voor de Google Mijn Bedrijf-pagina.

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.

3. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van ROXTAR, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van diens Social media-account(s). Indien voor het gebruik van Social media of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. ROXTAR is verder niet aansprakelijk voor het (onrechtmatig) noemen van beschermde merknamen van derden en ontstane imagoschade ontstaan door berichten geplaatst op de social mediakanalen van Opdrachtgever. Voorts is ROXTAR niet verantwoordelijk voor het uitkeren van prijzen ten behoeve van winactie op de social media-kanalen van Opdrachtgever.

4. Door ROXTAR opgezette Socialmediakanalen kunnen na beëindiging van de Overeenkomst in overleg worden overgedragen. Uitgesloten hiervan zijn betaalde social media accounts en platformen die ROXTAR heeft opgezet voor het gebruik door meerdere opdrachtgevers en ook niet voor het gebruik van de accounts voor online presence.

## Artikel 17. Conversion Rate Optimization

1. Aansprakelijkheid van ROXTAR is uitgesloten voor het handhaven van de privacywetgeving door gebruik van tools die persoonlijke gegevens en gebruikersgedrag registreren op de website van Opdrachtgever.

2. Opdrachtnemer verstrekt geen garantie dat de gegenereerde omzet/winst/conversieratio daadwerkelijk stijgt door het afnemen van de Dienst. De werkzaamheden zien niet op de daadwerkelijke doorvoer van deze aanbevelingen op de betreffende website.

## Artikel 18. E-mailmarketing en linkbuilding

1. Voor het controleren en handhaven van de wettelijke richtlijnen voor het verzamelen van een mailbestand is ROXTAR niet aansprakelijk. Zij is ook niet aansprakelijk voor de verwerking van inschrijvingen en afmeldingen van enig mailbestand.
2. Ten aanzien van de verkregen e-mailadressen is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de wijze waarop deze zijn verkregen. De verkrijging dient conform de richtlijnen van de Code Reclame via E-mail (CODE E-MAIL 2012).
3. Aansprakelijk van ROXTAR voor eventueel in de toekomst te ontstane geschillen met de Reclame Code Commissie, die voortvloeien uit het niet naleven van het bovenstaande, is uitgesloten.
4. ROXTAR is gerechtigd om na beëindiging van de Overeenkomst linkvermeldingen op websites in het eigen beheer van Opdrachtgever te verwijderen.
5. Voor de eventuele (negatieve) gevolgen voor ROXTAR ontstaan vanuit het benaderen van stakeholders van ROXTAR ten behoeve van linkbuilding en de financiële verwerking van betaalde links die zijn geplaatst naar de website van Opdrachtgever, is ROXTAR niet aansprakelijk.
6. Door ROXTAR wordt geen garantie verstrekt ten aanzien dat een geplaatste link ook daadwerkelijk blijft staan gedurende de gehele contractperiode.

## **Artikel 19. Webhosting en domeinhosting**

1. Contracten voor websitehosting en domeinregistratie lopen per twaalf (12) maanden. Een hosting overeenkomst is voor bepaalde tijd en is niet tussentijds opzegbaar. Een hosting Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in de Overeenkomst steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractduur richting ROXTAR en met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie (3) maanden.
2. Het uitvoeren van de Werkzaamheden kan (tijdelijke) onderbrekingen of wijzigingen op de diverse Social media kanalen en websites veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
3. Bij uitblijven van betaling van welke dienst dan ook van ROXTAR is deze na sommatie gerechtigd de website offline te zetten en/of de domeinen uit de registratie te halen.
4. Indien Opdrachtgever zijn website wil verhuizen, wordt daar eenmalig een bedrag van € 255,00 ex btw en verhuiskosten voor in rekening gebracht. Ook andere daaruit voortvloeiende kosten worden doorberekend.
5. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien ROXTAR het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de website, kunnen er door ROXTAR beperkingen gesteld worden aan de grootte van het hostingaccount.

6. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via zijn website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haat zaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.
7. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is ROXTAR gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.
8. ROXTAR komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere Opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft ROXTAR het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding. Opdrachtgever kan hierdoor zijn e-mail alleen gebruiken wanneer een externe e-mailservice wordt aangeschaft die ROXTAR kan koppelen aan de domeinnaam c.q. website. Het om deze reden wegvallen van e-mail uit het afgenomen (hosting)pakket heeft geen prijsverlaging tot gevolg.
10. Opdrachtgever vrijwaart ROXTAR voor alle schade als gevolg van bovenstaande. ROXTAR is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.
11. Het is Opdrachtgever verboden de dienstverlening door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
12. ROXTAR kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ROXTAR bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
13. Ingeval van extreem veel dataverkeer is ROXTAR gerechtigd naar eigen inzicht de website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van ROXTAR.
14. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## **Artikel 20. Adviezen**

De door ROXTAR verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.

## **Artikel 21. Overmacht**

1. ROXTAR is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zolang zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend (overmacht). Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan, alle van buiten komende oorzaken waarop ROXTAR geen invloed heeft en die de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maken of ernstig bemoeilijken, waaronder mede begrepen, ziekte van, of andere persoonlijke omstandigheden betreffende de feitelijke ROXTAR (s), rampen, epidemieën, pandemieën, oorlog en oorlogsdreiging, storingen in of uitval van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, cyberaanvallen, stroomstoringen, brand, overstroming en technologische beperkingen.

2. Indien de overmacht situatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, dan wel de overmacht situatie langer dan drie maanden voortduurt of zal voortduren, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

3. Schade als gevolg van overmacht, anders dan restitutie van de door de Opdrachtgever betaalde prijs, komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.

## **Artikel 22. Klachten**

1. Eventuele klachten over de Werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen veertien dagen na ontvangst van het advies gemotiveerd en per e-mail bij ROXTAR te worden ingediend.

2. Indien de Opdrachtgever niet tijdig klaagt, vloeit er voor ROXTAR uit een dergelijke klacht geen enkele verplichting voort.

## **Artikel 23. Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen ROXTAR en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. ROXTAR heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen ROXTAR en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Amsterdam tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

4. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.