Algemene Voorwaarden ON. Digital Marketing B.V.

Besloten Vennootschap ON. Digital Marketing B.V. (hierna: **ON. Digital Marketing**) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **77782062** en is gevestigd aan **Griffeweg 97, 9723 DV Groningen**.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden betekenen de volgende begrippen het volgende.
2. **Aanbod:** iedere offerte, prijsopgave of voorstel van ON. Digital Marketing.
3. **Account:** ieder digitaal account of digitale omgeving die nodig is voor de uitvoering van de opdracht, zoals Google Ads, Google Analytics, Meta Business Manager, LinkedIn, TikTok, een CMS, webshop, hostingomgeving, CRM-systeem, e-mailmarketingplatform of dashboard.
4. **AI-systemen:** software en systemen die gebruikmaken van kunstmatige intelligentie, zoals generatieve AI, taalmodellen, beeldgeneratoren, analysetools, scripts, agents en automatiseringen.
5. **Content:** alle teksten, afbeeldingen, video's, audio, advertenties, posts, landingspagina's, e-mails, nieuwsbrieven, productinformatie en andere inhoud die wordt aangeleverd, gemaakt, bewerkt, geplaatst of gepubliceerd.
6. **Diensten:** alle werkzaamheden die ON. Digital Marketing voor Opdrachtgever verricht. Hieronder vallen onder meer online marketing, SEO, SEA, social advertising, programmatic advertising, social media beheer, e-mailmarketing, marketing automation, content marketing, branding, GEO, webdevelopment, webshops, tracking, analytics, server-side tagging, conversiemeting, dashboards, AI-ondersteunde werkzaamheden en strategisch advies.
7. **GEO:** Generative Engine Optimization. Dit zijn werkzaamheden die gericht zijn op betere zichtbaarheid of herkenbaarheid in AI-systemen, AI-zoekmachines, AI-overviews, chatbots en vergelijkbare systemen.
8. **IE-rechten:** alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, modelrechten, databankrechten, domeinnaamrechten, rechten op software en rechten op knowhow.
9. **Klantdata:** alle gegevens, bestanden, rapportages, klantgegevens, leadgegevens, ordergegevens, statistieken, exports en andere informatie die Opdrachtgever aan ON. Digital Marketing verstrekt of die in het kader van de Diensten worden gebruikt.
10. **Materialen:** alles wat ON. Digital Marketing in het kader van de opdracht maakt of gebruikt, zoals websites, webshops, software, broncode, scripts, prompts, workflows, ontwerpen, concepten, strategieën, teksten, campagnes, advertenties, analyses, rapportages, dashboards, templates, documentatie en adviezen.
11. **Mediabudget:** het budget voor advertentieruimte, klikken, vertoningen, plaatsingen, campagnes, platformkosten, media-inkoop en vergelijkbare kosten bij derden.
12. **Opdrachtgever:** de ondernemer of organisatie die met ON. Digital Marketing een overeenkomst sluit of daarover in gesprek is.
13. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen ON. Digital Marketing en Opdrachtgever, inclusief aanvullingen, wijzigingen en vervolgopdrachten.
14. **Platformen:** diensten en systemen van derden die bij de uitvoering worden gebruikt, zoals Google, Meta, Microsoft, LinkedIn, TikTok, Pinterest, YouTube, hostingproviders, advertentieplatformen, e-mailmarketingplatformen, CRM-systemen, CMS-systemen, betaalproviders, AI-systemen en API's.

15. **Partijen:** ON. Digital Marketing en Opdrachtgever samen.
16. **Serviceafspraken:** aanvullende afspraken over samenwerking, bereikbaarheid, responstijden, overlegmomenten, rapportages, monitoring, projectcoördinatie, continuïteit en ondersteuning, zoals vastgelegd in het Aanbod, de Overeenkomst of een aparte servicebijlage.
17. **Serviceabonnement:** een doorlopende aanvullende dienst waarbij ON. Digital Marketing periodiek werkzaamheden verricht of beschikbaarheid organiseert voor overleg, rapportage, monitoring, optimalisatie, ondersteuning, projectcoördinatie of andere Serviceafspraken.
18. **Schriftelijk:** per brief, e-mail of ander elektronisch bericht dat later kan worden teruggelezen. Voor formele mededelingen, zoals ingebrekestellingen, ontbinding of opzegging, geldt alleen communicatie per e-mail of aangetekende post.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle Aanbiedingen, Overeenkomsten en Diensten van ON. Digital Marketing.
2. De voorwaarden gelden ook voor aanvullende opdrachten, meerwerk, wijzigingen en vervolgopdrachten.
3. Voorwaarden van Opdrachtgever gelden niet, ook niet als daarnaar wordt verwezen.
4. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als Partijen dat schriftelijk afspreken.
5. Bij tegenstrijdigheid geldt deze volgorde: eerst de Overeenkomst, daarna het Aanbod en daarna deze algemene voorwaarden.
6. Als een bepaling ongeldig is of wordt vernietigd, blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige bepaling die zoveel mogelijk hetzelfde doel heeft.
7. Als ON. Digital Marketing niet direct strikte naleving verlangt, betekent dat niet dat zij afstand doet van haar rechten.
8. Artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing.

Artikel 3 - Aanbod en totstandkoming

1. Een Aanbod van ON. Digital Marketing is vrijblijvend, tenzij daarin iets anders staat.
2. Een Aanbod is veertien (14) dagen geldig, tenzij in het Aanbod een andere termijn staat.
3. Het Aanbod is gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever aan ON. Digital Marketing verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat die informatie juist en volledig is.
4. Blijkt de informatie van Opdrachtgever later onjuist, onvolledig of gewijzigd, dan mag ON. Digital Marketing de planning, tarieven of inhoud van de Diensten aanpassen.
5. ON. Digital Marketing is niet gebonden aan een kennelijke fout, verschrijving of rekenfout in een Aanbod.
6. Genoemde termijnen, prognoses, resultaten, budgetten, bezoekersaantallen, conversies, rankings, omzetten, kosten per lead en rendementen zijn verwachtingen. Zij zijn geen garantie, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.
7. De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever het Aanbod schriftelijk accepteert of zodra ON. Digital Marketing op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering begint.
8. Degene die namens Opdrachtgever akkoord geeft, staat ervoor in dat hij of zij daartoe bevoegd is.

9. ON. Digital Marketing mag een opdracht weigeren als zij daarvoor een goede reden heeft, bijvoorbeeld bij strijd met wetgeving, platformregels, reputatierisico's, onvoldoende capaciteit of betalingsrisico's.

Artikel 4 - Duur en beëindiging

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij in het Aanbod of de Overeenkomst een vaste looptijd of projectduur staat.
2. Iedere Overeenkomst is maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, tenzij in het Aanbod duidelijk een vaste looptijd of projectafspraak is opgenomen.
3. Bij een vaste looptijd of projectafspraak kan Opdrachtgever niet tussentijds opzeggen, tenzij ON. Digital Marketing daarmee instemt. In dat geval blijven alle tot de einddatum verschuldigde bedragen, setupkosten, gereserveerde capaciteit, reeds gemaakte kosten en aangegane verplichtingen aan derden verschuldigd.
4. Opzegging verandert niets aan verplichtingen die al zijn ontstaan, zoals betaling van facturen, Mediabudgetten, kosten van derden, licenties, meerwerk en lopende mediacontracten.
5. Als een vast aantal uren per maand of periode is afgesproken en ON. Digital Marketing die uren niet kan gebruiken, blijven de uren verschuldigd. ON. Digital Marketing probeert deze uren later alsnog in te zetten.
6. Niet-gebruikte of opgebouwde uren vervallen bij het einde van de Overeenkomst. Opdrachtgever krijgt daarvoor geen geld terug.
7. Partijen mogen de Overeenkomst ontbinden als de andere Partij haar verplichtingen niet nakomt en, na een schriftelijke ingebrekestelling met redelijke hersteltermijn, nog steeds niet nakomt.
8. ON. Digital Marketing mag de Overeenkomst direct beëindigen of opschorten als Opdrachtgever failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, wordt geliquideerd, haar onderneming staakt of een factuur langer dan zestig (60) dagen onbetaald laat.
9. Bepalingen die bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst te blijven gelden, blijven gelden. Dat geldt onder meer voor betaling, retentierechten, exit en migratie, IE-rechten, gebruiksrechten, geheimhouding, privacy, vrijwaring, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

Artikel 5 - Uitvoering van de Diensten

1. ON. Digital Marketing voert de Diensten zorgvuldig en professioneel uit, zoals van een redelijk bekwaam marketingbureau mag worden verwacht.
2. Alle Diensten zijn inspanningsverplichtingen. ON. Digital Marketing garandeert alleen een concreet resultaat als dat schriftelijk is afgesproken.
3. Het Aanbod en de Overeenkomst bepalen wat ON. Digital Marketing wel en niet hoeft te doen.
4. ON. Digital Marketing bepaalt zelf hoe zij de Diensten uitvoert, tenzij Partijen daarover afspraken hebben gemaakt. Zij mag daarbij eigen werkwijzen, templates, scripts, automatiseringen, AI-systemen, software en andere hulpmiddelen gebruiken.
5. ON. Digital Marketing mag derden inschakelen bij de uitvoering van de Diensten.
6. Opdrachtgever moet tijdig alle informatie, Content, Klantdata, toegangen, goedkeuringen en medewerking geven die nodig zijn voor de uitvoering.
7. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor vertraging, extra kosten of tegenvallende resultaten die ontstaan doordat Opdrachtgever niet tijdig of niet volledig meewerkt.

8. ON. Digital Marketing mag werkzaamheden weigeren of staken als de uitvoering volgens haar in strijd kan zijn met wetgeving, rechten van derden, platformregels, advertentiebeleid, openbare orde, goede zeden of haar reputatie.

Artikel 6 - Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van alle informatie, Content, Klantdata, instructies en materialen die hij aan ON. Digital Marketing geeft.

2. Opdrachtgever staat ervoor in dat aangeleverde teksten, afbeeldingen, video's, logo's, merken, domeinnamen, klantbestanden, e-mailadressen, productinformatie, prijzen, claims en andere materialen mogen worden gebruikt.

3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving die geldt voor zijn onderneming, producten, diensten, website, webshop, reclame-uitingen, privacyverklaring, cookieverklaring en e-mailmarketing.

4. Opdrachtgever controleert tijdig de door ON. Digital Marketing aangeleverde concepten, advertenties, teksten, websites, campagnes, e-mails, dashboards, rapportages en andere resultaten.

5. Reageert Opdrachtgever niet binnen een gestelde of redelijke termijn op een verzoek om informatie, feedback of goedkeuring, dan mag ON. Digital Marketing de planning aanpassen.

6. Opdrachtgever informeert ON. Digital Marketing direct over belangrijke wijzigingen, zoals gewijzigde producten, prijzen, voorraad, acties, technische omgevingen, Accounts, wetgeving, klachten, claims, datalekken of platformmeldingen.

7. Als Opdrachtgever zelf of via derden wijzigingen aanbrengt in campagnes, websites, webshops, tracking, feeds, Accounts of andere onderdelen waarop ON. Digital Marketing werkt, komen de gevolgen daarvan voor rekening van Opdrachtgever, tenzij dit vooraf is afgestemd.

Artikel 7 - Termijnen, oplevering en acceptatie

1. Termijnen voor uitvoering, levering, publicatie, livegang of oplevering zijn indicatief. Zij zijn geen fatale termijnen, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

2. Overschrijding van een termijn geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, opschorting, verrekening of ontbinding, tenzij ON. Digital Marketing ook na een schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn nakomt.

3. Loopt een project vertraging op doordat Opdrachtgever niet tijdig meewerkt, dan wordt de planning verlengd en komen eventuele extra kosten voor rekening van Opdrachtgever.

4. Websites, webshops, ontwerpen, campagnestructuren, dashboards, automatiseringen, e-mailflows en andere afgebakende resultaten gelden als opgeleverd zodra ON. Digital Marketing meldt dat zij gereed zijn voor beoordeling of gebruik.

5. Opdrachtgever moet een oplevering tijdig controleren. Bezwaren over complexe opleveringen, zoals websites, webshops, koppelingen of trackinginrichtingen, moeten binnen veertien (14) dagen na oplevering schriftelijk, duidelijk en gemotiveerd worden gemeld. Bezwaren over overige opleveringen moeten binnen vijf (5) werkdagen na oplevering schriftelijk, duidelijk en gemotiveerd worden gemeld. Gebeurt dat niet, dan geldt de oplevering als geaccepteerd.

6. Gebruik, livegang, publicatie of verspreiding van een oplevering geldt altijd als acceptatie.

7. Opdrachtgever mag een oplevering alleen afkeuren als deze wezenlijk afwijkt van de schriftelijk afgesproken specificaties. Kleine gebreken, smaakverschillen of nieuwe wensen zijn geen reden voor afkeuring.

8. Bij terechte afkeuring krijgt ON. Digital Marketing de kans om het gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen.

9. Doorlopende Diensten, zoals campagnebeheer, SEO, GEO, social media beheer, e-mailmarketing, rapportages, analytics, advies en optimalisatie, kennen geen aparte acceptatieprocedure.

Artikel 8 - Websites, webshops, hosting en ondersteuning

1. Dit artikel geldt voor het ontwerpen, bouwen, aanpassen, migreren, koppelen, hosten of onderhouden van websites, webshops, applicaties, software, dashboards, landingspagina's, formulieren en vergelijkbare digitale producten.

2. ON. Digital Marketing voert deze werkzaamheden uit op basis van de afgesproken specificaties. Als specificaties ontbreken, gaat ON. Digital Marketing uit van het Aanbod, de Overeenkomst en de informatie van Opdrachtgever.

3. Opdrachtgever levert tijdig alle teksten, afbeeldingen, huisstijlmaterialen, productinformatie, prijzen, voorwaarden, privacyverklaringen, cookieverklaringen, technische gegevens, toegangen en andere benodigde input aan.

4. Als Opdrachtgever input niet tijdig aanlevert, mag ON. Digital Marketing na afstemming werken met tijdelijke teksten, voorbeeldmateriaal, placeholders of redelijke aannames. Het later vervangen of aanpassen daarvan kan als meerwerk worden berekend voor zover dat buiten de oorspronkelijke opdracht valt.

5. ON. Digital Marketing spant zich in om ontwikkelde producten goed te laten werken in gangbare browsers en apparaten op het moment van oplevering, maar garandeert niet dat zij altijd foutloos, ononderbroken of geschikt voor elk gebruik, iedere browser, ieder apparaat of iedere toekomstige technische omgeving werken.

6. Hosting, domeinnamen, e-mail, DNS, SSL, beveiliging, back-ups, onderhoud, updates, monitoring, performance, betaalproviders, feeds en externe API's vallen alleen onder de opdracht als dat schriftelijk is afgesproken.

7. Als geen servicelevels zijn afgesproken, gelden geen garanties voor uptime, responstijden, hersteltijden, back-upfrequentie, beveiligingsniveau of performance.

8. Als gebruik wordt gemaakt van WordPress, WooCommerce, thema's, plugins, extensies, API's, betaalproviders, hostingproviders of andere software van derden, is ON. Digital Marketing niet aansprakelijk voor fouten, storingen, beveiligingslekken, prijswijzigingen of wijzigingen van die derden.

9. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website of webshop, zoals productinformatie, prijzen, voorraad, levertijden, garanties, retourinformatie, contactgegevens, algemene voorwaarden, privacyverklaring en cookieverklaring.

10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verlengen en betalen van domeinnamen, hosting, licenties, plugins, thema's, software, certificaten en andere diensten van derden, tenzij iets anders is afgesproken.

11. Als Opdrachtgever of een derde wijzigingen aanbrengt in een beheerde omgeving, komen de gevolgen daarvan voor rekening van Opdrachtgever. Herstel door ON. Digital Marketing geldt als meerwerk.

12. Spoedwerk, ondersteuning buiten kantooruren, malwareverwijdering, incidentonderzoek, beveiligingsherstel, migraties en herstel van dataverlies horen niet bij de standaard dienstverlening en worden in beginsel niet verricht, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk afspreken. Als zulke werkzaamheden toch worden uitgevoerd, kunnen deze apart worden berekend tegen de geldende tarieven, tenzij Partijen iets anders afspreken.

Artikel 9 - Online marketing algemeen

1. Dit artikel geldt voor alle online marketingdiensten, zoals strategie, campagnebeheer, SEO, GEO, SEA, social advertising, programmatic advertising, social media beheer, e-mailmarketing, content marketing, tracking, analytics, dashboards, conversiemeting en optimalisatie.

2. Online marketing is afhankelijk van veel factoren buiten de invloed van ON. Digital Marketing, zoals algoritmes, platformregels, advertentiebeleid, concurrentie, marktontwikkelingen, budgetten, tracking, cookietoestemming, websiteprestaties, datakwaliteit en gedrag van gebruikers.

3. ON. Digital Marketing garandeert bij geen enkele online marketingdienst omzet, winst, leads, conversies, bezoekersaantallen, rankings, bereik, engagement, ROAS, CPA, klikprijzen, e-mailopenratio's, deliverability, merkbekendheid, AI-vermeldingen, advertentieresultaten of andere commerciële resultaten, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

4. KPI's, prognoses, benchmarks, dashboards, rapportages en analyses zijn bedoeld als hulpmiddel voor sturing en verbetering. Zij zijn geen garantie en vormen geen financiële of juridische administratie.

5. Opdrachtgever beslist zelf of hij adviezen, strategieën of aanbevelingen van ON. Digital Marketing opvolgt en draagt de gevolgen van die keuze.

6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van alle bedrijfsinformatie, productinformatie, prijzen, aanbiedingen, voorraad, marges, klantgegevens, doelgroepen, claims, advertentiematerialen en andere input die voor online marketing wordt gebruikt.

7. ON. Digital Marketing is niet verplicht om de juridische, commerciële of feitelijke juistheid van de informatie van Opdrachtgever zelfstandig te controleren.

8. Als Platformen advertenties, campagnes, content, producten, feeds, domeinen, websites of Accounts afkeuren, beperken, blokkeren, schorsen of verwijderen, is ON. Digital Marketing daarvoor niet aansprakelijk, tenzij dit rechtstreeks door haar eigen fout komt.

9. Rapportages kunnen verschillen per systeem. Verschillen tussen Google Ads, Google Analytics, Meta, LinkedIn, TikTok, CRM-systemen, e-mailplatformen, webshops, dashboards en financiële administratie leveren geen tekortkoming van ON. Digital Marketing op.

Artikel 10 - SEO, GEO en vindbaarheid

1. SEO- en GEO-werkzaamheden zijn gericht op betere vindbaarheid in zoekmachines, AI-systemen, AI-overviews, chatbots en vergelijkbare systemen.

2. Zoekmachines en AI-systemen bepalen zelf welke bronnen, antwoorden, samenvattingen, links en verwijzingen zij tonen. ON. Digital Marketing heeft daarop geen beslissende invloed.

3. Opdrachtgever zorgt voor toegang tot onder meer CMS, hosting, Search Console, analytics, tagmanager, technische documentatie, URL-structuur, content en productinformatie.

4. Als SEO- of GEO-werkzaamheden niet goed kunnen worden uitgevoerd door beperkingen in CMS, hosting, plugins, thema's, techniek, rechten of externe ontwikkelaars, is dat geen tekortkoming van ON. Digital Marketing.

5. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van teksten, metadata, structured data, landingspagina's, FAQ's, kennisbankartikelen en andere informatie die voor SEO of GEO wordt gebruikt.

6. Linkbuilding, digitale PR en externe publicaties worden alleen uitgevoerd als dat is afgesproken. ON. Digital Marketing garandeert niet dat links of vermeldingen blijven bestaan of dezelfde waarde houden.

Artikel 11 - Advertising, campagnes en media-inkoop

1. Dit artikel geldt voor SEA, social advertising, Google Ads, Microsoft Ads, Google Shopping, Performance Max, YouTube advertising, display advertising, Meta Ads, LinkedIn Ads, TikTok Ads, Pinterest Ads, retargeting, programmatic advertising, media-inkoop en vergelijkbare advertentiediensten.

2. ON. Digital Marketing mag campagnes naar professioneel inzicht inrichten, testen, beheren, optimaliseren en aanpassen.

3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aanbiedingen, landingspagina's, productinformatie, prijzen, claims, kortingsacties, voorraad, garanties, reviews, beeldmateriaal en door Opdrachtgever aangeleverde of goedgekeurde campagnematerialen.

4. Opdrachtgever zorgt voor voldoende Mediabudget en tijdige betaling van advertentiekosten, platformkosten, mediakosten en kosten van derden.

5. Bij programmatic advertising en media-inkoop zijn plaatsingen, inventory, bereik, viewability, doelgroepbereik en merkimpact afhankelijk van derden.

6. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor advertentiefraude, invalid traffic, botverkeer, onjuiste metingen, beperkte meetbaarheid, contextuele afwijkingen of ongewenste plaatsingen, tenzij dit rechtstreeks door haar eigen fout komt.

7. Als voor media-inkoop contracten met derden worden aangegaan, kunnen daarvoor eigen looptijden, minimumafnames, annuleringskosten en voorwaarden gelden. Opdrachtgever is daaraan gebonden als hij daarmee heeft ingestemd.

8. Beëindiging van de Overeenkomst met ON. Digital Marketing beëindigt niet automatisch lopende afspraken met mediapartners of Platformen.

9. Als een Platform een Account opschort of blokkeert, is ON. Digital Marketing niet verplicht om ongebruikte of bevroren Mediabudgetten aan Opdrachtgever terug te betalen, tenzij en voor zover het Platform deze bedragen daadwerkelijk aan ON. Digital Marketing heeft geretourneerd.

Artikel 12 - Social media, e-mailmarketing, content en branding

1. Dit artikel geldt voor social media beheer, community management, e-mailmarketing, nieuwsbrieven, marketing automation, content creation, content marketing, copywriting, SEO-content, GEO-content, fotografie, video, branding, merkstrategie, logo's, huisstijl, brand guidelines, brandbooks, templates en vormgeving.

2. Social media beheer omvat alleen wat schriftelijk is afgesproken. Zonder aparte afspraak omvat het geen klantenservice, webcare, crisiscommunicatie, reputatiemanagement, influencer management, moderatie buiten kantooruren of beantwoording van privéberichten.

3. Content wordt alleen zonder voorafgaande goedkeuring geplaatst als Partijen dat hebben afgesproken of als ON. Digital Marketing binnen een goedgekeurde contentplanning werkt.

4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor rechten op foto's, video's, muziek, fonts, templates, logo's, portretten, reviews, user generated content en ander aangeleverd of goedgekeurd materiaal.

5. Als community management is afgesproken, voert ON. Digital Marketing dit uit binnen de afgesproken tijden, kanalen en instructies. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor klantenservice, juridische standpunten, klachtenafhandeling en toezeggingen aan derden.

6. Voor e-mailmarketing, direct marketing, segmentatie, personalisatie, profiling, remarketing en automation is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van e-mailadressen, klantlijsten, CRM-data, opt-ins, opt-outs, suppressielijsten en andere gegevens.

7. ON. Digital Marketing hoeft de rechtmatigheid van aangeleverde e-mailadressen, klantlijsten, toestemmingen of CRM-data niet zelfstandig te controleren.

8. ON. Digital Marketing mag verzending of activatie weigeren als zij redelijkerwijs vermoedt dat geen geldige grondslag of toestemming bestaat of dat de verzending in strijd is met wetgeving of platformregels.

9. Content, branding en vormgeving zijn afhankelijk van creativiteit, smaak, briefing, stijl en keuzes van Opdrachtgever. Smaakverschillen of gewijzigde voorkeuren zijn geen tekortkoming van ON. Digital Marketing.

10. ON. Digital Marketing voert geen juridisch onderzoek uit naar merken, handelsnamen, domeinnamen, slogans, logo's, designs of claims, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

11. Correctierondes omvatten redelijke aanpassingen binnen de oorspronkelijke briefing. Nieuwe wensen, koerswijzigingen, extra varianten, substantiële herschrijvingen en aanpassingen na goedkeuring zijn meerwerk.

12. Concepten, ideeën, voorstellen, afgekeurde teksten, niet-gepubliceerde ontwerpen, contentstrategieën, formats, templates, prompts en werkwijzen blijven van ON. Digital Marketing, tenzij anders is afgesproken.

13. ON. Digital Marketing mag resultaten gebruiken voor eigen promotie, portfolio, cases en publiciteit, tenzij Partijen schriftelijk iets anders afspreken.

Artikel 13 - Tracking, analytics en conversiemeting

1. Dit artikel geldt voor tracking, analytics, dashboards, tagmanagement, pixels, cookies, consent mode, server-side tagging, data layers, conversietags, enhanced conversions, offline conversion tracking, first-party data, CRM-koppelingen, leadtracking, omzettracking, klantmatching, productfeeds en doelgroepsegmentatie.

2. Metingen kunnen worden beïnvloed door cookievoorkeuren, cookiebanners, adblockers, browserinstellingen, privacy-instellingen, platformbeperkingen, serverinstellingen, caching, attributiemodellen, sampling, modellering, vertragingen, API-beperkingen en verschillen tussen Platformen.

3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van cookies, pixels, tags, scripts, server-side tracking, conversietags, remarketingtags, customer match, enhanced conversions, offline conversion tracking en vergelijkbare technieken.

4. ON. Digital Marketing kan Opdrachtgever ondersteunen bij privacyverklaringen, cookieverklaringen, cookiebanners en vergelijkbare onderdelen, maar Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid, grondslag, toestemming en informatie aan betrokkenen.

5. ON. Digital Marketing kan adviseren over tracking en consent, maar geeft geen juridisch privacyadvies, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van CRM-data, klantdata, leaddata, omzetdata, orderdata, productdata, offline conversiedata, e-mailadressen, telefoonnummers, klant-ID's, productfeeds en andere data.

7. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor foutieve biedsturing, verkeerde optimalisatie, afwijkende rapportages, ontbrekende conversies, dubbele conversies, onjuiste omzetwaarden of platformafkeuringen door onjuiste, onvolledige, vertraagde of onrechtmatig verkregen data.

8. Server-side tagging en vergelijkbare oplossingen kunnen metingen verbeteren, maar geven geen garantie op volledige of foutloze dataverzameling of naleving van wetgeving.

Artikel 14 - Gebruik van AI

1. ON. Digital Marketing mag AI-systemen gebruiken bij analyse, strategie, contentontwikkeling, advertising, data-analyse, rapportages, automatiseringen, scripts, workflows, ontwerp, onderzoek, optimalisatie en ontwikkeling.

2. ON. Digital Marketing gebruikt AI-systemen als hulpmiddel. Zij blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeengekomen Diensten.

3. ON. Digital Marketing spant zich in om AI-systemen zorgvuldig en in overeenstemming met toepasselijke wetgeving te gebruiken, waaronder de Europese AI-verordening voor zover van toepassing.

4. Opdrachtgever begrijpt dat AI-output onjuist, onvolledig, verouderd, niet-exclusief, generiek of ongeschikt kan zijn voor direct gebruik zonder controle. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juridische controle van AI-gegenereerde output voordat hij deze commercieel gebruikt, waaronder controle op mogelijke inbreuk op auteursrechten, merkrechten, portretrechten of andere rechten van derden.

5. ON. Digital Marketing garandeert niet dat AI-output uniek is. AI-systemen kunnen vergelijkbare output maken voor andere gebruikers of opdrachtgevers.

6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en geschiktheid van informatie, instructies, data en Content die hij aanlevert voor gebruik met AI-systemen.

7. Opdrachtgever levert geen bijzondere persoonsgegevens, bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie van derden of andere gevoelige informatie aan voor verwerking met AI-systemen, tenzij Partijen daarover vooraf afspraken maken.

8. ON. Digital Marketing mag voor de uitvoering van de Diensten geautomatiseerde koppelingen gebruiken tussen Platformen en AI-systemen, waaronder koppelingen via het Model Context Protocol (MCP) of vergelijkbare technologieën. Klantdata en platformdata die in het kader van de Diensten worden verwerkt, kunnen daarbij, met inachtneming van het bepaalde in lid 7, als context aan AI-systemen worden doorgegeven. ON. Digital Marketing maakt daarbij uitsluitend gebruik van AI-systemen die de doorgegeven gegevens niet gebruiken voor het trainen van modellen, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken, en treft passende maatregelen om vertrouwelijkheid en beveiliging te waarborgen.

9. Prompts, promptstructuren, AI-workflows, agents, automatiseringen, scripts, templates, configuraties, werkwijzen en knowhow van ON. Digital Marketing blijven van ON. Digital Marketing.

10. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor beslissingen die Opdrachtgever neemt op basis van AI-output of AI-ondersteunde analyses, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming van ON. Digital Marketing.

Artikel 15 - Toegang, Accounts, Platformen en kosten van derden

1. Opdrachtgever geeft ON. Digital Marketing tijdig alle toegangen, rechten, rollen, verificaties, machtigingen, API-sleutels, inloggegevens en beheerdersrechten die nodig zijn.

2. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigendom, inrichting, beveiliging, betalingsinstellingen, verificatiegegevens, gebruikersrollen en continuïteit van zijn Accounts.

3. ON. Digital Marketing behandelt inloggegevens, accountinformatie en toegangen vertrouwelijk en gebruikt deze alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Als Platformen extra verificaties, bedrijfsgegevens, betaalgegevens of documenten verlangen, verstrekt Opdrachtgever deze tijdig.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor voldoende Mediabudget en tijdige betaling van advertentiekosten, platformkosten, datakosten, licentiekosten, productiekosten, plaatsingskosten en andere kosten van derden.

6. Als ON. Digital Marketing kosten van derden voorschiet of inkoopt, vergoedt Opdrachtgever deze volledig aan ON. Digital Marketing.

7. ON. Digital Marketing mag een marge, handling fee of managementvergoeding rekenen over Mediabudgetten, mediakosten of kosten van derden als dat is afgesproken.

8. Als ON. Digital Marketing Mediabudgetten of kosten van derden voorschiet, mag zij een tussenmarge rekenen over het voorgeschoten bedrag. Deze marge wordt tegelijk met het betreffende bedrag gefactureerd.

9. ON. Digital Marketing kan met instemming van Opdrachtgever afspraken maken met mediapartners, publishers, advertentienetwerken, softwareleveranciers, dataleveranciers, Platformen en andere derden. Zulke afspraken kunnen eigen looptijden, minimumafnames, annuleringskosten, boetes of beëindigingskosten hebben. Opdrachtgever blijft daarvoor verantwoordelijk, ook na beëindiging van de Overeenkomst met ON. Digital Marketing.

10. ON. Digital Marketing gaat geen afspraak met derden aan die voor Opdrachtgever een wezenlijke financiële verplichting of looptijd na het einde van de Overeenkomst meebrengt, zonder schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

11. Accounts, campagnes, dashboards, tags, feeds, rapportages en automatiseringen die ON. Digital Marketing voor Opdrachtgever inricht, blijven na beëindiging in beginsel in stand, tenzij anders is afgesproken.

12. Overdracht, export, migratie, opschoning, documentatie of overdracht aan een opvolgende dienstverlener gebeurt alleen voor zover ON. Digital Marketing daarvoor technisch toegang heeft en dit binnen haar redelijke controle ligt. ON. Digital Marketing mag daarvoor kosten rekenen.

13. ON. Digital Marketing hoeft interne structuren, templates, scripts, dashboards, workflows, prompts, rapportagemodellen, optimalisatiemethoden of knowhow niet over te dragen.

Artikel 16 - Meerwerk en wijzigingen

1. Van meerwerk is sprake als ON. Digital Marketing werkzaamheden doet die buiten de afgesproken inhoud, omvang, planning, briefing of specificaties vallen.

2. Meerwerk kan bijvoorbeeld ontstaan door nieuwe wensen, extra correctierondes, spoedverzoeken, gewijzigde strategie, gewijzigde techniek, onjuiste informatie, vertraging door Opdrachtgever, extra overleg of herstel van fouten door Opdrachtgever of derden.

3. ON. Digital Marketing informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk als zij verwacht dat sprake is van meerwerk en licht waar mogelijk de gevolgen voor kosten en planning toe.

4. Meerwerk wordt alleen uitgevoerd na toestemming van Opdrachtgever, tenzij uit zijn gedrag blijkt dat hij met het meerwerk instemt of als het meerwerk nodig is om schade, vertraging of verstoring te voorkomen.

5. Meerwerk wordt berekend tegen de afgesproken tarieven of, als die ontbreken, tegen de gebruikelijke tarieven van ON. Digital Marketing.

6. ON. Digital Marketing is niet verplicht meerwerk uit te voeren.

7. Minder werkzaamheden dan afgesproken geven geen recht op korting, terugbetaling of verrekening, tenzij ON. Digital Marketing daarmee instemt.

Artikel 17 - Prijzen, betaling, incasso en opschorting

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, heffingen, Mediabudgetten, advertentiekosten, licentiekosten, platformkosten en kosten van derden, tenzij anders vermeld.
2. ON. Digital Marketing mag elektronisch factureren.
3. Facturen moeten binnen veertien (14) dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is afgesproken.
4. Bij geen betalingsschema worden vaste vergoedingen, uren, managementvergoedingen, onderhoudsvergoedingen en doorlopende Diensten per maand achteraf gefactureerd.
5. Werkzaamheden op basis van nacalculatie of uurtarief worden geregistreerd en gefactureerd in eenheden van minimaal vijftien (15) minuten.
6. Opdrachtgever betaalt facturen volledig, zonder korting, inhouding, verrekening of opschorting.
7. Bezwaren tegen een factuur moeten binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.
8. ON. Digital Marketing mag haar tarieven jaarlijks per 1 januari indexeren volgens de consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens van het CBS. Deze indexatie geeft geen recht op opzegging.
9. Dit opzeggingsrecht geldt niet voor prijsverhogingen door hogere kosten van derden, Mediabudgetten, licenties, platformkosten, wettelijke heffingen, gewijzigde wetgeving of uitbreiding van de Diensten.
10. Bij te late betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf de vervaldatum is Opdrachtgever wettelijke handelsrente verschuldigd op grond van artikel 6:119a BW.
11. Alle buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze bedragen minimaal vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 500,-, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.
12. Betalingen worden eerst afgeboekt op kosten, daarna op rente en daarna op de oudste openstaande hoofdsom.
13. Als Opdrachtgever niet betaalt, onvoldoende meewerkt of noodzakelijke toegangen, data, goedkeuringen of budgetten niet verstrekt, mag ON. Digital Marketing haar werkzaamheden opschorten. Zij is niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan, zoals campagnestilstand, vertraging of verlies van resultaten.
14. ON. Digital Marketing mag zaken, bestanden, Materialen, rapportages, bronbestanden, broncode, exports, toegangen, Accounts en andere resultaten onder zich houden totdat Opdrachtgever alle opeisbare bedragen heeft betaald.

Artikel 18 - IE-rechten en gebruiksrechten

1. Alle IE-rechten op Materialen van ON. Digital Marketing blijven van ON. Digital Marketing of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk iets anders is afgesproken.
2. Opdrachtgever krijgt alleen de gebruiksrechten die in de Overeenkomst of deze voorwaarden staan.
3. Een gebruiksrecht ontstaat pas nadat Opdrachtgever alle bedragen heeft betaald die verband houden met de betreffende Materialen.
4. Tenzij anders is afgesproken, krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en onbeperkt in tijd geldend gebruiksrecht op definitief opgeleverde en

volledig betaalde Materialen. Dit gebruiksrecht geldt alleen voor de eigen onderneming van Opdrachtgever en voor het doel waarvoor de Materialen zijn gemaakt.

5. Opdrachtgever mag Materialen niet openbaar maken, kopiëren, wijzigen, verkopen, verhuren, in licentie geven of aan derden geven, tenzij ON. Digital Marketing daarvoor schriftelijk toestemming geeft.

6. Alle rechten op Content, Klantdata, logo's, merken, teksten, afbeeldingen, video's en andere materialen van Opdrachtgever blijven van Opdrachtgever of zijn licentiegevers.

7. Opdrachtgever geeft ON. Digital Marketing het recht om deze materialen te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.

8. ON. Digital Marketing behoudt alle rechten op algemene kennis, ervaring, ideeën, methoden, formats, templates, scripts, prompts, AI-workflows, optimalisatiemethoden, softwarecomponenten, frameworks en knowhow.

9. ON. Digital Marketing mag algemene kennis en ervaring ook gebruiken voor andere opdrachtgevers, zolang zij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever deelt.

10. ON. Digital Marketing mag de naam, handelsnaam, het logo, de opdracht en niet-vertrouwelijke resultaten gebruiken voor eigen promotie, portfolio, cases en referenties, mits zij daarbij geen vertrouwelijke bedrijfsgegevens onthult, zoals exacte omzetten, marges of specifieke Mediabudgetten, tenzij Opdrachtgever daarmee expliciet instemt.

11. In afwijking van artikel 6:92 BW verbeurt Opdrachtgever bij inbreuk op IE-rechten of gebruiksrechten van ON. Digital Marketing een direct opeisbare boete van € 10.000,- per inbreuk en € 500,- per dag dat de inbreuk voortduurt, tot maximaal € 50.000,- per inbreuk. ON. Digital Marketing behoudt daarnaast het recht op nakoming, staking en volledige schadevergoeding voor zover de schade hoger is dan de boete. De rechter kan de boete matigen.

Artikel 19 - Licenties, bronbestanden en broncode

1. Voor software, plugins, thema's, fonts, stockmateriaal, beeldbanken, muziek, video, templates, API's, databanken, Platformen en andere materialen of diensten van derden gelden de voorwaarden van die derden.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor naleving van die voorwaarden en voor betaling van de bijbehorende kosten, tenzij anders is afgesproken.

3. ON. Digital Marketing hoeft geen bronbestanden, open bestanden, werkbestanden, ruwe data, projectbestanden, ontwerpbestanden, fonts, templates, scripts, prompts, workflows, configuraties, broncode, repositories of technische documentatie te verstrekken, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

4. Als verstrekking van bronbestanden of broncode is afgesproken, gebeurt dat pas nadat Opdrachtgever volledig heeft betaald.

5. Verstrekking van bronbestanden of broncode betekent geen overdracht van IE-rechten, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.

6. Generieke componenten, standaardmodules, libraries, frameworks, templates, scripts, prompts, AI-workflows, automatiseringen, interne tooling, dashboardstructuren, rapportagemodellen en herbruikbare onderdelen van ON. Digital Marketing blijven altijd van ON. Digital Marketing.

7. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor gevolgen van wijzigingen, doorontwikkeling, hosting, beheer, onderhoud of gebruik van broncode, bronbestanden of Materialen door Opdrachtgever of derden na overdracht of terbeschikkingstelling.

Artikel 20 - Klantdata, exit en migratie

1. Klantdata blijft van Opdrachtgever of zijn licentiegevers.
2. ON. Digital Marketing mag Klantdata gebruiken, verwerken, opslaan, kopiëren, analyseren, structureren en doorgeven voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, actualiteit, rechtmatigheid en bruikbaarheid van Klantdata.
4. Na beëindiging werkt ON. Digital Marketing, voor zover redelijkerwijs mogelijk, mee aan een ordelijke overdracht van Klantdata en relevante Accounts.
5. Opdrachtgever moet een verzoek om export, overdracht, migratie, documentatie, opschoning, verwijdering of overdracht aan een opvolgende dienstverlener uiterlijk veertien (14) dagen vóór de einddatum schriftelijk doen.
6. Exitwerkzaamheden vallen binnen de reguliere dienstverlening voor zover zij passen binnen de afgesproken scope en beschikbare capaciteit. Extra werkzaamheden worden als meerwerk berekend.
7. ON. Digital Marketing is niet verantwoordelijk voor de daadwerkelijke migratie, inrichting, werking of voortzetting van Diensten, Accounts, campagnes, websites, dashboards, tracking, data of Materialen bij Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener.
8. ON. Digital Marketing hoeft pas mee te werken aan exit of migratie als Opdrachtgever alle opeisbare bedragen heeft betaald.
9. Na beëindiging mag ON. Digital Marketing Klantdata, bestanden, exports, rapportages, back-ups, kopieën, werkbestanden, concepten en andere gegevens verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten, bewijsdoeleinden of andere redelijke belangen zich daartegen verzetten.
10. ON. Digital Marketing mag geanonimiseerde of niet tot Opdrachtgever herleidbare data blijven gebruiken voor analyse, benchmarking, kwaliteitsverbetering en productontwikkeling.

Artikel 21 - Geheimhouding

1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie van elkaar vertrouwelijk.
2. Vertrouwelijke informatie is alle informatie waarvan duidelijk is of redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze vertrouwelijk is. Daaronder vallen in ieder geval bedrijfsinformatie, strategieën, klantgegevens, financiële gegevens, marketingplannen, campagnes, rapportages, analyses, werkwijzen, technische informatie, toegangen, bronbestanden, broncode, scripts, prompts, AI-workflows, offertes en prijzen.
3. De geheimhouding geldt niet voor informatie die al openbaar was, zonder schending openbaar wordt, rechtmatig van een derde is ontvangen, al rechtmatig in bezit was of op grond van wetgeving of een rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
4. Partijen gebruiken vertrouwelijke informatie alleen voor het doel waarvoor deze is verstrekt en alleen voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Het gebruik van AI-systemen en geautomatiseerde koppelingen zoals bedoeld in artikel 14 geldt niet als schending van deze geheimhoudingsplicht, mits ON. Digital Marketing passende technische en organisatorische maatregelen treft zoals bedoeld in artikel 22 en in beginsel gebruik maakt van AI-aanbieders die, voor zover zij persoonsgegevens verwerken, zijn opgenomen in het overzicht van relevante subverwerkers.
6. Partijen leggen de geheimhoudingsplicht ook op aan werknemers, bestuurders, ingeschakelde derden en adviseurs die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie.

7. De geheimhouding geldt tijdens de Overeenkomst en twee (2) jaar daarna. Bedrijfsgeheimen, broncode, scripts, prompts, AI-workflows, strategische documenten, technische documentatie, prijsafspraken en niet-openbare klantgegevens blijven vertrouwelijk zolang zij naar hun aard vertrouwelijk zijn.

8. In afwijking van artikel 6:92 BW verbeurt de overtredende Partij bij schending van dit artikel een direct opeisbare boete van € 5.000,- per overtreding en € 500,- per dag dat de overtreding voortduurt, tot maximaal € 25.000,- per overtreding. De andere Partij behoudt daarnaast het recht op nakoming, staking en volledige schadevergoeding voor zover de schade hoger is dan de boete. De rechter kan de boete matigen.

Artikel 22 - Privacy en gegevensverwerking

1. Partijen houden zich aan de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de AVG.

2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor persoonsgegevens die hij aan ON. Digital Marketing verstrekt of door ON. Digital Marketing laat verwerken. Opdrachtgever staat ervoor in dat deze gegevens rechtmatig zijn verkregen en gebruikt mogen worden voor de afgesproken doelen.

3. Voor zover ON. Digital Marketing persoonsgegevens verwerkt volgens instructies van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en ON. Digital Marketing verwerker in de zin van de AVG.

4. Dit artikel en artikel 23 kwalificeren samen als verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG, voor zover ON. Digital Marketing als verwerker persoonsgegevens verwerkt voor Opdrachtgever.

5. ON. Digital Marketing verwerkt persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst en volgens de schriftelijke instructies van Opdrachtgever. De specifieke categorieën van persoonsgegevens en betrokkenen worden, indien vereist door de AVG, nader gespecificeerd in het Aanbod of de Overeenkomst.

6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de grondslag, doelen, informatie aan betrokkenen, toestemming, privacyverklaring, cookieverklaring, verwerkingsregister en behandeling van verzoeken van betrokkenen.

7. ON. Digital Marketing treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Geen enkele beveiliging kan volledige bescherming garanderen.

8. Als ON. Digital Marketing kennis krijgt van een datalek dat betrekking heeft op persoonsgegevens die zij als verwerker voor Opdrachtgever verwerkt, informeert zij Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging.

9. ON. Digital Marketing verleent redelijke medewerking bij datalekken, verzoeken van betrokkenen en privacyvragen die gaan over haar verwerking. Zij mag redelijke kosten daarvoor in rekening brengen, tenzij het verzoek voortkomt uit haar eigen tekortkoming.

10. Opdrachtgever beoordeelt of een datalek moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkenen, tenzij ON. Digital Marketing zelf verwerkingsverantwoordelijke is voor de betreffende verwerking.

11. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor privacy- en telecommunicatieregels bij tracking, cookies, pixels, server-side tagging, e-mailmarketing, customer match, enhanced conversions, offline conversion tracking, remarketing, profiling en segmentatie.

12. Na beëindiging verwijdert of retourneert ON. Digital Marketing persoonsgegevens die zij als verwerker verwerkt, voor zover redelijkerwijs mogelijk en voor zover wettelijke bewaarplichten, bewijsdoeleinden of redelijke bedrijfsbelangen zich daartegen niet verzetten.

Artikel 23 - Subverwerkers en doorgifte buiten de EER

1. Opdrachtgever geeft ON. Digital Marketing algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen als dat nodig of wenselijk is voor de uitvoering van de Diensten.

2. Subverwerkers kunnen onder meer zijn: hostingproviders, cloudleveranciers, advertentieplatformen, analyticsleveranciers, e-mailmarketingplatformen, CRM-leveranciers, automationtools, AI-systemen, supporttools, ontwikkeltools en beveiligingsleveranciers en AI-aanbieders die via directe koppelingen of geautomatiseerde workflows, waaronder MCP-koppelingen, platformdata of Klantdata verwerken.

3. ON. Digital Marketing maakt met subverwerkers afspraken die, voor zover vereist, passende bescherming bieden voor persoonsgegevens.

4. Voor zover AI-aanbieders persoonsgegevens verwerken die ON. Digital Marketing als verwerker voor Opdrachtgever verwerkt, maakt ON. Digital Marketing met deze aanbieders afspraken die de gegevens niet voor eigen doeleinden of voor modeltraining toestaan, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken.

5. ON. Digital Marketing houdt een overzicht bij van relevante subverwerkers en verstrekt dit op verzoek aan Opdrachtgever.

6. ON. Digital Marketing mag subverwerkers wijzigen, toevoegen of vervangen. Bij wezenlijke wijzigingen informeert zij Opdrachtgever voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

7. Opdrachtgever mag bezwaar maken tegen een nieuwe subverwerker als hij daarvoor redelijke en zwaarwegende privacyrechtelijke gronden heeft. Als Partijen geen oplossing vinden, mag ON. Digital Marketing de betreffende Diensten beëindigen voor zover uitvoering zonder die subverwerker niet redelijk mogelijk is.

8. Opdrachtgever begrijpt dat bij digitale marketing, advertising, analytics, e-mailmarketing, tracking, AI-systemen, hosting, cloudsoftware en Platformen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte kunnen worden verwerkt.

9. Doorgifte buiten de EER vindt alleen plaats als daarvoor een toegestaan doorgiftemechanisme bestaat, zoals een adequaatheidsbesluit, standaardcontractbepalingen of andere passende waarborgen.

10. Als Opdrachtgever ON. Digital Marketing instrueert om een specifiek Platform of specifieke tool te gebruiken, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de beoordeling of dat past binnen zijn privacybeleid en informatieplichten.

Artikel 24 - Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart ON. Digital Marketing voor aanspraken, boetes, schade, kosten en vorderingen van derden die voortvloeien uit of verband houden met:
   a. onjuiste, onvolledige, verouderde of onrechtmatige informatie van Opdrachtgever;
   b. door Opdrachtgever aangeleverde of goedgekeurde Content, Klantdata, advertenties, campagnes, e-mails, websites, webshops, claims of materialen;
   c. inbreuk op IE-rechten, privacyrechten, portretrechten of andere rechten van derden;
   d. schending van de AVG, Telecommunicatiewet, cookieregels, direct-marketingregels of andere wetgeving door Opdrachtgever;
   e. schending van platformvoorwaarden, advertentiebeleid, branchevoorschriften of contractuele verplichtingen van Opdrachtgever;
   f. producten, diensten, aanbiedingen, garanties, prijzen of leveringen van Opdrachtgever; of
   g. handelen of nalaten van Opdrachtgever, zijn werknemers, leveranciers of ingeschakelde derden.

2. De vrijwaring omvat ook redelijke kosten van verweer, juridische bijstand, onderzoek, correspondentie, schikkingen en maatregelen om schade te beperken.

3. Opdrachtgever informeert ON. Digital Marketing direct over claims, klachten, onderzoeken, sommaties, platformmeldingen of verzoeken van toezichthouders die verband houden met de Diensten.

Artikel 25 - Klachten

1. Opdrachtgever meldt klachten zo snel mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan ON. Digital Marketing.
2. Klachten over complexe opleveringen, zoals websites, webshops, koppelingen of trackinginrichtingen, moeten binnen veertien (14) dagen na oplevering worden gemeld. Klachten over overige opleveringen moeten binnen vijf (5) werkdagen na oplevering worden gemeld.
3. Klachten over facturen moeten binnen veertien (14) dagen na factuurdatum worden gemeld.
4. Klachten over doorlopende Diensten moeten binnen zeven (7) kalenderdagen na ontdekking worden gemeld.
5. De klacht moet duidelijk omschrijven wat volgens Opdrachtgever fout is, wanneer dit is ontdekt en op welke Dienst of oplevering de klacht ziet.
6. Als een klacht te laat of onvoldoende duidelijk wordt gemeld, vervalt het recht van Opdrachtgever om daarop een beroep te doen, voor zover ON. Digital Marketing daardoor in haar belangen is geschaad.
7. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
8. Als een klacht terecht is, krijgt ON. Digital Marketing de kans om het probleem binnen een redelijke termijn te herstellen.
9. Klachten over tegenvallende resultaten van online marketing, SEO, GEO, advertising, social media, e-mailmarketing, tracking, analytics of AI leveren geen tekortkoming op als ON. Digital Marketing de afgesproken inspanningen heeft verricht.

Artikel 26 - Overmacht

1. ON. Digital Marketing hoeft haar verplichtingen niet na te komen als dat wordt verhinderd door overmacht.
2. Overmacht is iedere omstandigheid buiten de redelijke invloed van ON. Digital Marketing waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk of ernstig bemoeilijkt wordt.
3. Onder overmacht aan de zijde van ON. Digital Marketing vallen onder meer storingen in internet, elektriciteit, hosting, cloudomgevingen, servers, Platformen, API’s, software of systemen van derden; cyberaanvallen; hacks; malware; ransomware; DDoS-aanvallen; uitval van leveranciers; ziekte of uitval van personeel; overheidsmaatregelen; wetswijzigingen; pandemieën; brand; overstromingen; oorlog; stakingen en bedrijfsstoringen.
4. Overmacht omvat ook situaties waarin Platformen, zoekmachines, socialmediakanalen, advertentieplatformen, e-mailmarketingplatformen, AI-systemen, hostingproviders of softwareleveranciers hun diensten beperken, wijzigen, blokkeren, opschorten of beëindigen.
5. Bij overmacht mogen de verplichtingen van ON. Digital Marketing worden opgeschort voor de duur van de overmachtsituatie.
6. Duurt de overmacht langer dan zestig (60) dagen, dan mag ON. Digital Marketing de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen voor het deel dat door de overmacht wordt geraakt.
7. Opdrachtgever blijft verplicht te betalen voor Diensten die al zijn verricht, gemaakte kosten, Mediabudgetten, kosten van derden, licenties en verplichtingen die vóór de beëindiging zijn ontstaan.

Artikel 27 - Beperking van aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van ON. Digital Marketing is beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat ON. Digital Marketing in de twaalf (12) maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Overeenkomst heeft gefactureerd en betaald heeft gekregen, met een absoluut maximum van € 50.000,-.

2. Duurde de Overeenkomst korter dan twaalf (12) maanden, dan geldt het bedrag dat tijdens die kortere periode is gefactureerd en betaald.

3. Onder directe schade vallen alleen redelijke kosten om de oorzaak en omvang van directe schade vast te stellen, redelijke kosten om directe schade te voorkomen of te beperken en redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden.

4. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, verlies van klanten, verlies van leads, verlies van data, verlies van campagnes, verlies van rankings, verlies van vindbaarheid, schade door platformblokkades, schade door gemiste conversies, boetes en immateriële schade.

5. ON. Digital Marketing is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste informatie van Opdrachtgever, beslissingen van Opdrachtgever, het niet behalen van marketingresultaten, storingen of beleidswijzigingen van Platformen, wijzigingen door Opdrachtgever of derden, meetverschillen, AI-systemen, beveiligingsincidenten of verplichtingen met mediapartners, tenzij de schade rechtstreeks komt door een toerekenbare tekortkoming van ON. Digital Marketing.

6. Aansprakelijkheid ontstaat pas nadat Opdrachtgever ON. Digital Marketing schriftelijk in gebreke heeft gesteld, een redelijke hersteltermijn heeft gegeven en ON. Digital Marketing daarna nog steeds tekortschiet, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.

7. Opdrachtgever moet schade uiterlijk binnen zestig (60) dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd melden.

8. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

9. De beperkingen gelden ook voor bestuurders, werknemers, hulppersonen, ingeschakelde derden, leveranciers en groepsmaatschappijen van ON. Digital Marketing.

10. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ON. Digital Marketing.

Artikel 28 - Anti-ronselbeding

1. Opdrachtgever zal tijdens de Overeenkomst en gedurende één (1) jaar daarna geen werknemers, bestuurders, opdrachtnemers, freelancers of andere door ON. Digital Marketing ingeschakelde personen benaderen, in dienst nemen, inhuren of op andere wijze voor zich laten werken, zonder schriftelijke toestemming van ON. Digital Marketing.

2. In afwijking van artikel 6:92 BW verbeurt Opdrachtgever bij overtreding een direct opeisbare boete van € 25.000,- per overtreding en € 1.000,- per dag dat de overtreding voortduurt, tot maximaal € 100.000,- per overtreding. ON. Digital Marketing behoudt daarnaast het recht op nakoming, staking en volledige schadevergoeding voor zover de schade hoger is dan de boete. De rechter kan de boete matigen.

Artikel 29 - Slotbepalingen

1. ON. Digital Marketing mag deze algemene voorwaarden wijzigen.

2. Wijzigingen worden minimaal dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum aan Opdrachtgever bekendgemaakt, bijvoorbeeld per e-mail, nieuwsbrief of een ander schriftelijk klantbericht

waarin duidelijk wordt vermeld dat de voorwaarden wijzigen of waarin een link naar de gewijzigde voorwaarden is opgenomen, tenzij de wijziging klein is, voortkomt uit wetgeving, nodig is door wijzigingen bij Platformen of derden, of redelijkerwijs niet kan wachten.

3. Als een wijziging wezenlijk nadelig is voor Opdrachtgever, mag Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Opdrachtgever moet dan binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk opzeggen.
4. Dit opzeggingsrecht geldt niet als de wijziging nodig is vanwege wetgeving, rechtspraak, toezichthouders, platformvoorwaarden, diensten van derden, veiligheid of technische noodzaak.
5. Als Opdrachtgever de Diensten na de ingangsdatum blijft gebruiken, accepteert hij de gewijzigde voorwaarden.
6. Op alle Aanbiedingen, Overeenkomsten, Diensten en andere rechtsverhoudingen tussen ON. Digital Marketing en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
7. Partijen proberen geschillen eerst in onderling overleg op te lossen. Mediation is alleen verplicht als beide Partijen daarmee instemmen.
8. Mediation staat niet in de weg aan incasso, kort geding, beslag, voorlopige voorzieningen of maatregelen om rechten veilig te stellen.
9. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.
10. ON. Digital Marketing mag een geschil ook voorleggen aan een andere volgens de wet bevoegde rechter als zij daarvoor een redelijk belang heeft, bijvoorbeeld bij incasso, vrijwaring, spoed of procedures tegen meerdere partijen.
11. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is leidend. Bij vertaling gaat de Nederlandse tekst voor.

Groningen, 27 mei 2026