

ALGEMENE VOORWAARDEN LEADRS B.V.

Versie augustus 2026

Leadrs B.V., statutair gevestigd te Breda, kantoorhoudend aan de Bleekstraat 3, 4811 KH Breda, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 20128705, telefoon 088 0105 600. Leadrs B.V. maakt onderdeel uit van de Leadrs-groep.

HOOFDSTUK 1 — ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 — Definities

1.1 In deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst hebben de volgende, met een hoofdletter geschreven begrippen de daarachter vermelde betekenis:

- **"AI-systeem"**: een op machinaal leren of vergelijkbare technieken gebaseerd systeem dat op basis van invoer uitvoer genereert, zoals content, analyses, voorspellingen of aanbevelingen, waaronder generatieve AI-toepassingen, een en ander mede zoals gedefinieerd in Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening);
- **"AVG"**: Verordening (EU) 2016/679 (Algemene verordening gegevensbescherming), alsmede de daarop gebaseerde nationale uitvoeringswetgeving;
- **"Algemene Voorwaarden"**: deze algemene voorwaarden van Leverancier, inclusief de hoofdstukken met bijzondere bepalingen per dienst;
- **"Diensten"**: alle door Leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren diensten en producten, waaronder maar niet beperkt tot online marketing (SEO, SEA, social advertising, e-mailmarketing, AI-/GEO-zichtbaarheid), strategie en consultancy, trainingen en workshops, het ontwerpen, bouwen, hosten en onderhouden van websites, domeinnaamregistratie en aanverwante diensten;
- **"Klant"**: de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, dan wel de rechtspersoon, met wie Leverancier een Overeenkomst heeft gesloten;
- **"Klantgegevens"**: alle gegevens, waaronder persoonsgegevens, content, teksten, beeldmateriaal en data, die door of namens de Klant aan Leverancier ter beschikking worden gesteld of die in het kader van de Diensten voor de Klant worden verwerkt;
- **"Leverancier"**: Leadrs B.V., tevens handelend onder de naam Leadrs;
- **"Mediabudget"**: het budget dat de Klant beschikbaar stelt voor de inkoop van advertentieruimte bij Platforms, welk budget geen onderdeel uitmaakt van de vergoeding voor de Diensten van Leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen;
- **"Overeenkomst"**: de overeenkomst tussen Leverancier en de Klant op grond waarvan Leverancier Diensten levert, inclusief eventuele opdrachtbevestigingen, offertes, bijlagen en deze Algemene Voorwaarden;
- **"Platforms"**: derde partijen wier systemen bij de uitvoering van de Diensten worden gebruikt, waaronder in ieder geval Google, Meta, Microsoft, LinkedIn, TikTok en aanbieders van AI-systemen, hosting- en analysediensten;
- **"Schriftelijk"**: per brief of per e-mail, waaronder mede begrepen communicatie via een door Leverancier aangewezen digitale omgeving;
- **"Verwerkersovereenkomst"**: de overeenkomst tussen partijen als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG, waarin de verwerking van persoonsgegevens door Leverancier ten behoeve van de Klant is geregeld.

1.2 Begrippen in enkelvoud omvatten tevens het meervoud en omgekeerd, tenzij uit de context anders volgt.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en wijziging

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van Leverancier, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende (rechts)handelingen.

2.2 De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden prevaleert de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen Hoofdstuk 1 en de bijzondere bepalingen in de Hoofdstukken 2 tot en met 4 prevaleren, voor de betreffende Dienst, de bijzondere bepalingen.

2.4 Leverancier is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Leverancier informeert de Klant ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding Schriftelijk over materiële wijzigingen. Indien een wijziging de rechten van de Klant aantoonbaar en wezenlijk in diens nadeel wijzigt, kan de Klant de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wet- en regelgeving of gewijzigde voorwaarden van Platforms geven geen recht op tussentijdse opzegging.

2.5 Indien deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Leverancier en de Klant, worden zij geacht tevens van toepassing te zijn op alle toekomstige aanbiedingen en overeenkomsten tussen partijen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 3 — Aanbiedingen en totstandkoming

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Leverancier zijn vrijblijvend en geldig gedurende dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld. Kennelijke vergissingen of verschrijvingen binden Leverancier niet.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat (i) de Klant een aanbod van Leverancier Schriftelijk of langs elektronische weg heeft aanvaard en Leverancier die aanvaarding heeft bevestigd, dan wel (ii) Leverancier feitelijk met de uitvoering van de Diensten is aangevangen met instemming van de Klant.

3.3 Aanvaarding langs elektronische weg, waaronder per e-mail of via een digitale ondertekentool, heeft dezelfde rechtskracht als een handgeschreven ondertekening.

3.4 Opgaven van omvang, vormgeving en andere specificaties van te leveren Diensten zijn indicatief; geringe afwijkingen leveren geen tekortkoming op.

3.5 Leverancier is gerechtigd zonder opgave van redenen een opdracht te weigeren voordat de Overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 4 — Prijzen en betaling

4.1 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, en exclusief Mediabudget, licentiekosten van derden en hostingkosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4.2 Leverancier is gerechtigd de prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen met maximaal het percentage van de Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) zoals gepubliceerd door het CBS. Een dergelijke indexatie geeft de Klant geen recht op tussentijdse opzegging.

4.3 Voor prijsverhogingen die uitstijgen boven de indexatie als bedoeld in artikel 4.2 geldt dat Leverancier de Klant ten minste dertig (30) dagen van tevoren Schriftelijk informeert. De Klant heeft in dat geval het recht de Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijsverhoging in werking treedt. Zegt de Klant niet binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving op, dan wordt de Klant geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard.

4.4 Vergoedingen voor periodieke (doorlopende) Diensten worden maandelijks vooraf gefactureerd; projectmatige werkzaamheden worden in één of meer termijnen gefactureerd op basis van voortgang, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier is voorts gerechtigd tussentijds en op basis van voorschotten te factureren en zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van de Klant te verlangen.

4.5 Betaling geschiedt op factuur binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, op de door Leverancier aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij automatische incasso is overeengekomen. Alle betalingstermijnen zijn fatale termijnen.

4.6 Bij niet-tijdige betaling is de Klant zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten (conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten) verschuldigd. Door de Klant gedane betalingen strekken eerst tot voldoening van rente en kosten en vervolgens van de langst openstaande opeisbare facturen. Leverancier is gerechtigd de uitvoering van de Diensten op te schorten zolang de Klant in verzuim is, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

4.7 Klachten over facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd aan Leverancier kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de factuur geldt als aanvaard. Een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

4.8 De Klant is de overeengekomen vergoeding verschuldigd ongeacht de mate waarin hij feitelijk gebruikmaakt van de Diensten. Verrekening of opschorting door de Klant is uitgesloten. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant zijn alle vorderingen van Leverancier onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 — Meerwerk en wijziging van de opdracht

5.1 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, of indien de Klant om wijzigingen of aanvullingen verzoekt (waaronder wijzigingen in opzet, functionaliteit, omvang, methode, analyse of rapportering ten opzichte van het goedgekeurde voorstel), treden partijen tijdig in overleg en passen zij de Overeenkomst dienovereenkomstig aan.

5.2 Leverancier is gerechtigd meerwerk — waaronder aanvullende werkzaamheden, testen, besprekingen en uitvoeringen op verzoek van de Klant — tegen de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. Leverancier informeert de Klant vooraf over de financiële en planningsconsequenties en, bij een vast honorarium, over de mate waarin dit wordt overschreden.

5.3 Leverancier brengt geen meerkosten in rekening indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Leverancier kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 — Termijnen

6.1 Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen en (oplever)data zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeengekomen. Overschrijding brengt Leverancier niet in verzuim; daarvoor is een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn vereist. Indien Leverancier verwacht een termijn niet te halen, informeert zij de Klant zo spoedig mogelijk.

6.2 Termijnen vangen niet eerder aan dan nadat Leverancier alle voor de uitvoering benodigde informatie, materialen en toegangen van de Klant heeft ontvangen. Indien uitvoering in fasen is overeengekomen, kan Leverancier de uitvoering van een volgende fase opschorten totdat de Klant de voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd en de daarop betrekking hebbende facturen heeft voldaan.

Artikel 7 — Uitvoering van de Diensten en inschakeling van derden

7.1 Leverancier voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Op alle Diensten rust een inspanningsverplichting; Leverancier garandeert geen specifieke resultaten, waaronder posities in zoekmachines of AI-systemen, kosten per conversie, rendement op advertentie-uitgaven, bezoekersaantallen of omzet, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders overeengekomen.

7.2 Leverancier is gerechtigd bij de uitvoering van de Diensten derden en Platforms in te schakelen en werkzaamheden door verschillende medewerkers te laten verrichten, en is gerechtigd om, met het oog op het behalen van de doelstellingen van de Klant, naar eigen professioneel inzicht voor een andere werkwijze te kiezen dan aangekondigd. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn uitgesloten.

7.3 De Diensten zijn mede afhankelijk van de systemen, algoritmes, voorwaarden en beleidsregels van Platforms. Wijzigingen daarin, waaronder wijzigingen in algoritmes, advertentiebeleid, meetmethodes, API's of tarieven, alsmede afkeuring van advertenties of (tijdelijke) schorsing van accounts door een Platform, komen niet voor rekening en risico van Leverancier, mits Leverancier zich redelijkerwijs heeft ingespannen om binnen de regels van het betreffende Platform te werken.

7.4 Leverancier is gerechtigd door of namens haar geplaatste content te verwijderen, de publicatie daarvan op te schorten of te weigeren in geval van (dreigende) schending van rechten van derden, strijd met wet- en regelgeving of de voorwaarden van Platforms, dan wel evidente strijd met de redelijke belangen van Leverancier, zonder dat dit de Klant recht geeft op schadevergoeding.

Artikel 8 — Verplichtingen en medewerking van de Klant

8.1 De Klant verstrekt Leverancier tijdig alle informatie, materialen, toegangen en goedkeuringen die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten, en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

8.2 De Klant staat ervoor in dat door of namens hem aangeleverde content en Klantgegevens geen inbreuk maken op rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten, en niet in strijd zijn met wet- en regelgeving of de voorwaarden van Platforms. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden ter zake.

8.3 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van commerciële uitingen die namens hem worden gepubliceerd, waaronder prijzen, aanbiedingen, claims en juridisch verplichte vermeldingen, en controleert namens hem gedane uitingen (waaronder op social media) zo spoedig mogelijk. Door de Klant goedgekeurde uitingen gelden als door de Klant geaccordeerd.

8.4 De Klant draagt zelf en voor eigen risico zorg voor deugdelijke apparatuur, software en (internet)faciliteiten die nodig zijn om de Diensten af te nemen.

8.5 Indien de Klant de benodigde medewerking niet, niet tijdig of niet volledig verleent, is Leverancier gerechtigd de uitvoering op te schorten en de daardoor ontstane extra kosten tegen de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen; overeengekomen vergoedingen blijven onverminderd verschuldigd.

8.6 Indien Leverancier de overeengekomen werkzaamheden niet of niet volledig kan uitvoeren doordat de Klant de benodigde toegangen tot systemen of accounts (waaronder begrepen maar niet beperkt tot Google Ads, Google Analytics, Meta Business Manager of vergelijkbare omgevingen) niet of niet tijdig verstrekt, laat dit het recht van Leverancier onverlet om de voor die werkzaamheden gereserveerde of ingeplande uren volledig in rekening te brengen.

Artikel 9 — Verplichtingen van Leverancier

9.1 Leverancier spant zich in de Diensten met zorg uit te voeren, de Klant periodiek te informeren over de voortgang en resultaten, en te werken volgens de in de branche gebruikelijke standaarden en richtlijnen van de Platforms.

9.2 Leverancier wijst voor de Klant een vast aanspreekpunt aan. Leverancier is gerechtigd de personele invulling van de dienstverlening te wijzigen, met behoud van het overeengekomen kwaliteitsniveau.

Artikel 10 — Gebruik van artificiële intelligentie (AI)

10.1 Leverancier is gerechtigd bij de uitvoering van de Diensten AI-systemen in te zetten, onder meer voor het genereren en optimaliseren van content en advertenties, data-analyse, rapportage, doelgroepbepaling en interne procesondersteuning.

10.2 Bij de inzet van AI-systemen geldt steeds menselijk toezicht: door AI gegenereerde of ondersteunde output die aan de Klant wordt geleverd of namens de Klant wordt gepubliceerd, wordt voorafgaand door een medewerker van Leverancier beoordeeld op kwaliteit, juistheid en geschiktheid.

10.3 Leverancier voert bij het gebruik van AI-systemen een zorgvuldig beleid ten aanzien van Klantgegevens. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie van de Klant worden uitsluitend in AI-systemen ingevoerd indien met de betreffende aanbieder passende contractuele en technische waarborgen zijn overeengekomen, waaronder in voorkomend geval een verwerkersovereenkomst, en de invoer niet wordt gebruikt voor het trainen van modellen van de aanbieder ten behoeve van derden, tenzij de Klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

10.4 Op verzoek informeert Leverancier de Klant over de AI-systemen die structureel bij de uitvoering van diens Overeenkomst worden ingezet. De Klant kan Schriftelijk redelijke beperkingen stellen aan de inzet van AI voor specifieke, nader te benoemen content of werkzaamheden; partijen treden in dat geval in overleg over eventuele gevolgen voor planning en tarieven.

10.5 De Klant erkent dat door AI gegenereerde output naar haar aard onjuistheden of onvolkomenheden kan bevatten en dat op door AI ondersteunde werkzaamheden de inspanningsverplichting van artikel 7.1 van toepassing is. Definitieve goedkeuring van uitingen ligt bij de Klant conform artikel 8.3.

10.6 Leverancier kan niet garanderen dat op uitsluitend door AI gegenereerde output intellectuele eigendomsrechten (kunnen) rusten. Voor zover op geleverde output rechten rusten, geldt de regeling van artikel 14.

10.7 Leverancier leeft bij de inzet van AI-systemen de toepasselijke wet- en regelgeving na, waaronder — voor zover van toepassing — de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689) en de AVG. Voor zover wet- of regelgeving of beleid van Platforms vereist dat AI-gegenereerde content als zodanig wordt aangeduid, dragen partijen daar in onderling overleg zorg voor.

Artikel 11 — Accounts, toegangen en inloggegevens

11.1 Advertentie-, analyse- en overige accounts bij Platforms worden waar mogelijk aangemaakt op naam en voor rekening van de Klant. De Klant verleent Leverancier voor de duur van de Overeenkomst de benodigde toegangsrechten.

11.2 Partijen gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met inloggegevens en passen passende beveiligingsmaatregelen toe, waaronder waar mogelijk tweefactorauthenticatie. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik dat van zijn accounts wordt gemaakt door personen aan wie hij zelf toegang heeft verleend.

11.3 Bij het einde van de Overeenkomst draagt Leverancier de bij de Klant behorende accounts en toegangen over voor zover deze op naam van Leverancier zijn gesteld, met inachtneming van artikel 22.

Artikel 12 — Support en beschikbaarheid

12.1 Support wordt verleend op werkdagen tijdens kantooruren via de door Leverancier aangegeven kanalen. Leverancier streeft naar een eerste reactie binnen één (1) werkdag.

12.2 Leverancier spant zich in gebreken in door haar geleverde Diensten binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier kan de kosten van herstel in rekening brengen indien het gebrek is veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik door de Klant, door wijzigingen door de Klant of derden, of door Platforms.

12.3 Voor zover de Diensten mede bestaan uit hosting of andere doorlopende online voorzieningen, streeft Leverancier naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, maar garandeert zij geen ononderbroken beschikbaarheid. Gepland onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd en buiten kantooruren uitgevoerd.

Artikel 13 — Exclusiviteit

13.1 De Klant is niet gerechtigd om zonder voorafgaand overleg met en Schriftelijke toestemming van Leverancier de overeengekomen, dan wel daarmee overlappende of samenhangende werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst tevens door een derde te laten uitvoeren.

13.2 Leverancier is gedurende de looptijd van de Overeenkomst vrij om werkzaamheden te verrichten voor branchegenoten van de Klant, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk exclusiviteit is overeengekomen.

Artikel 14 — Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Leverancier ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder software, broncode, methodieken, formats, rapportageformats, monitors, checklists, templates, kennisdocumenten en tools, berusten bij Leverancier of diens licentiegevers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk worden verleend; deze gebruiksrechten zijn niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij anders overeengekomen.

14.2 Intellectuele eigendomsrechten op specifiek voor de Klant vervaardigde en door de Klant volledig betaalde content — waaronder teksten, advertenties en beeldmateriaal die voor publicatie namens de Klant zijn gemaakt — worden na volledige betaling aan de Klant overgedragen, dan wel verkrijgt de Klant daarop een eeuwigdurend, niet-exclusief gebruiksrecht, een en ander voor zover overdracht rechtens mogelijk is en met uitzondering van de aan die content ten grondslag liggende methodieken en tools van Leverancier en van rechten van derden (waaronder stockmateriaal en licenties).

14.3 De intellectuele eigendomsrechten op door de Klant aangeleverde materialen blijven bij de Klant. De Klant verleent Leverancier een licentie om deze materialen te gebruiken voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant staat ervoor in dat hij tot dit gebruik gerechtigd is en vrijwaart Leverancier conform artikel 8.2.

14.4 Leverancier behoudt het recht de bij de uitvoering opgedane algemene kennis en ervaring voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover daarbij geen vertrouwelijke informatie van de Klant aan derden wordt verstrekt.

14.5 Leverancier is gerechtigd de naam en het logo van de Klant en een algemene omschrijving van de verrichte werkzaamheden te gebruiken als referentie of case (waaronder voor awards), tenzij de Klant daartegen Schriftelijk bezwaar maakt.

Artikel 15 — Klantgegevens en content

15.1 Klantgegevens blijven eigendom van de Klant. Leverancier gebruikt Klantgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en de daarmee samenhangende doeleinden, waaronder analyse en rapportage ten behoeve van de Klant.

15.2 Leverancier is gerechtigd geaggregeerde en niet tot de Klant of natuurlijke personen herleidbare gegevens te gebruiken voor benchmarking, productverbetering en statistische doeleinden.

15.3 Na het einde van de Overeenkomst stelt Leverancier de Klant op diens Schriftelijke verzoek, gedaan binnen dertig (30) dagen na de einddatum, in de gelegenheid de Klantgegevens in een gangbaar formaat te verkrijgen. Daarna is Leverancier gerechtigd de Klantgegevens te verwijderen, onverminderd wettelijke bewaarplichten en het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 16 — Privacy en gegevensbescherming (AVG)

16.1 Partijen leven bij de uitvoering van de Overeenkomst de toepasselijke privacywet- en regelgeving na, waaronder de AVG en de Telecommunicatiewet.

16.2 Voor zover Leverancier bij de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens ten behoeve van de Klant verwerkt, geldt de Klant als verwerkingsverantwoordelijke en Leverancier als verwerker. Partijen sluiten daartoe een Verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden prevaleert, voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens, de Verwerkersovereenkomst.

16.3 De Klant verleent Leverancier een algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, waaronder Platforms en hostingpartijen. Leverancier informeert de Klant op verzoek over de ingeschakelde subverwerkers en stelt de Klant in kennis van voorgenomen wijzigingen, waartegen de Klant op redelijke gronden bezwaar kan maken.

16.4 Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens, afgestemd op de aard van de gegevens en de risico's van de verwerking.

16.5 Leverancier informeert de Klant zonder onredelijke vertraging na kennisname over een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) die betrekking heeft op de voor de Klant verwerkte persoonsgegevens, en verleent redelijke medewerking aan de eventuele meldplichten van de Klant.

16.6 Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte vindt uitsluitend plaats met inachtneming van hoofdstuk V AVG, bijvoorbeeld op basis van een adequaatheidsbesluit (waaronder het EU-VS Data Privacy Framework) of standaardcontractbepalingen.

16.7 De Klant is en blijft zelf verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerkingen waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijke is, waaronder het beschikken over een geldige grondslag, een deugdelijke privacyverklaring en — voor zijn eigen websites en apps — een rechtsgeldige cookie- en trackingtoestemming (consent). Leverancier kan de Klant hierover adviseren, maar dit advies geldt niet als juridisch advies. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden en boetes van toezichthouders die het gevolg zijn van het ontbreken van een geldige grondslag of consent aan de zijde van de Klant.

16.8 Leverancier verwerkt persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk en verwijdert of retourneert deze na het einde van de Overeenkomst conform de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 17 — Geheimhouding

17.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkrijgen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit is medegedeeld of redelijkerwijs uit de aard van de informatie voortvloeit.

17.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor zover openbaarmaking is vereist op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een bevoegd gegeven bevel van een toezichthouder; in dat geval informeert de betrokken partij de andere partij waar mogelijk vooraf.

17.3 Partijen staan ervoor in dat hun medewerkers en ingeschakelde derden deze geheimhoudingsverplichtingen naleven. De geheimhoudingsplicht blijft ook na het einde van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 18 — Overmacht

18.1 Leverancier is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen of uitval van internet, telecommunicatie-infrastructuur, hosting, Platforms of AI-systemen van derden, stroomstoringen, cyberaanvallen (waaronder DDoS-aanvallen en ransomware), overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, bovenmatig ziekteverzuim of een tijdelijk tekort aan personeel, brand, en tekortkomingen van toeleveranciers die Leverancier niet toerekenbaar zijn.

18.2 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder van partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden voor het niet-uitgevoerde deel, zonder tot schadevergoeding gehouden

te zijn. Reeds verrichte prestaties worden naar rato afgerekend en door de Klant voldaan als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 19 — Aansprakelijkheid

19.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Leverancier wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat of de schade niet onder de verzekering valt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de door de Klant aan Leverancier betaalde vergoedingen (exclusief btw en exclusief Mediabudget) over de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 25.000 per gebeurtenis en per kalenderjaar, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

19.2 Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, verlies of verminking van gegevens en schade verband houdend met de besteding van Mediabudget, is uitgesloten.

19.3 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier, of voor zover aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden beperkt.

19.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking, Schriftelijk en onderbouwd bij Leverancier meldt, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering.

19.5 De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden ter zake van schade, van welke aard ook, die verband houdt met de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze schade niet op grond van dit artikel voor rekening van Leverancier komt.

Artikel 20 — Duur en einde van de Overeenkomst

20.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële contractperiode van twaalf (12) maanden vanaf de in de Overeenkomst vermelde ingangsdatum, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

20.2 Na afloop van de initiële contractperiode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met opvolgende contractperiodes van twaalf (12) maanden, tenzij de Overeenkomst overeenkomstig artikel 20.3 is opgezegd. Indien een initiële contractperiode van langer dan twaalf (12) maanden is overeengekomen, vindt verlenging niettemin steeds plaats met periodes van twaalf (12) maanden.

20.3 Ieder van partijen kan de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen het einde van de lopende contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden. Een opzegging is derhalve slechts tijdig indien deze uiterlijk drie (3) kalendermaanden vóór het einde van de lopende contractperiode door de andere partij is ontvangen. Leverancier bevestigt de ontvangst van een opzegging Schriftelijk.

20.4 Een opzegging die niet tijdig is ontvangen, geldt als opzegging tegen het einde van de eerstvolgende contractperiode. De Overeenkomst wordt in dat geval nog éénmaal verlengd conform artikel 20.2 en eindigt daarna van rechtswege.

20.5 Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst door de Klant is uitgesloten, behoudens de gevallen genoemd in de artikelen 2.4 en 4.3 en voor zover dwingend recht anders bepaalt.

20.6 Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk op te zeggen of te ontbinden indien: (a) aan de Klant (al dan niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend, het faillissement van de Klant wordt aangevraagd of uitgesproken, de Klant een verzoek tot toepassing van een schuldsaneringsregeling indient of de Klant onder curatele of bewind wordt gesteld; (b) de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd, dan wel de bedrijfsactiviteiten ingrijpend wijzigen of aan een derde worden overgedragen zonder voorafgaand overleg met Leverancier; (c) beslag wordt gelegd op een substantieel deel van het vermogen van de Klant; (d) de Klant ondanks aanmaning in verzuim blijft met de betaling van twee of meer opeisbare periodieke betalingen; of (e) de Klant de Diensten gebruikt in strijd met de wet, de goede zeden of de voorwaarden van Platforms en dit gebruik na waarschuwing niet staakt.

20.7 Onverminderd het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde kan ieder van partijen de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij, na een deugdelijke Schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn van ten minste dertig (30) dagen voor nakoming is gesteld, toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikel 21 — Annulering van afspraken en trainingen

21.1 Voor geplande seminars, workshops, trainingen en vergelijkbare afspraken geldt een annuleringstermijn van achtenveertig (48) uur. Bij Schriftelijke of telefonische annulering uiterlijk achtenveertig (48) uur voor het geplande tijdstip worden geen kosten in rekening gebracht.

21.2 Bij annulering binnen achtenveertig (48) uur voor het geplande tijdstip, of bij het zonder annulering niet verschijnen, is Leverancier gerechtigd de reeds gemaakte en de voor de specifieke afspraak nog te maken kosten volledig in rekening te brengen.

Artikel 22 — Gevolgen van beëindiging

22.1 Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, eindigen alle aan de Klant verleende gebruiksrechten op de Diensten, tenzij uit deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst anders voortvloeit. Leverancier is vanaf de einddatum gerechtigd de Diensten te blokkeren of te staken.

22.2 Leverancier restitueert bij het einde van de Overeenkomst geen vergoedingen voor reeds geleverde Diensten. Vergoedingen die zien op de periode tot aan de einddatum blijven verschuldigd.

22.3 Leverancier verleent op verzoek van de Klant redelijke medewerking aan een ordelijke overdracht van accounts, toegangen, Klantgegevens en — voor zover van toepassing — websites en domeinnamen aan de Klant of een door de Klant aangewezen derde. Voor deze werkzaamheden kan Leverancier haar gebruikelijke uurtarieven in rekening brengen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

22.4 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren, waaronder de artikelen 14, 16, 17, 19, 23 en 25, blijven na het einde van kracht.

22.5 Het plaatsen van aanvullende bestellingen of het afnemen van aanvullende Diensten gedurende de looptijd wijzigt de contractperiode van de Overeenkomst niet, tenzij partijen dat Schriftelijk overeenkomen.

Artikel 23 — Relatiebeding

23.1 Het is de Klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van twaalf (12) maanden na het einde daarvan, medewerkers of ex-medewerkers van Leverancier die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst, direct of indirect in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier.

23.2 Bij overtreding van het in artikel 23.1 opgenomen verbod verbeurt de Klant aan Leverancier een direct — zonder sommatie of ingebrekestelling — opeisbare boete van € 75.000 per overtreding, vermeerderd met € 1.000

per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 24 — Overige bepalingen

24.1 Leverancier is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder toestemming van de Klant over te dragen aan een groepsmaatschappij als bedoeld in artikel 2:24b BW, alsmede in het kader van een fusie, splitsing of overdracht van (een deel van) haar onderneming. De Klant verleent hiervoor bij voorbaat toestemming en medewerking. De Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden blijven in dat geval onverminderd van kracht.

24.2 De Klant is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Leverancier over te dragen aan een derde.

24.3 Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling in overleg door een geldige bepaling die het doel en de strekking daarvan zo dicht mogelijk benadert.

24.4 Wijzigingen van en aanvullingen op de Overeenkomst zijn slechts geldig indien Schriftelijk tussen partijen overeengekomen, onverminderd het bepaalde in artikel 2.4.

24.5 Kennisgevingen op grond van de Overeenkomst geschieden Schriftelijk. Kennisgevingen per e-mail gelden als ontvangen op de dag van verzending, behoudens tegenbewijs.

Artikel 25 — Toepasselijk recht en geschillen

25.1 Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.

25.2 Geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Partijen spannen zich in geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

HOOFDSTUK 2 — BIJZONDERE BEPALINGEN ONLINE MARKETING

Dit hoofdstuk is van toepassing indien de Diensten (mede) bestaan uit online marketing, waaronder zoekmachineoptimalisatie (SEO), zoekmachineadverteren (SEA), social advertising, e-mailmarketing en optimalisatie van zichtbaarheid in AI-systemen en AI-zoekresultaten (GEO).

Artikel 26 — Inspanningsverplichting en platformafhankelijkheid

26.1 Op alle online-marketingdiensten rust een inspanningsverplichting. Leverancier garandeert geen posities in zoekmachines of AI-systemen, geen vertoningen, klikken, conversies, kosten per conversie of rendement op advertentie-uitgaven, en geen vermelding of correcte weergave in AI-gegenereerde antwoorden.

26.2 Resultaten zijn mede afhankelijk van factoren buiten de invloedssfeer van Leverancier, waaronder algoritmes en beleidswijzigingen van Platforms, concurrentie, seizoensinvloeden, de kwaliteit en conversiekracht van de website van de Klant en de mate waarin de Klant adviezen van Leverancier opvolgt.

26.3 Door of vanwege Leverancier verstrekte prognoses, benchmarks en (statistische) gegevens zijn indicatief; de Klant kan daaraan geen rechten ontleen. Meetverschillen tussen Platforms en analysetools (waaronder verschillen tussen advertentieklikken en gemeten sessies) leveren geen tekortkoming van Leverancier op.

Artikel 27 — Mediabudget en advertentieaccounts

27.1 Het Mediabudget wordt door de Klant rechtstreeks aan het betreffende Platform voldaan, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Indien Leverancier het Mediabudget voorschiet of doorbelast, is zij gerechtigd hiervoor zekerheden of vooruitbetaling te verlangen.

27.2 Leverancier beheert het Mediabudget binnen de door de Klant gegeven kaders en instructies. Leverancier is niet aansprakelijk voor de besteding van Mediabudget conform die kaders, noch voor tariefstijgingen bij Platforms (waaronder stijgende kosten per klik of per duizend vertoningen).

27.3 Advertentieaccounts worden waar mogelijk op naam van de Klant gevoerd. Bij het einde van de Overeenkomst behoudt de Klant de accounts die op zijn naam staan, inclusief de daarin opgebouwde historie, met inachtneming van de voorwaarden van het betreffende Platform.

27.4 Afkeuring van advertenties, beperking van weergave of (tijdelijke) schorsing van accounts door een Platform komt niet voor rekening en risico van Leverancier, mits Leverancier zich redelijkerwijs aan de regels van het Platform heeft gehouden. Leverancier spant zich in dergelijke situaties in overleg met de Klant op te lossen.

Artikel 28 — Content, SEO en GEO

28.1 Voor SEO- en GEO-werkzaamheden geldt dat zoekmachines en AI-systemen zelfstandig bepalen of en hoe content wordt geïndexeerd, gerangschikt, samengevat of weergegeven. Het niet of onjuist indexeren, rangschikken of weergeven van content door een Platform levert geen tekortkoming van Leverancier op.

28.2 Leverancier hanteert bij SEO en GEO uitsluitend methoden die naar haar beste weten in overeenstemming zijn met de richtlijnen van de betreffende Platforms en maakt geen gebruik van misleidende technieken.

28.3 Rapportage over de Diensten vindt plaats conform de Overeenkomst. Indien geen wijze van rapporteren is overeengekomen, rapporteert Leverancier periodiek in het Nederlands via een door haar te bepalen medium en volgens de normen van goed vakmanschap.

HOOFDSTUK 3 — BIJZONDERE BEPALINGEN WEBSITES EN HOSTING

Dit hoofdstuk is van toepassing indien de Diensten (mede) bestaan uit het ontwerpen, bouwen, onderhouden of hosten van een website of landingspagina voor de Klant.

Artikel 29 — Ontwikkeling en acceptatie

29.1 Leverancier ontwikkelt de website op basis van de in de Overeenkomst vastgelegde specificaties en de door de Klant tijdig aangeleverde content en huisstijl. Meerwerk als gevolg van gewijzigde of aanvullende wensen wordt conform artikel 5 in rekening gebracht.

29.2 Na oplevering heeft de Klant vijf (5) werkdagen om de website te toetsen aan de specificaties en eventuele gebreken Schriftelijk te melden. Bij gebreke van een tijdige melding, dan wel bij ingebruikname van de website, geldt de website als geaccepteerd. Gemelde gebreken die een beroep op de specificaties rechtvaardigen, herstelt Leverancier kosteloos binnen een redelijke termijn.

29.3 Op door Leverancier opgeleverd maatwerk (waaronder software, tools en koppelingen) geldt na acceptatie een herstelgarantie van drie (3) maanden voor gebreken die aan Leverancier toerekenbaar zijn. Deze garantie vervalt indien het opgeleverde door de Klant of derden is gewijzigd. Aanpassingen na de garantieperiode gelden als meerwerk.

29.4 De Klant staat in voor de rechtmatigheid van door hem aangeleverde huisstijl, teksten, beelden en overige materialen en vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden ter zake.

Artikel 30 — Hosting, onderhoud en beveiliging

30.1 Hosting wordt geleverd via door Leverancier geselecteerde derde partijen. Leverancier streeft naar een hoge beschikbaarheid maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid; artikel 12.3 is van overeenkomstige toepassing. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het niet of niet optimaal functioneren van opgeleverde diensten als gevolg van externe omstandigheden, waaronder het niet langer ondersteunen of doorontwikkelen van gebruikte templates, plug-ins of diensten van derden.

30.2 Indien onderhoud is overeengekomen, omvat dit het periodiek uitvoeren van updates van het contentmanagementsysteem en gebruikte componenten en het maken van periodieke back-ups. Indien geen onderhoud is overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot het maken of bijhouden van back-ups en is de Klant daarvoor zelf verantwoordelijk. Herstel op basis van een back-up geschiedt naar beste vermogen; Leverancier garandeert niet dat back-ups onder alle omstandigheden volledig of actueel zijn.

30.3 Leverancier is gerechtigd een website (tijdelijk) buiten gebruik te stellen indien dit noodzakelijk is voor onderhoud, beveiliging of op last van een bevoegde autoriteit, of indien via de website inbreukmakende of onrechtmatige content wordt verspreid.

30.4 Bij het einde van de Overeenkomst verleent Leverancier conform artikel 22.3 medewerking aan migratie van de website naar een andere partij. Licenties op thema's, plug-ins of andere componenten van derden die op naam van Leverancier zijn afgesloten, zijn niet overdraagbaar, tenzij anders overeengekomen.

HOOFDSTUK 4 — BIJZONDERE BEPALINGEN DOMEINNAMEN EN E-MAIL

Dit hoofdstuk is van toepassing indien Leverancier ten behoeve van de Klant domeinnamen registreert of beheert, of e-maildiensten levert.

Artikel 31 — Domeinnamen

31.1 Registratie van domeinnamen geschiedt op naam van de Klant en met inachtneming van de reglementen van de betreffende registrerende instantie (waaronder SIDN voor .nl-domeinnamen). Op de registratie zijn tevens de voorwaarden van die instantie van toepassing.

31.2 Leverancier spant zich in de door de Klant gewenste domeinnaam te registreren, maar garandeert niet dat een aanvraag wordt gehonoreerd. De Klant kan de registratie pas als voltooid beschouwen na bevestiging daarvan.

31.3 De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden die verband houden met de registratie of het gebruik van een domeinnaam, waaronder aanspraken wegens inbreuk op merk- of handelsnaamrechten.

31.4 Bij reguliere beëindiging van de Overeenkomst heeft de Klant het recht de voor hem geregistreerde domeinnamen kosteloos over te nemen of te verhuizen. Leverancier verstrekt daartoe op eerste verzoek de benodigde verhuiscode(s), mits de Klant aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 32 — E-maildiensten

32.1 Indien Leverancier e-maildiensten levert of e-mailmarketing verzorgt, staat de Klant ervoor in dat verzendlijsten rechtmatig zijn verkregen en dat voor commerciële e-mail de vereiste toestemming van de ontvangers aanwezig is, conform de AVG en de Telecommunicatiewet. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken en boetes ter zake.

32.2 Leverancier is gerechtigd verzendingen te weigeren of op te schorten indien deze naar haar redelijk oordeel in strijd zijn met wet- en regelgeving, de voorwaarden van de gebruikte verzendplatforms of de goede naam van Leverancier kunnen schaden.

— Einde Algemene Voorwaarden —

Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op www.leadrs.nl en worden op verzoek kosteloos toegezonden.