

Richtlijnen dienstbeschrijving Retainer sPitch online marketing B.V.

1. Inleiding

1.1 Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving retainer ('Richtlijnen') vormen een aanvulling op de "Algemene voorwaarden-sPitch" ("Algemene Voorwaarden") en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen sPitch en de Afnemer met betrekking tot haar Retainer-diensten. De Definities vernoemd in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing in dit document. Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Afnemer dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen en instemt met de inhoud daarvan.

1.2 sPitch behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform punt 4 van de Algemene Voorwaarden via de website of e-mail bekend gemaakt worden.

2. Dienstverlening

2.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal sPitch haar uiterste best doen om de Retainer-dienst in overeenstemming met de overeengekomen specificaties in de Overeenkomst te leveren.

2.2 De door sPitch uit te voeren werkzaamheden en de frequentie daarvan zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Indien de Afnemer de uit te voeren werkzaamheden wenst uit te breiden, te intensiveren en deze werkzaamheden leiden tot een wijziging of aanvulling van de inhoud en/of de omvang van de werkzaamheden zoals vastgelegd in de Overeenkomst is Afnemer verplicht deze werkzaamheden te betalen conform het geldende uurtarief.

2.3 De Retainer-dienst heeft, onder anderen, als doel om de ranking van de website van Afnemer in de zoekresultaten van zoekmachines te verbeteren. De zichtbaarheid te verbeteren en ervoor te zorgen dat de website- en activiteiten van Afnemer zichtbaarder en bekender worden bij de doelgroep. Specifiek met betrekking tot zoekmachine optimalisatie wordt de ranking van de website bepaald door de zoekmachines zelf en is dit mede afhankelijk van bepaalde omstandigheden waar sPitch weinig tot geen invloed op heeft. Bijvoorbeeld de positie van concurrenten en (aanpassingen in) de algoritmes van zoekmachines. Hoewel onze ervaring is dat onze dienstverlening leidt tot een betere positie/ ranking in de zoekresultaten van de zoekmachines, kunnen wij ten aanzien hiervan geen garantie geven.

3. Intellectueel eigendomsrecht

3.1 Afnemer verleent aan sPitch een exclusief en overdraagbaar recht om blogs, artikelen, rapportages, whitepapers, websitecontent en andere vormen van content welke Afnemer en/of sPitch in het kader van de Retainer-dienst gebruikt ten behoeve van de werkzaamheden, de activiteiten en de optimalisatie hiervan gedurende de gehele duur van de samenwerking te gebruiken voor marketing en/of verkoop uitingen alsmede voor benchmarking. Alle rechten van intellectuele eigendom ter zake van de producten en/of diensten als mede de ontwerpen, programmatuur, data, rapportages, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de Retainer-dienst tussen sPitch en de Afnemer, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij sPitch of diens leveranciers. De levering van de Retainer-dienst strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom. De Afnemer verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de diensten/ producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. De Afnemer zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de algemene voorwaarden of anderszins aan de Afnemer opgelegd. Het is Afnemer niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van sPitch de resultaten van de diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, verveelvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen. De Afnemer zal aanduidingen van sPitch of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen. sPitch staat ervoor in dat zij gerechtigd is het genoemde gebruiksrecht aan de Afnemer te verstrekken en vrijwaart de Afnemer tegen eventuele aanspraken van derden ter zake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voor zover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze (reeds) zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij de Afnemer in het laatstgenoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door sPitch geleverde producten en/of resultaten van de diensten.

3.2 Aanvullende aangelegenheden inzake intellectuele eigendom Voor zover noodzakelijk ten behoeve van de levering van de Retainer-dienst door sPitch verleent Afnemer voor de Retainer-dienst, de duur van de campagne periode c.q. gedurende de samenwerking hierbij aan sPitch en de publishers een niet exclusieve, rechtenvrije, wereldwijde licentie om (a) alle tekst, afbeeldingen, logo's, handelsmerken, dienstenmerken, promotiemateriaal, product- of dienstgegevens, commentaar, beoordelingen, foto's, audio- en videoclips

en overige informatie die Afnemer verstrekt in samenhang met (advertentie)diensten en (b) de bestaande website te gebruiken, kopiëren, wijzigen (voor zover hierin toegestaan), openbaar uit te voeren, te tonen, uit te zenden en over te brengen. Verder stemt Afnemer ermee in dat sPitch gedurende de Retainer-dienst, de duur van campagne periode c.q. gedurende de samenwerking en daarna de naam van Afnemer (inclusief handelsnaam, handelsmerk, dienstenmerk of logo) mag opnemen in het portfolio van sPitch en in haar marketingmaterialen, (verkoop) presentaties en de overige (online) bestanden die sPitch van tijd tot tijd zou kunnen publiceren.

4. Medewerking Afnemer

4.1 Afnemer is ermee bekend dat voor een goede uitvoering van de Retainer-dienst een actieve bijdrage van Afnemer is vereist.

4.2 Voor de levering van de Retainer-dienst zal sPitch wijzigingen moeten kunnen aanbrengen aan bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot de website, webshop, en/of applicatie en de verschillende accounts van Afnemer, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot Google Analytics, Google Search Console, Google AdWords, Social Media accounts, maar ook ftp-gegevens, verhuistokens en informatie aangegeven (doch nimmer uitsluitend- en fataal) tijdens het onboarding proces. Afnemer zal sPitch steeds tijdig (i) alle rechten en toegang verschaffen tot de voor de Retainer-dienst benodigde systemen, tools en accounts en (ii) de bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en andere relevante informatie, waarvan sPitch deze noodzakelijkerwijs nodig acht en de daarbij horende documentatie tijdig te verstrekken. Zonder deze toegang, informatie en documentatie kan sPitch de Retainer-dienst niet correct leveren. Het niet tijdig aanleveren van de door sPitch aangegeven informatie vormt geen aanleiding vormen voor het beëindigen van de overeenkomst, ontdoet de Afnemer niet aan haar betalingsverplichting (zie 4.4) jegens sPitch. De levering van de Retainer-dienst start direct na ondertekening van de overeenkomst voor onbepaalde tijd.

4.3 Afnemer is ermee bekend en akkoord dat eventuele wijzigingen of aanpassingen die door Afnemer of door derden worden aangebracht in de door sPitch opgeleverde Retainer-dienst, resultaten en instellingen zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot Google Analytics, Google Search Console, Google AdWords, Social Media-accounts, de Retainer-dienst mogelijk op negatieve wijze kan beïnvloeden. sPitch is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de wijzigingen, verwijderingen of aanpassingen die door Afnemer (of door een door Afnemer ingeschakelde derde) worden aangebracht in de resultaten van de Retainer-dienst.

4.4 Indien Afnemer onvolledig de bij punt 4.2 omschreven gegevens, informatie en documentatie weet te verstrekken of andere redelijke medewerking verleend, is sPitch gerechtigd de dienst op te schorten. Gedurende de opschorting blijft Afnemer echter verplicht om de overeengekomen vergoedingen te betalen conform de Retainer-dienst, de gehele duur van campagne periode c.q. gedurende de samenwerking, eerder ontvangen kortingen komen te vervallen en Afnemer additioneel minimaal dertien (13) periodes zoals benoemd in de offerte dient te voldoen, tevens worden initiële kosten in rekening gebracht. Afnemer is te allen tijde de bedragen zoals benoemd in offertes en facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. In aanvulling daarop is sPitch gerechtigd om alle kosten die het gevolg zijn van de vertraging en de opschorting, bij Afnemer volledig in rekening te brengen. sPitch is gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden indien Afnemer, na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn de medewerking alsnog verleent. Afnemer is in dat geval verplicht om alle schade die sPitch als gevolg van de ontbinding lijdt te vergoeden. In het geval van (voortijdige) beëindiging vervalt altijd de eventuele korting welke eventueel onderdeel is van de Retainer-dienst en gelden de tarieven zoals in de offerte en opdrachtbevestiging benoemd van sPitch. Eindafrekening vindt plaats en wordt gefactureerd op basis van nacalculatie. Afnemer is expliciet akkoord dat de nacalculatie uitsluitend beschikbaar is voor sPitch c.q. intern gebruik.

5. Gebruik van informatie

5.1 Afnemer geeft sPitch toestemming om de informatie die via de Retainer-dienst wordt gegenereerd (informatie uit bijvoorbeeld de web statistieken) te gebruiken ten behoeve van de andere producten en diensten die Afnemer van sPitch afneemt. Daarnaast is sPitch gerechtigd om geaggregeerde informatie (niet herleidbaar tot Afnemer en evenmin tot de bezoekers van de website van Afnemer) te gebruiken voor onderzoek, analyses en de verbetering van de dienstverlening voor andere klanten, partners, waaronder derde partijen en relaties van sPitch.

6. AVG, Privacy, Cookies en toestemming

6.1 Afnemer staat ervoor in dat het gebruik van de Retainer-dienst in lijn is met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in het bijzonder de AVG-wetgeving begrepen de bepalingen inzake het gebruik van privacy en cookies vastgelegd in de Telecommunicatiewet. Afnemer draagt er zorg voor dat de bezoekers van zijn website, webshop, applicatie op een correcte wijze geïnformeerd worden over het gebruik van cookies (bijvoorbeeld via een GDPR consent en/of cookiestatement) en tijdig en op correcte wijze hun toestemming geven voor het gebruik van de cookies.