

Richtlijnen en dienstbeschrijving Adverteren op zoekmachines (SEA)

1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Adverteren op zoekmachines (SEA) (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant.

Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart de Contractant dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen en instemt met de inhoud daarvan. Youvia behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden via www.youvia.nl bekend worden gemaakt.

2. Definities

In deze Richtlijnen wordt gebruik gemaakt van de hieronder, en de in Artikel 1 van de Algemene Voorwaarden, opgenomen definities.

Dashboard: een beveiligde en afgeschermd online omgeving waarop Contractant toegang krijgt tot de resultaten van de Dienst en gegevens en informatie kan inzien.

Klik: een Klik door een internetgebruiker op de Tekstadvertenties, waarna deze internetgebruiker wordt doorgelinkt naar de overeengekomen website van de Contractant.

Nummers: (geografische) telefoonnummers, gekoppeld aan een of meerdere telefoonnummer(s) van Contractant, welke in het kader van de Dienst ‘call tracking’ worden ingezet.

Tekstadvertentie: een advertentie, banner en/of button van de Contractant, welke kan worden opgenomen in zoekmachines of op de websites aangesloten bij het Google Display Netwerk, inclusief een hyperlink die er voor zorgt dat na een Klik op de advertentie een gebruiker wordt doorgelinkt naar de overeengekomen website van de Contractant.

Zoekwoord: een woord of woordcombinatie opgenomen in de campagne om ervoor te zorgen dat de Tekstadvertentie getoond kan worden op het moment dat een gebruiker van de zoekmachine het woord gebruikt in zijn zoekopdracht.

Script: script die in het kader van de Dienst ‘call tracking’ in de website van de Contractant moet worden geïntegreerd.

3. Dienstverlening

Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Youvia contact opnemen met Contractant om de opzet en de inhoud van de campagne te bespreken. De campagne, de Tekstadvertenties, Zoekwoorden en Nummers zullen vervolgens, aan de hand van de door Contractant geleverde informatie door Youvia worden samengesteld en ter goedkeuring worden voorgelegd aan Contractant. Contractant wordt geacht te hebben ingestemd met de door Youvia voorgestelde

zoekwoorden indien hij niet binnen 2 werkdagen na kennisneming ervan, schriftelijk heeft gereageerd.

De Contractant is verantwoordelijk voor wijzigingen aan zijn eigen website en is ermee bekend dat wijzigingen aan zijn website van invloed kunnen zijn op de uitvoering en de prestatie van de dienstverlening van Youvia. Contractant zal Youvia te allen tijde op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen.

3.1 Tekstadvertenties en Zoekwoorden

Youvia zal de Tekstadvertenties in een of meerdere zoekmachines en (indien overeengekomen) op verschillende websites uit het Google Display Network en/of Google Search Network (laten) plaatsen om zodoende Kliks naar de website van de Contractant te genereren. De Tekstadvertentie zal worden gekoppeld aan de door Youvia geselecteerde Zoekwoorden. Voor het publiceren van de Tekstadvertentie is Youvia gebonden aan de voorwaarden van de betreffende zoekmachine en/of website(s). Contractant is er mee bekend en akkoord dat de zoekmachines de Tekstadvertenties tonen in volgorde van ranking en op basis van de biedprijzen. Deze biedprijzen kunnen steeds veranderen. Youvia kan hier geen invloed op uitoefenen.

Youvia is te allen tijde gerechtigd bepaalde Zoekwoorden, Tekstadvertenties of landingspagina's te weigeren of te verwijderen, bijvoorbeeld als deze inbreuk maken op rechten van derden of de zoekmachine deze weigert. Youvia zal zich daarbij houden aan de richtlijnen van de betreffende zoekmachine en de verschillende websites uit het Google Display Network.

3.2 Campagnebudget

In overleg met de Contractant wordt bepaald op welke wijze het campagnebudget verdeeld wordt over de verschillende Tekstadvertenties, Zoekwoorden en campagneperiode. Het campagnebudget zal worden ingezet voor het inkopen van Kliks (advertentiebudget) en het beheer en management van de campagne door Youvia (managementtarief). Kliks worden ingekocht tegen het op dat moment van toepassing zijnde markttarief. Contractant is ermee bekend en akkoord dat dit tarief niet vast staat en onderhevig is aan vraag en aanbod.

Youvia draagt zorg voor het beheer en management van het campagnebudget en zal zoveel mogelijk de afgesproken uitgangspunten voor de verdeling van het campagnebudget opvolgen. Youvia is echter te allen tijde gerechtigd om, naar eigen inzicht, wijzigingen door te voeren, bijvoorbeeld als dat is gewenst om de doelstelling van Contractant te behalen en de campagne te optimaliseren. Zonder uitdrukkelijk toestemming van Contractant zal Youvia het totaalbedrag van het campagnebudget niet overschrijden. Op verzoek van Contractant kan het campagnebudget tijdelijk verhoogd worden (Budget Booster).

Youvia biedt Contractant de mogelijkheid om, via het Dashboard, rapportages van de campagne in te zien. Deze rapportages bieden Contractant inzage in de campagneresultaten, waaronder de geleverde Kliks en de budgetbesteding in de betreffende maand.

Voor het bepalen van de hoeveelheid Kliks is de administratie van Youvia leidend.

Indien Contractant er voor kiest om het product Conversion Based Bidding af te nemen, dient zij Youvia toegang te verlenen tot het Google Analytics account dat gekoppeld is aan de betreffende website van de Contractant. Zonder deze koppeling kan Youvia dit product niet leveren.

3.3 Google AdWords account

Als Contractant al beschikt over Google AdWords, kan Youvia deze campagne op verzoek van Contractant overnemen. In dat geval dient Contractant Youvia toegang te verlenen tot de inhoud van de campagne, zodat Youvia de opzet, beheer, management en rapportage van Contractant kan overnemen. Tenzij anders overeengekomen blijft in dit geval de betaling van het advertentiebudget de verantwoordelijkheid van de Contractant.

Informatie die door de toegang tot het Google Analytics account en/of de Google AdWords wordt verworven, wordt uitsluitend gebruikt voor de optimalisatie van de campagne van de Contractant.

Als Contractant Youvia de toegang tot het Google AdWords en/of Google Analytics account weigert of tussentijds ontzegt, waardoor Youvia haar Dienstverlening niet kan uitvoeren, zal Youvia het volledige managementtarief in rekening brengen.

3.4 Dashboard

Contractant verkrijgt, op afstand, via inloggegevens toegang tot een eigen account op het Dashboard. Contractant dient vertrouwelijk om te gaan met de inloggegevens en zal het Dashboard uitsluitend voor zichzelf gebruiken en zal deze niet toegankelijk maken voor derden. Contractant is volledig verantwoordelijk voor al het gebruik dat gebruikers via het Dashboard van de Dienst maken. Youvia draagt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid en Contractant vrijwaart Youvia dan ook volledig tegen alle kosten en aanspraken van derden, inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van het Dashboard en de Dienst via haar account.

3.5 Klikfraude

De zoekmachines waar de Tekstadvertenties door Youvia geplaatst worden, hebben verfijnde hulpmiddelen om klikfraude te voorkomen en te identificeren. Zij gebruiken onder meer fraudefilters om oneigenlijke Kliks eruit te filteren. De zoekmachines laden geen Kliks die verdacht worden geacht.

Als de Contractant het vermoeden heeft dat er sprake is van onbevoegde Kliks naar zijn website, ongewoon lage conversiecijfers, en/of Kliks die van buiten Nederland worden gegenereerd, dan kan hij per e-mail contact op nemen met Youvia. De Contractant zal zijn e-mail voorzien van een nadere onderbouwing van zijn vermoeden. Youvia zal vervolgens de betreffende zoekmachine hierover informeren. Youvia zal de richtlijnen van de Klikfraude zoals die door elke zoekmachine wordt opgesteld volgen. Het besluit/advies van de zoekmachine inzake de Klikfraude is steeds leidend.

4. Call tracking

4.1 Gebruik van Script en Dashboard

Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent Youvia aan Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het Script en de Dashboard, uitsluitend in het kader van de afname van de Dienst 'call tracking' te gebruiken, één en ander in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en deze Richtlijnen.

Youvia zal het Script aan Contractant ter beschikking stellen. Contractant draagt zelf zorg voor de correcte implementatie van het Script in haar website. Contractant zal het Script uitsluitend en voor zichzelf gebruiken en niet aan derden ter beschikking stellen.

Contractant is ermee bekend en akkoord dat de werking van de Dienst 'call tracking' afhankelijk is van de correcte implementatie van het Script in haar website. Contractant is verantwoordelijk voor wijzigingen aan haar eigen website en is ermee bekend dat wijzigingen aan de website van invloed kunnen zijn op de uitvoering en de prestatie van het Script en de Dienst. Youvia is nimmer aansprakelijk voor enige misbruik, fraude of ander gebruik van derden van het Nummer en/of de koppeling tussen het Nummer en het door Contractant aangewezen telefoonnummer. Via het Dashboard verkrijgt Contractant inzage in rapportages met betrekking tot de resultaten van de Dienst 'call tracking'. Youvia is gerechtigd om de rapportages op geanonimiseerd/geaggregeerd niveau te gebruiken voor eigen statistische doeleinden en de optimalisering van de Dienst.

4.2 Koppeling Nummer en call recording

Met behulp van het Script wordt het door Contractant geselecteerde telefoonnummer(s) aan een Nummer gekoppeld. Contractant staat in voor de werking van het geselecteerde telefoonnummer(s) en staat ervoor in dat de koppeling met het Nummer geen inbreuk maakt op rechten van derden danwel niet anderszins onrechtmatig is. Contractant zal Youvia steeds tijdig (uiterlijk 2 weken voordat een wijziging ingaat) informeren over eventuele wijzigingen van de aan de Nummers gekoppelde telefoonnummer(s).

Indien overeengekomen kan Contractant gebruik maken van de mogelijkheid om het via het Nummer tot stand gekomen telefoongesprek op te nemen en terug te luisteren via het Dashboard. Contractant staat ervoor in dat zij deze opname uitsluitend gebruikt voor het overeengekomen en aan de beller bekendgemaakte doel en dat zij niet in strijd handelt met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De opname wordt na 90 dagen uit het dashboard verwijderd.

5. Verwerking Persoonsgegevens

Youvia treedt uitsluitend op als Verwerker van de Persoonsgegevens en de Verwerkersovereenkomst die integraal onderdeel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op de relatie Contractant als Verwerkersverantwoordelijke en Youvia als Verwerker. Youvia draagt er zorg voor dat de verwerking geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, verminking, onbevoegd gebruik of toegang of ander onrechtmatig gebruik.

6. Campagneperiode en beëindiging

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen minimale periode. Indien geen minimale periode is overeengekomen geldt een minimale periode van een jaar. Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst na afloop van de minimale periode stilzwijgend verlengd met periodes van 6 maanden, tenzij deze door een van de partijen schriftelijk is opgezegd. De Overeenkomst kan vanaf dat moment steeds schriftelijk tegen het einde van de verlengingsperiode en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, door partijen worden opgezegd.

Youvia zal zich inspannen het advertentiebudget gelijkmatig over de maand te verdelen. Na afloop van de campagne is Youvia gerechtigd om (naar haar eigen keuze) eventueel niet gebruikt advertentiebudget uit te geven door de campagne 1 maand extra door te laten lopen, danwel om het niet gebruikte advertentiebudget te crediteren aan de Contractant. Indien de campagne een maand doorloopt, is de Contractant geen extra managementtarief verschuldigd. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal Youvia, uitsluitend op schriftelijk verzoek van de Contractant, gegevens met betrekking tot de opzet van de campagne (de Zoekwoorden en Tekstadvertenties) verstrekken. Na beëindiging van de overeenkomst blijven de Nummers 60 dagen in quarantaine. Youvia is gerechtigd om de Nummers na quarantaine periode van 60 dagen beschikbaar te stellen voor gebruik door derden.