

Richtlijnen en dienstbeschrijving

Adverteren op zoekmachines: SEA en Call Tracking.

Soms ook verkocht in combinatie met Google Analytics (zie hiervoor ook de Richtlijnen en dienstbeschrijving "Google Analytics").

De Overeenkomst met Contractant geeft u inzage in de diensten die u bij Youvia heeft aangeschaft.

1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving "**SEA-en Call Tracking**", vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia ("Algemene Voorwaarden") en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant met betrekking tot "SEA" en "Call Tracking"; hierna "**de Dienst**".

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.

<u>Advertentie:</u>	bestaande uit een tekstadvertentie en/of display en/of shopping welke kan worden opgenomen in zoekmachines of op de websites aangesloten bij het Google en/of Bing -Display Network, 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.
<u>Dashboard:</u>	een beveiligde en afgeschermd online omgeving waarop Contractant toegang krijgt tot de resultaten van de Dienst en informatie kan inzien, gegevens kan invoeren, instellingen kan aanpassen en waarop Contractant gebruik kan maken van het Script.
<u>Klantinformatie:</u>	gegevens en andere informatie ter beschikking gesteld aan Youvia door het gebruik van de Dienst Call Tracking, waaronder oproepgeschiedenis, conversies en audio-opnamen.
<u>Klik:</u>	een Klik door een internetgebruiker op de Advertenties, waarna deze internetgebruiker wordt doorgelinkt naar de overeengekomen website van de Contractant.
<u>Telefoonnummers:</u>	(geografische) telefoonnummers, gekoppeld aan een of meerdere telefoonnummer(s) van Contractant, welke in het kader van de Dienst 'Call Tracking' worden ingezet.
<u>Script:</u>	software die in het kader van de Dienst 'Call Tracking' in de website van de Contractant moet worden geïntegreerd.
<u>Shopping:</u>	Shopping advertenties zijn een type online reclame dat producten van webwinkels promoot via Google/Bing- Search en Google/Bing- Shopping. Deze advertenties bevatten visuele elementen zoals productafbeeldingen, prijzen, winkelnaam, en een korte beschrijving, en worden weergegeven bovenaan of naast de zoekresultaten op Google/Bing. Voor het weergeven van Shopping advertenties is een product feed vereist. Een product feed is een gestructureerd gegevensbestand dat gedetailleerde informatie bevat over de producten in een webwinkel, zoals producttitels, beschrijvingen, prijzen, beschikbaarheid, en afbeeldingen. Deze product feed wordt geüpload naar Google/Bing Merchant Center en wordt gebruikt om de advertenties automatisch te genereren en bij te werken. Dit betekent dat de webshop van Contractant aan deze eisen moet voldoen.
<u>Zoekwoord:</u>	een woord of woordcombinatie opgenomen in de campagne om ervoor te zorgen dat de Advertentie getoond kan worden op het moment dat een gebruiker van de zoekmachine het woord gebruikt in zijn zoekopdracht.

3. Uitvoering dienstverlening SEA

De aankoop van SEA geeft de Contractant de mogelijkheid om online te adverteren op Google en Bing (of alleen op Google), afhankelijk van de keuze van het pakket.

3.1 Rapportages (ook in te zien via Dashboard)

Youvia verstuurt maandelijks rapportages over het verloop van de campagne aan Contractant.

3.2 Advertenties en Zoekwoorden, Shopping en display

Youvia zal de Advertenties in een of meerdere zoekmachines en (indien overeengekomen) op verschillende websites uit het Google Display Netwerk en/of Google Search Netwerk (laten) plaatsen om zodoende Kliks naar de website van de Contractant te genereren. De Advertentie zal worden gekoppeld aan de door Youvia geselecteerde Zoekwoorden.

Voor het publiceren van de Advertentie 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 Advertenties 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, Advertenties 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 Netwerk.

3.3 Campagnebudget

In overleg met de Contractant wordt bepaald op welke wijze het campagnebudget (en als zodanig vermeld in de opdrachtbevestiging/Overeenkomst) verdeeld wordt over de verschillende Advertenties, Zoekwoorden en campagneperiode. Van het totale bedrag dat door de Contractant wordt aangekocht voor SEA wordt een deel effectief gespendeerd aan het advertentiebudget (Kliks). Een ander deel vormt de management fee die dient te worden betaald aan Youvia een en ander conform de Overeenkomst.

Youvia zal, tijdens de looptijd van de campagne, het volledige aangekochte budget spenderen. Niet volledig gespendeerde budgetten worden overgedragen naar de volgende maand waarin de campagne loopt. Campagnes kunnen niet worden gepauzeerd in de eerste of de laatste maand van de campagne. Youvia heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De partijen erkennen uitdrukkelijk dat Youvia uitsluitend een inspanningsverbintenis met Contractant aangaat en geen resultaatsverbintenis. De termijnen voor de voltooiing van de verplichtingen bepaald in de Overeenkomst zijn slechts indicatief.

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. Youvia kan het maandbedrag daarbij overschrijden maar het totale campagnebudget kan alleen worden overschreden met schriftelijk toestemming van Contractant. 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.

Om het gewenste resultaat te bereiken is vereist dat Youvia toegang krijgt tot de Google Ads account van Contractant, dat gekoppeld is aan de betreffende website van de Contractant. Zonder deze koppeling kan Youvia niet leveren.

3.4 Google Ads account

Als Contractant al beschikt over Google Ads, 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 is het dat geval vereist dat Youvia de betaling van het advertentiebudget van Contractant overneemt.

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

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

3.5 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 Advertenties 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.

3.6 Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Youvia en Contractant tijdig en in gezamenlijk overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

Indien de wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst financiële of kwalitatieve consequenties hebben, is Youvia gerechtigd de kosten hiervan door te berekenen aan de Contractant. Youvia zal de Contractant hierover vooraf informeren.

4. Medewerking Contractant

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 Advertenties, Zoekwoorden en Telefoonnummers zullen vervolgens, aan de hand van de door Contractant geleverde informatie door Youvia worden samengesteld en ter goedkeuring worden voorgelegd aan Contractant waarna de campagne "live" wordt gezet. Contractant wordt geacht te hebben ingestemd met de door Youvia voorgestelde Zoekwoorden indien hij niet binnen 4 werkdagen na kennisneming ervan, schriftelijk heeft gereageerd.

Contractant is verplicht om steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen of toegang te verschaffen die noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Enkel de Contractant is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan Youvia gecommuniceerde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

De Contractant garandeert dat hij geen andere online advertentiecampaagne heeft bij Google/Bing over hetzelfde onderwerp, op hetzelfde domein. Bovendien is voor een optimaal verloop van de SEA-campagnes vereist dat de Contractant over een goede website beschikt.

De Contractant is tevens 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.

5. Call tracking

Gebruik van Script en Dashboard

- a) 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.
- b) Youvia zal het Script via het Dashboard aan Contractant ter beschikking stellen. Contractant draagt zelf zorg voor de correcte implementatie van het Script op haar website.
- c) 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 telefoonnummer en/of de koppeling tussen het Telefoonnummer en het door Contractant aangewezen telefoonnummer.
- d) Contractant is uitsluitend gerechtigd de Dienst (waaronder het Script en het Dashboard) voor zichzelf te gebruiken en zal het Script en het Dashboard niet aan derden ter beschikking te stellen noch op een andere wijze het Script en het Dashboard (commercieel) exploiteren.
- e) Contractant verkrijgt, op afstand, via inloggegevens toegang tot een eigen account op het Dashboard. Contractant dient vertrouwelijk om te gaan met de inloggegevens en draagt er zorg voor dat het Dashboard uitsluitend door de bevoegde personen gebruikt kan worden. 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.
- f) Het is Contractant niet toegestaan om:
 - een sublicentie op het Script of de Dashboard te verstrekken en/of derden toegang tot het Script en het Dashboard te verlenen en/of de Dienst en onderdelen daarvan aan derden te verkopen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen;
 - het Script (proberen) te kopiëren, aan te passen, te decompileren, te vertalen of te veranderen, behoudens schriftelijke toestemming van Youvia en behoudens voor zover wettelijk toegestaan;
 - enige in het Script, het Dashboard of op eventuele documentatie aangebrachte merken of copyrighttekens te veranderen of onzichtbaar te maken.

5.2 Koppeling Telefoonnummer en call recording

- a) Met behulp van het Script worden door Contractant geselecteerde telefoonnummer(s) aan een Telefoonnummer gekoppeld. Contractant staat in voor de juistheid van de op de website vermelde telefoonnummers, voor de werking van deze nummers en staat ervoor in dat de koppeling met het Telefoonnummer 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 Telefoonnummers gekoppelde telefoonnummer(s).

- b) Met behulp van het gebruik van deze Telefoonnummers verkrijgt Contractant inzicht in het gebruik van de telefoonnummers op haar website en de effectiviteit van diverse mediakanalen die naar haar website linken.
- c) Indien overeengekomen kan Contractant gebruik maken van de mogelijkheid om het via het Telefoonnummer 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). 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. De opname wordt na 90 dagen uit het Dashboard verwijderd.

5.3 Onderhoud

- a) Contractant is ermee bekend en akkoord dat de correcte werking van de Dienst mede afhankelijk is van diensten van derden, zoals internet serviceproviders en internetzoekmachines. Youvia kan er aldus niet voor in staan dat de Dienst continue beschikbaar en/of bereikbaar is of correct functioneert.
- b) Gedurende kantooruren zal Youvia zich inspannen om Contractant online en telefonisch te ondersteunen bij het gebruik en het instellen van de Dienst. Contractant staat ervoor in dat haar medewerkers die om de ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn.
- c) Youvia zal zich inspannen eventuele gebreken in het Script te herstellen. Zij is echter gerechtigd om het herstel van gebreken uit te stellen totdat een nieuwe update of upgrade van het Script wordt uitgebracht. Youvia is eveneens gerechtigd gebruik te maken van tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in het
- d) Script aan te brengen.

5.4 Rapportages

Via het Dashboard verkrijgt Contractant inzage in rapportages met betrekking tot de resultaten van de Dienst. Youvia is gerechtigd om de rapportages op geanonimiseerd/geaggregeerd niveau te gebruiken voor eigen statistische doeleinden en de optimalisering van de Dienst.

5.5 Vergoedingen

De voor de Dienst overeengekomen vergoeding is gebaseerd op een maximumaantal te verwachten bezoekers dat, via de overeengekomen mediakanalen, op de website van Contractant terecht komt. Indien na afloop van een maand blijkt dat het werkelijke aantal bezoekers hoger is dan het overeengekomen maximumaantal, is Youvia gerechtigd voor de betreffende maand een extra vergoeding in rekening te brengen, welke is gebaseerd op de dan geldende staffels en bijbehorende vergoedingen.

6. 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.

7. Campagneperiode en beëindiging

- a) De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen minimale periode. Indien geen minimale periode is overeengekomen geldt een minimale periode van één jaar. Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst na afloop van de minimale periode stilzwijgend verlengd met periodes van 12 maanden (een jaar), tenzij door een van de partijen schriftelijk is opgezegd. De Overeenkomst kan vóór het verlopen van de minimale

- periode, schriftelijk tegen het einde van de lopende periode en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, door partijen worden opgezegd.
- b) Youvia verplicht zich om, tijdens de looptijd van de campagne, het volledige aangekochte advertentiebudget te spenderen. Niet volledig gependeerde budgetten worden overgedragen naar de volgende maand waarin de campagne loopt. Aangekochte SEA-campagnes met een looptijd van minimaal 12 maanden, kunnen op verzoek van de Contractant éénmalig en gedurende een periode van maximaal 1 maand worden gepauzeerd, zonder dat de looptijd van de campagne wordt verlengd. Het campagnebudget kan worden opgebruikt in de maand(en) volgend op de pauze.
 - c) Campagnes kunnen niet worden gepauzeerd in de eerste of de laatste maand van de campagne. Youvia heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De partijen erkennen uitdrukkelijk dat Youvia uitsluitend een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aangaat. De termijnen voor de voltooiing van de verplichtingen bepaald in de overeenkomst zijn slechts indicatief.
 - d) 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.
 - e) Alle account- en campagnedata zijn en blijven steeds het exclusieve eigendom van Youvia. Deze data zullen op het einde van de Overeenkomst dan ook niet worden overgedragen aan de Contractant.
 - f) 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 Advertenties) verstrekken.
 - g) Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de Telefoonnummers 6 maanden in quarantaine. Youvia is gerechtigd om de Telefoonnummers na quarantaine periode beschikbaar te (laten) stellen voor gebruik door derden.

8. Aansprakelijkheid

Naast de algemene bepaling m.b.t. aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden (artikel 9) geldt hierbij tevens het volgende:

Contractant erkent hierbij uitdrukkelijk dat Youvia niet aansprakelijk kan worden gesteld voor door de Contractant verstrekte teksten, foto's, beelden en dergelijk materiaal of andere gegevens c.q. data of diens onrechtmatig gebruik daarvan. Bovendien bevestigt Contractant dat Youvia in geen geval aansprakelijk kan worden gehouden voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van Youvia en haar partners alsmede van derden, zoals leveranciers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten. Zulks geldt evenzeer indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst heeft geleid.

V28_ 18-7-2024