

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

Algemene Voorwaarden

1

Overeenkomst, offerte en bevestiging

1.1

Deze algemene voorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) zijn van toepassing op alle offertes en de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van alle tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, hierna te noemen "Silver Arrows", gesloten overeenkomsten. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk overeengekomen worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

1.2

Offertes zijn vrijblijvend en zijn 2 weken geldig. Prijsopgaven kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de werkzaamheden. Prijzen zijn exclusief BTW. Genoemde tarieven en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Silver Arrows verstrekte gegevens waarop Silver Arrows de offerte baseert.

1.3

Opdrachten worden schriftelijk door de opdrachtgever bevestigd. Wanneer de opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt dat Silver Arrows begint met het uitvoeren van de opdracht, dan geldt de inhoud van de offerte als overeengekomen en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Nadere mondelinge afspraken en bedingen binden Silver Arrows pas nadat deze schriftelijk door Silver Arrows zijn bevestigd.

2

De uitvoering van de overeenkomst

2.1

Silver Arrows spant zich ervoor in om de opdracht zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren, de belangen van de opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de opdrachtgever bruikbaar resultaat, zoals van een redelijk en professioneel handelende opdrachtnemer kan en mag worden verwacht. Voor zover noodzakelijk zal Silver Arrows de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.

2.2

Silver Arrows doet al datgene, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door Silver Arrows mogelijk te maken, zoals het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen, waarvan Silver Arrows aangeeft of waarvan de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst.

2.3

Een door de Silver Arrows opgegeven termijn voor het uitvoeren van de opdracht is indicatief, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2.4

Tenzij anders overeengekomen, behoren niet tot de opdracht van Silver Arrows:

- a. het uitvoeren van tests, het aanvragen van vergunningen en het beoordelen of instructies van de opdrachtgever voldoen aan wettelijke of kwaliteitsnormen;
- b. het doen van onderzoek naar het bestaan van rechten, waaronder octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteursrechten of portretrechten van derden;
- c. het doen van onderzoek naar de mogelijkheid van de in sub b. bedoelde mogelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

2.5

Voordat tot uitvoering, productie, verveelvoudiging of openbaarmaking wordt overgegaan stellen partijen elkaar in de gelegenheid de laatste modellen, prototypes of proeven van het resultaat te controleren en goed te keuren.

2.6

Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, wanneer deze afwijkingen, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid van ondergeschikte betekenis te zijn.

2.7

Klachten worden zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien werkdagen na afronding van de opdracht, schriftelijk aan Silver Arrows meegedeeld, bij gebreke waarvan de opdrachtgever wordt geacht het resultaat van de opdracht volledig te hebben aanvaard.

3

Inschakelen van derden

3.1

Tenzij anders overeengekomen, worden opdrachten aan derden in het kader van de uitvoering van de opdracht, door of namens de opdrachtgever verstrekt. Op verzoek van de opdrachtgever kan Silver Arrows, voor rekening en risico van de opdrachtgever, als gemachtigde optreden. Partijen kunnen hiervoor een nader over een te komen vergoeding afspreken.

3.2

Wanneer Silver Arrows op verzoek van de opdrachtgever een begroting voor kosten van derden opstelt, dan is deze begroting indicatief. Desgewenst kan Silver Arrows namens de opdrachtgever offertes aanvragen.

3.3

Wanneer bij de uitvoering van de opdracht Silver Arrows volgens uitdrukkelijke afspraak voor eigen rekening en risico goederen of diensten van derden betreft, waarna deze goederen of diensten worden doorgegeven aan de opdrachtgever, dan gelden de bepalingen uit de algemene voorwaarden van en/of aparte afspraken met de toeleverancier met betrekking tot de garantie en aansprakelijkheid ook jegens de opdrachtgever.

3.4

Wanneer Silver Arrows, al dan niet in naam van de opdrachtgever, opdrachten of aanwijzingen aan productiebedrijven of andere derden verstrekt, dan zal de opdrachtgever op verzoek van Silver Arrows de in artikel 2.5 van deze Algemene Voorwaarden bedoelde goedkeuring schriftelijk bevestigen.

3.5

De opdrachtgever schakelt niet zonder overleg met Silver Arrows derden in wanneer dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de opdracht zoals overeengekomen met Silver Arrows. Partijen overleggen in het voorkomende geval welke andere opdrachtnemers worden ingeschakeld en welke werkzaamheden aan hen worden opgedragen.

3.6

Silver Arrows is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken in producten of diensten van door of namens de opdrachtgever ingeschakelde derden, ongeacht of deze door Silver Arrows zijn geïntroduceerd. De opdrachtgever dient deze partijen zelf aan te spreken. Silver Arrows kan hierbij desgewenst assistentie verlenen.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

4

Rechten van intellectuele eigendom en eigendomsrechten

4.1

Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom - waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht- op de resultaten uit de opdracht komen toe aan Silver Arrows. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Silver Arrows daartoe bevoegd, tenzij anders overeengekomen.

4.2

Partijen kunnen overeenkomen dat de in het eerste lid bedoelde rechten geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever worden overgedragen. Deze overdracht en de eventuele voorwaarden waaronder de overdracht plaatsvindt worden altijd schriftelijk vastgelegd. Tot het moment van overdracht wordt een gebruiksrecht verstrekt als geregeld in artikel 5 van deze Algemene Voorwaarden.

4.3

Silver Arrows heeft te allen tijde het recht om zijn/haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht - op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze- te (laten)vermelden of verwijderen. Het is de opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Silver Arrows het resultaat zonder vermelding van de naam van Silver Arrows openbaar te maken of te verveelvoudigen.

4.4

Tenzij anders overeengekomen, blijven de in het kader van de opdracht door Silver Arrows tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpsschetsen, concepten, adviezen, rapporten, begrotingen, ramingen, bestekken, werktekeningen, illustraties, foto's, prototypes, maquettes, mallen, prototypes, (deel)producten, films, (audio - en video)presentaties, broncodes en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) eigendom van Silver Arrows, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter beschikking zijn gesteld.

4.5

Na het voltooien van de opdracht hebben noch de opdrachtgever noch Silver Arrows jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens, tenzij anders overeengekomen.

5

Gebruik van het resultaat

5.1

Wanneer de opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met Silver Arrows, verkrijgt hij het recht tot gebruik van het resultaat van de opdracht overeenkomstig de overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft het gebruiksrecht beperkt tot dat gebruik, waarvoor de opdracht (kennelijk) is verstrekt. Het recht op gebruik is exclusief, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of anders overeengekomen.

5.2

Wanneer het resultaat mede betrekking heeft op werken waarop rechten van derden op rusten, maken partijen aanvullende afspraken hoe het gebruik van deze werken zal worden geregeld.

5.3

Opdrachtgever heeft zonder schriftelijke toestemming niet het recht om het resultaat van de opdracht aan te passen, ruimer of op andere wijze te (her)gebruiken of uit te voeren dan is overeengekomen, of om dit door de derden te laten doen. Silver Arrows kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een billijke vergoeding.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

5.4

In geval van niet overeengekomen ruimer of ander gebruik, hieronder ook begrepen wijziging, vermindering of aantasting van het voorlopige of definitieve resultaat, heeft Silver Arrows recht op een vergoeding wegens inbreuk op zijn/haar rechten van tenminste drie maal het overeengekomen honorarium, althans een vergoeding die in redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot de gepleegde inbreuk, zonder overigens enig ander recht te verliezen.

5.5

Het is de opdrachtgever niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken en elk in het kader van de opdracht aan de opdrachtgever verstrekt recht tot gebruik komt te vervallen, tenzij de gevolgen daarvan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid:

- a. vanaf het moment dat de opdrachtgever zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of anderszins in gebreke is;
- b. indien de opdracht voortijdig wordt beëindigd om redenen genoemd in artikel 8.1 van deze Algemene Voorwaarden;
- c. ingeval van faillissement van de opdrachtgever, tenzij de desbetreffende rechten overeenkomstig artikel 4.2 van de deze Algemene Voorwaarden aan de opdrachtgever zijn overgedragen.

5.6

Silver Arrows heeft met inachtneming van de belangen van de opdrachtgever, de vrijheid om de resultaten te gebruiken voor eigen publiciteit, verwerving van opdrachten, promotie, waaronder begrepen wedstrijden en tentoonstellingen e.d., en om deze in bruikleen te krijgen, wanneer het om fysieke resultaten gaat.

6

Honorarium en kosten

6.1

Silver Arrows heeft recht op een honorarium voor het uitvoeren van de opdracht. Dit kan bestaan uit een uurtarief, een consultancy -fee, een vast bedrag, al dan niet gerelateerd aan de projectsom of uit enige andere tussen partijen overeen te komen vergoeding.

6.2

Naast het overeengekomen honorarium komen ook de kosten die Silver Arrows voor de uitvoering van de opdracht maakt, zoals bureau -, reis-en verblijfkosten, kosten voor prints, kopieën, (druk) proeven, prototypes, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d., voor vergoeding in aanmerking. Deze kosten worden zoveel mogelijk vooraf gespecificeerd, behalve wanneer een opslagpercentage wordt afgesproken.

6.3

Wanneer Silver Arrows door het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen, door een gewijzigde hetzij onjuiste opdracht of briefing, dan wel door externe omstandigheden genoodzaakt is meer of andere werkzaamheden te verrichten, dan worden deze werkzaamheden apart gehonoreerd, op basis van de gebruikelijk door Silver Arrows gehanteerde honorariumtarieven. Silver Arrows zal de opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk is of de aard van de werkzaamheden uitstel niet toelaat.

6.4

Wanneer de uitvoering van de opdracht wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan Silver Arrows kunnen worden toegerekend, dan is de opdrachtgever verplicht eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. Silver Arrows zal de kosten zoveel mogelijk proberen te beperken.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232

BTW nr: NL 853632844B01

IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

7

Betaling en opschorting

7.1

Alle betalingen dienen te worden gedaan zonder aftrek, verrekening of opschorting, binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

7.2

Alle aan de opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Silver Arrows totdat alle bedragen die de opdrachtgever aan Silver Arrows op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Silver Arrows zijn voldaan.

7.3

Wanneer de opdrachtgever in verzuim is met de gehele of gedeeltelijke betaling van de verschuldigde bedragen, is de opdrachtgever wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, welke ten minste 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,-excl. BTW bedragen.

7.4

Silver Arrows draagt zorg voor tijdige facturering. In overleg met de opdrachtgever, mag Silver Arrows overeengekomen honorarium en kosten als voorschot, tussentijds of periodiek in rekening brengen.

7.5

Silver Arrows mag de uitvoering van de opdracht opschorten nadat de betalingstermijn is verstreken en de opdrachtgever na schriftelijk te zijn aangemaand alsnog binnen 14 dagen te betalen, dit nalaat, dan wel wanneer Silver Arrows door een mededeling of gedraging van de opdrachtgever moet begrijpen dat betaling achterwege zal blijven.

8

Opzegging en ontbinding van de overeenkomst

8.1

Wanneer de opdrachtgever de overeenkomst opzegt zonder dat sprake is van verwijtbaar tekortschieten door Silver Arrows, of wanneer Silver Arrows de overeenkomst ontbindt wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever, naast het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan verrichte werkzaamheden, een schadevergoeding verschuldigd. Gedragingen van de opdrachtgever op grond waarvan van Silver Arrows redelijkerwijs niet meer geveerd kan worden dat de opdracht wordt afgerond, worden in dit verband medebeschouwd als toerekenbare tekortkoming.

8.2

De schadevergoeding bedoeld in het vorige lid omvat tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Silver Arrows op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden, alsmede tenminste 30% van het resterende deel van het honorarium dat de opdrachtgever bij volledige vervulling van de opdracht verschuldigd zou zijn.

8.3

Zowel Silver Arrows als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, en alle verschuldigde bedragen worden terstond opeisbaar, wanneer ten aanzien van de andere partij een verzoek tot faillissement, (voorlopige) surseance, of schuldsanering wordt ingediend.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

8.4

Wanneer de werkzaamheden van Silver Arrows bestaan uit het bij herhaling verrichten van soortgelijke werkzaamheden, dan is sprake van een duurovereenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze overeenkomst kan slechts worden beëindigd door schriftelijke opzegging met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste drie maanden, gedurende welke termijn de opdrachtgever de gebruikelijke hoeveelheid werkzaamheden van Silver Arrows blijft afnemen, dan wel financieel zal compenseren.

9

Garanties en vrijwaringen

9.1

Silver Arrows garandeert dat het geleverde door of vanwege hem/haar is ontworpen en dat, wanneer er auteursrecht op het resultaat rust, hij/zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken. Silver Arrows garandeert dat het resultaat van de opdracht ten tijde van het tot stand brengen daarvan, voor zover hij/zij weet of redelijkerwijs behoort te weten, geen inbreuk maakt op rechten van derden of anderszins onrechtmatig is.

9.2

Wanneer de opdrachtgever de resultaten van de opdracht gebruikt, vrijwaart de opdrachtgever Silver Arrows of door Silver Arrows bij de opdracht ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht. Dit laat onverlet de aansprakelijkheid van Silver Arrows jegens opdrachtgever voor niet-nakoming van de garanties als bedoeld in het voorgaande lid en overige aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

9.3

De opdrachtgever vrijwaart Silver Arrows voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door de opdrachtgever verstrekte materialen en/of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

10

Aansprakelijkheid

10.1

Silver Arrows dient in geval van een toerekenbare tekortkoming eerst schriftelijk in gebreke te worden gesteld, met een redelijke termijn om alsnog zijn/haar verplichtingen na te komen, dan wel eventuele fouten te herstellen of schade te beperken of op te heffen.

10.2

Silver Arrows is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor aan Silver Arrows toerekenbare, directe schade. Aansprakelijkheid van Silver Arrows voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

10.3

Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Silver Arrows, is de aansprakelijkheid van Silver Arrows beperkt tot het honorarium van de ontwerp er voor de opdracht, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Dit bedrag is niet hoger dan €75.000,= en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het voorkomend geval aan Silver Arrows uitkeert. Het bedrag waarvoor Silver Arrows in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele sommen welke door de opdrachtgever zijn verzekerd.

10.4

Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van twee jaar vanaf het moment dat de opdracht door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645

rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232

BTW nr: NL 853632844B01

IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

11

Overige bepalingen

11.1

Wanneer de opdrachtgever eenzelfde opdracht tegelijkertijd aan anderen dan Silver Arrows wenst te verstrekken of de opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, zal hij Silver Arrows, onder vermelding van de namen van deze anderen, hiervan op de hoogste stellen.

11.2

Het is de opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met Silver Arrows gesloten overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met schriftelijke toestemming van Silver Arrows.

11.2

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, feiten en omstandigheden, die in het kader van de opdracht, van elkaar of uit andere bron, aan de andere partij ter kennis komen, waarvan redelijkerwijs te begrijpen is dat openbaarmaking of mededeling aan derden Silver Arrows of de opdrachtgever schade zou kunnen berokkenen. Derden, die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden.

11.4

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

11.5

De opschriften in deze Algemene Voorwaarden dienen slechts om de leesbaarheid te bevorderen en vormen geen onderdeel van deze Algemene Voorwaarden.

11.6

Op de overeenkomst tussen Silver Arrows en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen in eerste instantie een gerezen geschil in onderling overleg proberen op te lossen. Behalve wanneer partijen uitdrukkelijk schriftelijk arbitrage zijn overeengekomen, neemt de volgens de wet bevoegde rechter, of de rechter in het arrondissement waar Silver Arrows is gevestigd, dit ter keuze van Silver Arrows, kennis van geschillen tussen Silver Arrows en opdrachtgever.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

12

Specifieke bepalingen aangaande zoekmachine-adverteren ("sea") en zoekmachine-optimalisatie ("seo")

12.1

De Opdrachtgever verleent aan Silver Arrows voor de duur van de overeenkomst een exclusieve bevoegdheid tot het uitvoeren van SEO-werkzaamheden en het voeren van de SEA-campagnes met betrekking tot de nader, schriftelijk aangeduide zoekmachines en websites. Onder "SEA-campagnes" wordt in dit kader verstaan advertentiecampagnes via advertentieplatformen als Google Ads en Bing Ads. Onder "SEO-werkzaamheden" wordt in dit kader verstaan alle adviserende en/of uitvoerende werkzaamheden gericht op het verbeteren van de (technische) structuur van de website(s) van Opdrachtgever en alle voorkomende werkzaamheden gericht op het verbeteren van de door zoekmachines aan de website(s) toegekende autoriteit of relevantie op basis van (link)verwijzingen op websites van derden (ook wel "link building" of "authority building" genoemd).

12.2

De Opdrachtgever verleent aan Silver Arrows een exclusieve volmacht tot het verrichten van alle handelingen die Silver Arrows noodzakelijk acht bij het opzetten en beheren van de SEA-campagnes en uitvoeren van SEO-werkzaamheden. Voor zover SEA en SEO gerelateerde werkzaamheden door derden worden verricht voor Opdrachtgever, dient Opdrachtgever hiervan tijdig melding te maken aan Silver Arrows.

12.3

Silver Arrows zal zich naar beste kunnen inspannen voor het bereiken van een optimale positionering in de overeengekomen zoekmachines, maar verbindt zich niet tot het bereiken van enig concreet resultaat, zulks in lijn met de hiervoor geldende richtlijnen zoals opgesteld door de zoekmachines. Alle mededelingen van Silver Arrows over de mogelijke resultaten van SEO werkzaamheden zijn derhalve indicatief van aard.

12.4

De Opdrachtgever kan aan deze mededelingen geen rechten ontleen. Opdrachtgever verklaart zich tevens bekend met het feit dat het succes van SEO werkzaamheden mede afhankelijk is van de mate waarin de door Silver Arrows aanbevolen werkzaamheden en/of wijzigingen aan de website(s) van Opdrachtgever worden doorgevoerd en is bereid om de aanbevelingen naar beste kunnen en binnen redelijke termijn na oplevering door te (laten) voeren.

12.5

De door de zoekmachines in rekening gebrachte kosten die verband houden met de SEA-campagnes dienen in beginsel rechtstreeks door de Opdrachtgever, zonder tussenkomst van Silver Arrows, betaald te worden aan het betreffende advertentieplatform. Silver Arrows kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gevolgen van betalingsachterstanden en saldotekorten van de Opdrachtgever.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

13

Specifieke bepalingen aangaande digital analytics en conversie-optimalisatie

13.1

Silver Arrows zal zich naar beste kunnen inspannen om de datakwaliteit en –integriteit met betrekking tot gegevens die worden verzameld op de website(s) van Opdrachtgever te borgen. Opdrachtgever is echter verantwoordelijk voor de juiste technische implementatie van de software en/of tooling waarmee deze gegevens op de eigen website worden verzameld, al dan niet op basis van door Silver Arrows verstrekte adviezen hieromtrent.

13.2

Analyse en rapportage van bevindingen en aanbevelingen door Silver Arrows aan Opdrachtgever vindt plaats conform de frequentie en het format zoals gespecificeerd in de offerte, het projectvoorstel of de overeenkomst die ten grondslag ligt aan de samenwerking.

13.3

Analyse en rapportage van bevindingen en aanbevelingen door Silver Arrows aan Opdrachtgever vinden plaats op grond van de door Opdrachtgever gehanteerde software en/of tooling ten behoeve van webanalyse. De door de desbetreffende software en/of tooling gehanteerde definities voor metriecken of Key Performance Indicatoren (KPI's) zijn hierin leidend. Met de metriek "unieke bezoeker" wordt aldus bedoeld een unieke bezoeker conform de definitie en wijze van vaststelling zoals gehanteerd door de desbetreffende software en/of tooling. Indien Silver Arrows op enig moment van deze definitie afwijkt, verplicht zij zit duidelijk te specificeren aan Opdrachtgever in de desbetreffende rapportage, dan wel in de offerte, het projectvoorstel of de overeenkomst die ten grondslag ligt aan de samenwerking.

13.4

Silver Arrows verplicht zich de uitkomsten van de analyse en die van daaraan gekoppelde eventuele eerdere analyses en daaruit volgende rapportages tenminste zes maanden te bewaren, tenzij vanuit wet- of regelgeving of gelet op de doelstelling van de analyse een andere termijn noodzakelijk is. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de bewaartermijn op diens verzoek te verkorten of te verlengen.

13.5

Opslag van door Silver Arrows vergaarde gegevens, analyses en/of dashboards met betrekking tot voor Opdrachtgever verrichtte werkzaamheden geschiedt binnen het beveiligde bedrijfsnetwerk van Silver Arrows. Silver Arrows behoudt zich het recht voor gegevens van Opdrachtgever definitief te verwijderen van haar bedrijfsnetwerk c.q. te vernietigen na het verstrijken van de bewaartermijn van 6 maanden, of zoveel eerder als door Opdrachtgever wenselijk wordt geacht.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

14

Specifieke bepalingen aangaande display advertising, social media advertising

Opdrachtgever staat er voor in en zal op eerste verzoek van Silver Arrows schriftelijk bevestigen dat:

14.1

Door Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden aangeleverd advertentiemateriaal vrij is van technische gebreken en geschikt is voor de plaatsing van prestatie meet- en controlesystemen.

14.2

door Opdrachtgever verstrekte informatie juist en volledig is en Opdrachtgever deze steeds tijdig en volledig ter beschikking van Silver Arrows zal stellen alsmede dat Opdrachtgever alle andere medewerking zal verlenen die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van een Overeenkomst.

14.3

Opdrachtgever steeds zal handelen in overeenstemming met toepasselijke binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving, reclamecodes, (eigendoms)rechten of voorwaarden van derden en daartoe alle noodzakelijke maatregelen zal nemen.

14.4

Opdrachtgever steeds zal voorzien in een door het toepasselijke prestatie meetsysteem exclusief (niet voor andere doeleinden gebruikte) herleidbare link naar de landingspagina van een website of anderszins exclusieve koppeling.

14.5

Opdrachtgever gedurende de duur van een Overeenkomst de ten behoeve van het monitoren van de resultaten geplaatste meetsystemen of verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden niet zal wijzigen, versluieren of verwijderen en zorgvuldig zal bewaren, niet aan derden ter beschikking zal stellen en deze beveiligen tegen iedere vorm van ongeautoriseerd gebruik alsmede in geval van enig ongeautoriseerd gebruik of op eerste verzoek van Silver Arrows direct alle maatregelen zal treffen die nodig zijn om een dergelijk gebruik te stoppen.

14.6

Opdrachtgever vrijwaart Silver Arrows tegen eventuele aanspraken van derden jegens Silver Arrows bij inbreuk door Opdrachtgever op de hiervoor genoemde verplichtingen.

14.7

Opdrachtgever is zich ervan bewust dat Silver Arrows ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst gebruik kan maken van software van derden en verklaart zich akkoord met de op het gebruik van deze software gepaard gaande bepalingen c.q. "terms and conditions", doch uitsluitend voor zover de gebruikte software expliciet vermeld wordt in de overeenkomst, opdrachtbevestiging of andersoortige schriftelijke communicatie tussen Opdrachtgever en Silver Arrows waarin wordt ingestemd met de uitvoering van werkzaamheden.

14.8

Mediabestedingen (tevens "mediainkoopkosten") worden in beginsel door Opdrachtgever rechtstreeks aan het desbetreffende advertentieplatform (bijvoorbeeld GoogleAds) voldaan.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232

BTW nr: NL 853632844B01

IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

15

Specifieke bepalingen aangaande interactief media ontwerpen

15.1

Specificaties

Opdrachtgever en Silver Arrows zullen in gezamenlijk overleg vaststellen aan welke specificaties het resultaat dient te voldoen en, voor zover van toepassing, in hoeverre het Silver Arrows betrokken zal worden bij het onderhoud van het resultaat.

15.2

Contactpersonen

Opdrachtgever en Silver Arrows zullen beiden een contactpersoon aanwijzen die bevoegd is beslissingen in het kader van de opdracht te nemen.

15.3

Juiste aanlevering materialen

Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat programmatuur, materialen of gegevens, welke door of namens hem ter beschikking worden gesteld, tijdig, juist en volledig aan Silver Arrows ter hand worden gesteld en geschikt zijn om door Silver Arrows in het kader van de opdracht te gebruiken.

15.4

Stand der techniek

Silver Arrows zal de opdracht naar vermogen uitvoeren met inachtneming van de dan geldende stand der techniek. Silver Arrows kan niet garanderen dat het resultaat zonder onderbreking of fouten in iedere omgeving zal werken. Het resultaat en de weergave kunnen afhankelijk zijn van externe factoren, zoals systemen, browsers, schermresoluties of besturingssystemen. Eventueel kan opdrachtgever in de specificaties laten opnemen in welke omgeving het resultaat zal worden gebruikt, zodat het resultaat daar zoveel mogelijk op kan worden afgestemd.

15.5

Bijzondere garantie bepaling voor applicaties op internet of intranet

In geval van een opdracht voor een applicatie op internet of intranet, zoals bijvoorbeeld een website, zal Silver Arrows eventuele gebreken in de applicatie die binnen een maand na installatie door opdrachtgever schriftelijk worden gemeld, herstellen. Dit voor zover deze gebreken gelegen zijn in het door toedoen van Silver Arrows niet voldoen aan de opgestelde specificaties. Indien er een acceptatietest is overeengekomen dan zal Silver Arrows, in afwijking van het hiervoor bepaalde, dergelijke gebreken die binnen 14 dagen na afloop van de testperiode door opdrachtgever schriftelijk worden gemeld, in de applicatie herstellen, dit voorzover deze gebreken samenhangen met wijzigingen/verbeteringen die tijdens de testperiode zijn aangebracht.

15.6

Verval bijzondere garantie voor applicaties op internet of intranet

Silver Arrows behoeft geen gebreken in de applicatie te herstellen indien deze zijn veroorzaakt door opdrachtgever zelf, door derden of door gewijzigde omstandigheden, waarvan Silver Arrows ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet wist of behoorde te weten. De garantieverplichting vervalt indien de opdrachtgever zonder toestemming van Silver Arrows wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen, alsmede indien de opdrachtgever op enige wijze zelf zonder schriftelijke toestemming van Silver Arrows een gebrek tracht te herstellen.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645
rv@silverarrows.nl
www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232
BTW nr: NL 853632844B01
IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

15.7

Testperiode

Indien bij een opdracht voor applicaties op internet of intranet een acceptatietest is overeengekomen, zal de testperiode 14 dagen bedragen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Het is opdrachtgever niet toegestaan de applicatie tijdens de testperiode openbaar te maken.

15.8

Uitbreiding diensten Silver Arrows

Silver Arrows zal slechts zorgdragen voor andere diensten, zoals het aanvragen van domeinnaamregistraties en het opzetten van procedures voor beveiliging, controle, onderhoud en systeembeheer, indien en voor zover dit uitdrukkelijk onderdeel van de opdracht uitmaakt.

15.9

Inschakelen providers en andere dienstverleners

Indien Silver Arrows adviseert om andere dienstverleners of toeleveranciers, zoals bepaalde providers, ten behoeve van het functioneren of tot stand brengen van het resultaat in te schakelen, is Silver Arrows niet aansprakelijk indien deze dienstverleners of toeleveranciers tekort schieten in hun verplichtingen.

15.10

Extra werkzaamheden

Indien Silver Arrows extra werkzaamheden dient te verrichten door een uitbreiding van de opdracht, door het te laat, onjuist of onvolledig aanleveren van programmatuur, materialen of gegevens, door het herstel van het ontwerp of het resultaat in verband met onoordeelkundig gebruik, of door het buiten de opdrachtschrijving om (op verzoek of noodgedwongen) begeleiden van medewerkers of toeleveranciers van de opdrachtgever, dan zullen deze extra werkzaamheden, ongeacht of er sprake was van een vaste prijsafspraken, door opdrachtgever worden vergoed op basis van de gebruikelijk door Silver Arrows gehanteerde honorariumtarieven.

15.11

Gebruik resultaat

Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een correct en oordeelkundig gebruik van het resultaat en de daaraan ten grondslag liggende software en applicaties.

15.12

Licentie voor het gebruik van het (grafisch) ontwerp

Wanneer opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met Silver Arrows, verkrijgt hij een exclusieve niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van het (grafisch) ontwerp.

15.13

Licentie voor het gebruik van de programmatuur en documentatie

Wanneer opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met concreet geeft, verkrijgt hij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van de voor het resultaat door het ontwerp bureau tot stand gebrachte software of applicaties, alsmede de daarbij behorende (technische) documentatie, ongeacht of deze software of applicaties in het kader van de opdracht zijn vervaardigd.

Bezoekadres:

Alexander Battalaan 48
6221 CE Maastricht

Postadres:

Op der Welsch 8
6286 CJ Wittem

+31 6 1490 6645

rv@silverarrows.nl

www.silverarrows.nl

KvK nr: 59759232

BTW nr: NL 853632844B01

IBAN: NL29 INGB 0006 3730 77

15.14

Gebruik fonts, software en ander materiaal van derden

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om bij derden licenties te verwerven voor auteursrechtelijk beschermd materiaal dat in het resultaat zal worden gebruikt. Onder auteursrechtelijk beschermd materiaal wordt onder andere verstaan: fonts, software, huisstijlelementen, foto's en (muziek)composities. Voor het materiaal dat Silver Arrows voorstelt in het resultaat toe te passen, kan Silver Arrows op verzoek van de opdrachtgever een kostenraming opvragen bij de betreffende toeleverancier.

15.15

Dagelijks gebruik van een website

In geval van een opdracht voor het ontwikkelen van een website, of een wat dit betreft met een website gelijk te stellen ontwerp, is het de opdrachtgever toegestaan om voor het dagelijks gebruik van een applicatie binnen de door Silver Arrows aangegeven grenzen wijzigingen in de inhoud van de databases, achterliggende pagina's en de boomstructuren aan te brengen. Het is in ieder geval niet toegestaan om zonder toestemming van Silver Arrows wijzigingen aan te brengen in: – het (basis)ontwerp – de openingpagina – de basisstructuur – de programmatuur – het navigatiesysteem

15.16

Overdragen broncode

Tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen behoort het overdragen van de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van het resultaat tot stand gekomen technische documentatie niet tot de verplichting van Silver Arrows. Voor zover opdrachtgever zich inzage kan verschaffen in de broncode, is hij niet gerechtigd daarvan op enige wijze gebruik te maken of daarover aan anderen inlichtingen te verstrekken, op welke wijze dan ook.

15.17

Bescherming programmatuur

Silver Arrows is gerechtigd door middel van (technische) maatregelen zijn programmatuur te beschermen. In dat geval is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

15.18

Beëindiging relatie opdrachtgever-Silver Arrows

In geval van een opdracht voor het ontwikkelen van een website, of een wat dit betreft met een website gelijk te stellen ontwerp, zullen beide partijen, indien de relatie tussen Silver Arrows en opdrachtgever wordt verbroken, in gezamenlijk overleg proberen tot een redelijke oplossing te komen, zodat de website nog op een reële wijze door de opdrachtgever kan worden gebruikt.

15.19

Credits

Bij publiciteit rondom het resultaat zal opdrachtgever er voor zorgdragen dat de bijdrage van Silver Arrows duidelijk naar voren zal komen. Indien is overeengekomen dat derden betrokken zullen zijn bij een wijziging of uitwerking van het resultaat, dan zal opdrachtgever ook deze derden verplichten bij publiciteit rondom (een uitwerking van) het resultaat de bijdrage van Silver Arrows duidelijk te vermelden.

15.20

Naamsvermelding Silver Arrows

Silver Arrows is gerechtigd om de bedrijfsnaam op een bescheiden wijze in het resultaat op te nemen. De wijze waarop deze naamsvermelding zal plaatsvinden, wordt in onderling overleg vastgesteld.