

In deze voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Onder deze begrippen wordt verstaan:

- Adresbestand: een door Opdrachtgever aangeleverde logisch gescheiden verzameling van gegevens ten behoeve van de Email Marketing Dienst, onder meer bestaande uit de email- en sms-adressen (telefoonnummers).
- Advertentie: 1 (één) of meer grafische afbeeldingen en/of teksten (bijvoorbeeld banners en buttons) of andere advertentievormen (bijvoorbeeld een pop-up of pop-under) gericht op het verstrekken of toegankelijk maken van informatie of commerciële communicatie, die door Opdrachtgever aan Ematters beschikbaar worden gesteld.
- Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.
- Consultancy Dienst: de Dienst waarbij Ematters voor Opdrachtgever consultancy werkzaamheden verricht, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, marketingadvies, website en zoekmachine optimalisatieadvies, implementatie daarvan en marketing training.
- Dienst: iedere op grond van de Overeenkomst door Ematters te verrichten of verrichtte werkzaamheid of prestatie alsmede alle daarbij voortgebrachte Materialen, resultaten en werken die bestemd zijn voor Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Email Marketing Diensten en Consultancy Diensten.
- Ematters: de besloten vennootschap Ematters B.V, gevestigd aan de Valscherkade 18 te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34278740.
- Email Marketing Dienst: De Dienst waarbij Ematters voor Opdrachtgever email marketing diensten verricht, daaronder begrepen het ten behoeve van marketingdoeleinden opmaken, samenstellen en verzenden van email- en sms-berichten aan derden en/of het ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever van Programmatuur ten behoeve van het beheer van de marketingcampagne door de Opdrachtgever zelf.
- Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals, maar niet beperkt tot, auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow.
- Opdrachtgever: de rechtspersoon die met Ematters de Overeenkomst sluit.
- Materiaal: materiaal dat voor de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever is toegestuurd en is ontwikkeld door Ematters. Dit materiaal kan onder meer bestaan uit tekst, audio, video, animatie, film, muziek, beelden, databanken, software, HTML bestanden, etc.
- Overeenkomst: het Opdrachtbevestigingsformulier en enige andere door Partijen conform de Algemene Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde overeenkomst, bepaling of uiting betreffende de Dienst.
- Opdrachtbevestigingsformulier: de schriftelijke bevestiging van Ematters van de opdracht van Opdrachtgever. In het Opdrachtbevestigingsformulier worden nadere specificaties van de Dienst en nadere rechten en verplichtingen van Partijen opgenomen indien

en voor zover zij willen afwijken van deze Algemene Voorwaarden.

- Partij: Ematters of Opdrachtgever.
- Programmatuur: computerprogrammatuur (al dan niet in objectcode) alsmede de voor Opdrachtgever bestemde schriftelijke dan wel elektronische handleiding ten behoeve van het gebruik daarvan, van Ematters, 1 (één) van haar licentiegevers of door Ematters ingeschakelde derden.
- Website: www.ematters.nl dan wel enige andere website van Ematters.

1. UITVOERING

- 1.1 Voor zover niet anders is overeengekomen garandeert Ematters dat de Overeenkomst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Ematters slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 1.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Ematters na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren.
- 1.3 Indien in ieder geval één van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
 - door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
 - door een mededeling van Ematters aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
 - door een schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Ematters.
- 1.4 Door Ematters opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Ematters is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 1.5 Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, brengt Ematters niet in verzuim en geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragings schade.
- 1.6 Opdrachtgever zal Ematters steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Opdrachtgever staat er voor in dat deze gegevens of inlichtingen correct, volledig en actueel zijn.
- 1.7 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van zijn apparatuur, de Programmatuur, het Materiaal en de daarvoor in aanmerking komende Diensten alsmede voor het controleren van de beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 1.8 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ematters staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft

Ematters, onverminderd overige rechten, het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Ematters is gerechtigd de hierdoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, dan wel de Overeenkomst (partieel) te ontbinden.

1.9 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ematters gehouden bij de uitvoering van de Consultancy Dienst tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.

1.10 Ematters is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden of prestaties worden vergoed conform de voor de betreffende werkzaamheden gebruikelijke tarieven van Ematters tenzij anders overeenkomen in de Overeenkomst.

1.11 Ematters mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.

2. GEBRUIK VAN DE DIENST

2.1 De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle informatie die hij aan Ematters ter beschikking stelt of via de Programmatuur of de Dienst verspreidt, openbaar maakt of anderszins distribueert. De Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakt of anderszins gedistribueerde informatie dan wel het gebruik door Opdrachtgever van de Programmatuur, het Materiaal of de Dienst niet:

- in strijd is met geldende wetten en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet bescherming persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet en richtlijnen van de College bescherming persoonsgegevens en de ACM;
- in strijd is met de Overeenkomst;
- in strijd is met de door Ematters gegeven richtlijnen en aanwijzingen;
- in strijd is met de Nederlandse Reclame Code of richtlijnen van de Reclame Code Commissie;
- de systemen van Ematters, klanten van Ematters of andere internetgebruikers schade toebrengt of hindert;
- onrechtmatig is; en
- de belangen of de goede naam van Ematters zal schaden (dit naar oordeel van Ematters).

3. TARIEVEN

3.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

3.2 Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Ematters zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3.3 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Ematters gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Ematters zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen,

met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

3.4 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Ematters gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 3,5% te verhogen zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst te beëindigen.

4. BETALING

4.1 Met inachtneming van hetgeen is bepaald in lid 3 van dit artikel, zal Opdrachtgever vanaf het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, voor het gebruik van de Dienst aan Ematters de vergoedingen verschuldigd zijn die op het Opdrachtbevestigingsformulier zijn vermeld dan wel, indien daaromtrent niets is overeengekomen, de vergoedingen zoals die gewoonlijk door Ematters voor de betreffende Dienst gehanteerd worden op het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, welke vergoedingen zijn gespecificeerd in het tarievenoverzicht van Ematters. Op verzoek wordt het tarievenoverzicht aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

4.2 Ematters zal Opdrachtgever voor de verschuldigde vergoedingen facturen sturen. Opdrachtgever dient de in rekening gebrachte bedragen uiterlijk binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum te betalen tenzij door Ematters uitdrukkelijk een andere termijn wordt aangegeven.

4.3 Enig beroep door Opdrachtgever op verrekening of opschorting is niet toegestaan.

4.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, in verzuim verkeren. Vanaf de dag van verzuim tot aan de dag van volledige betaling is Opdrachtgever de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen gegeven worden. Indien de vordering uit handen wordt gegeven, zal Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, alle kosten berekend door externe deskundigen, de kosten voor juridische bijstand en (de volledige) proceskosten, dit naast de in rechte vastgestelde kosten.

4.5 Alle betalingen door Opdrachtgever aan Ematters worden in mindering gebracht op de oudste nog openstaande facturen van Opdrachtgever, ongeacht enige aanduiding op de facturen door Opdrachtgever.

4.6 Indien wordt overeengekomen dat Ematters de Consultancy Diensten zal verrichten op nacalculatiebasis zullen de gebruikelijke tarieven van Ematters gelden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

4.7 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ematters

verleende Consultancy Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

5. ZOEKMACHINE MARKETING

5.1 Indien een Dienst (mede) het verbeteren van de vindbaarheid van Opdrachtgevers website en/of diensten in zoekresultaten bij zoekmachines omvat, machtigt Opdrachtgever Ematters automatisch om in Opdrachtgevers naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten.

5.2 Opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk dat zoekresultaten en vindbaarheid van de website en/of diensten volledig bepaald worden/wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines. Ematters zal zich inspannen om de positie en zoekresultaten ten gunste van Opdrachtgever te beïnvloeden, maar kan geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat.

5.3 Indien onderdeel van de Diensten voorts is het onderhoud van reclamecampagnes, bijvoorbeeld bij Google AdWords of andere on- en offline advertentiesystemen, dan zal Ematters zich inspannen om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de afgesproken advertentiesystemen. Hieronder vallen ook het beheren van reclamecampagnes bij zoekmachine(s), affiliate(s) en andere leveranciers door het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website van Opdrachtgever, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het ten minste maandelijks rapporteren van de resultaten van de reclamecampagnes aan Opdrachtgever.

6. ADRESSENBESTAND

6.1 Opdrachtgever bepaalt welke informatie met behulp van de Email Marketing Dienst wordt opgeslagen en/of uitgewisseld. Ematters aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie. Opdrachtgever vrijwaart Ematters tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever of Eindgebruikers met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie onrechtmatig is.

6.2 Ematters levert uitsluitend Email Marketing Diensten op basis van een door Opdrachtgever aangeleverd Adreszenbestand en zal dan ook op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor de juistheid van email- en sms-adressen.

6.3 Indien Ematters de Email Marketing Dienst op full service basis verleent, zal Opdrachtgever het Adreszenbestand leveren op een wijze en in de vorm zoals door Ematters aangegeven. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het behoud van een kopie van het Adreszenbestand en Ematters zal dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor het verlies van enige gegevens.

6.4 Mocht Ematters kennis hebben of tot het besef komen dat informatie die Opdrachtgever of een eindgebruiker met behulp van de Dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal Ematters prompt handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal Ematters aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen.

6.5 Opdrachtgever moet, voor zover van toepassing, de door Ematters aan Opdrachtgever verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden geheim houden. Ematters is niet aansprakelijk voor misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een gebruiker die zich aanmeldt met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Opdrachtgever ook daadwerkelijk Opdrachtgever is. Zodra Opdrachtgever weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, moet Opdrachtgever Ematters daarvan op de hoogte stellen, onverminderd de eigen verplichting van Opdrachtgever om direct zelf doeltreffende maatregelen te nemen.

6.6 Alle rechten op het Adreszenbestand, waaronder maar niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten, zullen blijven berusten bij Opdrachtgever. Voor zover Opdrachtgever op grond van de wet niet als producent van de databank wordt aangemerkt, komt door de Overeenkomst een volledige overdracht van alle databankrechten aan Opdrachtgever tot stand ex artikel 2 lid 4 Databankenwet.

6.7 Opdrachtgever garandeert dat de emailadressen, sms-adressen en enige andere gegevens opgenomen in het Adreszenbestand geen inbreuk maken op rechten van derden en niet zijn verkregen, bewerkt of bewaard in strijd met geldende wetten en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Opdrachtgever vrijwaart Ematters te dien aanzien tegen alle claims en aanspraken door derden en de eventueel daaruit voortvloeiende schade.

7. ADVERTENTIES

7.1 Indien de Dienst bestaat uit het plaatsen van Advertenties voor Opdrachtgever, moeten deze voldoen aan de (technische) eisen opgenomen in het Opdrachtbevestigingsformulier. Ematters heeft het recht de specificaties uit het Opdrachtbevestigingsformulier tijdens de duur van de Overeenkomst te wijzigen. Opdrachtgever wordt van een dergelijke wijziging 5 (vijf) werkdagen voordat hieraan voldaan moet worden schriftelijk of per email geïnformeerd. Bij het beschikbaar komen van nieuwe specificaties wordt een nieuw Opdrachtbevestigingsformulier voorgelegd en vervallen alle in voorgaande Opdrachtbevestigingsformulieren vermelde specificaties.

7.2 Voor elke te publiceren Advertentie worden door Opdrachtgever de in het Opdrachtbevestigingsformulier gespecificeerde materialen toegezonden aan Ematters.

7.3 Ematters zal zich inspannen om een Advertentie te publiceren gedurende de publicatieperiode conform het daarop betrekking hebbende Opdrachtbevestigingsformulier.

7.4 Ematters behoudt zich het recht voor een Advertentie te weigeren die: niet voldoet aan de eisen opgenomen in het Opdrachtbevestigingsformulier of andere door

Ematters aan Opdrachtgever bekendgemaakte eisen; naar haar oordeel onrechtmatig of onwettig; of in strijd zijn met de in artikel 7.1 vermelde voorwaarden.

7.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de Advertenties en de daarvoor aangeleverde materialen.

8. DUUR & BEËINDIGING

8.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 3 (drie) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in het Opdrachtbevestigingsformulier. De Overeenkomst wordt na ommekomst van de initiële contractperiode telkens van rechtswege verlengd met een eenzelfde periode behoudens schriftelijke opzegging uiterlijk 3 (drie) maanden voor ommekomst van de betreffende contractperiode.

8.2 De ene Partij kan, zonder ingebrekestelling en zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekend schrijven, met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst met de andere Partij ontbinden, indien:

- deze andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst en zuivering van deze tekortkoming blijvend onmogelijk is; of
- deze andere Partij surseance van betaling of haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van haar vermogen beslag wordt gelegd; of
- deze andere Partij haar activiteiten staakt, ophoudt haar statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit of haar rechtspersoonlijkheid verliest.

8.3 Onverminderd artikel 8.1 en 8.2 is Ematters gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekend schrijven, met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst, de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden, indien klant in strijd handelt met de verplichtingen voortvloeiend uit de volgende artikelen van deze Algemene Voorwaarden:

- artikel 2) Gebruik van de Dienst;
- artikel 4) Betaling;
- artikel 13) Intellectuele Eigendomsrechten;
- artikel 17) Vertrouwelijke informatie.

8.4 Bedragen die Ematters vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Ematters reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

8.5 Direct na de beëindiging van de Overeenkomst retourneert Opdrachtgever terstond alle exemplaren van de Programmatuur, Materialen en andere zaken of documentatie die in het kader van de Overeenkomst door Ematters aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Ematters zal materialen die in eigendom zijn van Opdrachtgever uiterlijk 1 (één) maand na beëindiging van de Overeenkomst eveneens retourneren. Alle kopieën en back-ups van de Programmatuur, het Materiaal en andere zaken en documentatie door Partijen in het kader van de Overeenkomst aan elkaar ter beschikking gesteld, zullen, voor zover retourneren daarvan absoluut onmogelijk is, door de betreffende Partij worden vernietigd behoudens 1

(één) exemplaar dat uitsluitend mag worden gebruikt als bewijs in een eventueel geschil tussen Partijen.

8.6 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn de beëindiging van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging volledig van kracht, waaronder maar niet beperkt tot:

- artikel 9) Aansprakelijkheid;
- artikel 13) Intellectuele Eigendomsrechten;
- artikel 17) Vertrouwelijke informatie.

8.7 Ematters behoudt zich het recht voor om na beëindiging van de Overeenkomst, de administratie van Opdrachtgever te laten inspecteren en controleren door een registeraccountant. Deze audit zal worden uitgevoerd gedurende normale werktijden en zonder dat dit in conflict komt met de normale activiteiten van Opdrachtgever. De kosten voor een dergelijke audit komen voor rekening van Ematters, tenzij de audit aantoonde dat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan de in dit artikel genoemde vereisten, onverminderd de overige rechten van Ematters.

8.8 Bij annulering meer dan 1 (één) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Opdrachtgever niet gehouden kosten aan Ematters te vergoeden.

8.9 Bij annulering tot uiterlijk 1 (één) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Opdrachtgever gehouden 50% van de overeengekomen prijs aan Ematters te vergoeden, onverminderd het recht van Ematters schadevergoeding te vorderen voor zover de schade 50% van de overeengekomen prijs te boven gaat, dan wel overeengekomen is dat vergoedingen voor de Consultancy Dienst voldaan zouden worden op basis van nacalculatie.

9. AANSPRAKELIJKHEID

9.1 De totale aansprakelijkheid van Ematters, uit welke hoofde dan ook, en in het bijzonder wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad, dan wel garantieverplichting is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Dienst overeengekomen prijs (excl. btw) per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt met een maximum van 50.000 euro per kalenderjaar. Indien overeengekomen is dat de vergoedingen die Opdrachtgever verschuldigd is worden berekend op basis van nacalculatie, zal voornoemde aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag dat Ematters in rekening zou brengen indien facturatie zou geschieden op het moment dat de tekortkoming zich voordeed.

9.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de kosten die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft moeten maken om de tekortkoming van Ematters te herstellen of op te heffen, zodat de prestatie van Ematters wel aan de Overeenkomst beantwoordt, alsmede de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van zulke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang daarvan.

9.3 Ematters is niet aansprakelijk voor alle andere schade dan directe schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade die voortvloeit uit (gebruik van) de Programmatuur, het Materiaal of Dienst, zoals gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en kosten van herstel van gegevens die geheel of gedeeltelijk verloren zijn gegaan.

9.4 Indien zich een schadegeval voordoet, dient Opdrachtgever dat binnen 6 (zes) weken schriftelijk aan Ematters te melden. Doet Opdrachtgever dat niet, dan vervalt ieder recht op schadevergoeding.

9.5 Buiten de in deze Algemene Voorwaarden genoemde gevallen rust op Ematters geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel 9 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ematters of haar directie.

9.6 Ten aanzien van Opdrachtgever is artikel 6:271 BW uitgesloten.

9.7 Opdrachtgever vrijwaart Ematters volledig tegen alle mogelijke claims of aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van welke schade dan ook op enige wijze voortvloeiend uit en/of verband houdende met het gebruik van Opdrachtgever van de Programmatuur, het Materiaal of de Dienst en/of het niet, niet op juiste wijze of niet tijdig nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en in het bijzonder voor aanspraken van toezichthouders, zoals de ACM en CBP.

10. OVERMACHT

10.1 Indien Opdrachtgever of Ematters als gevolg van overmacht verhinderd is een verplichting uit de Overeenkomst na te komen, dan is de desbetreffende Partij niet tot nakoming gehouden zolang de overmacht duurt, tenzij het een betalingsverplichting betreft. Onder overmacht voor Ematters wordt mede, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot, verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van derden of toeleveranciers van Ematters en storingen in de internetverbindingen, hardware, (d)dos aanval(len), telecommunicatie- en elektriciteitsnetwerken.

10.2 Wanneer de overmachtssituatie langer dan 14 (veertien) dagen heeft geduurd, hebben zowel Opdrachtgever als Ematters het recht om de Overeenkomst te ontbinden door een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat Opdrachtgever en Ematters de andere Partij voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

11. BESCHIKBAARHEID

11.1 Ematters zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Ematters opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

11.2 Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of Service Level Agreement zal Ematters regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Ematters opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden (zie tevens artikel 8.5). Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.

11.3 Ematters zal zich inspannen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. Ematters is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Ematters is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

11.4 Indien naar het oordeel van Ematters een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Ematters of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van email of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Ematters gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

12. STORINGEN EN ONDERHOUD

12.1 Ematters zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Programmatuur dan wel Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

12.2 Ematters heeft het recht om haar systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Ematters zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. Ematters is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

12.3 Ematters heeft het recht Programmatuur dan wel de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Ematters Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per email. Omdat de Programmatuur dan wel de Dienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Ematters is niet gehouden tot enige vergoeding van schade in geval van aanpassingen.

13. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

13.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Programmatuur, het Materiaal en de Dienst blijven uitsluitend berusten bij Ematters, haar licentiegevers of door haar ingeschakelde derden. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst, waaronder, maar niet beperkt tot, die waarin een verlening van een gebruiksrecht op de Programmatuur, het Materiaal en/of de Dienst wordt verleend, zal zo uitgelegd worden dat daar enige overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten mee is beoogd.

13.2 Indien en voor zover Ematters aan Opdrachtgever een gebruiksrecht verleent ten aanzien van Ematters Programmatuur, Materiaal en/of enige daarvoor in aanmerking komende Dienst, geschiedt deze verlening onder de opschortende voorwaarde van betaling door Opdrachtgever van alle in het kader van de Overeenkomst verschuldigde bedragen. Bedoeld gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar en beperkt tot het doel dat logischerwijs uit de Overeenkomst blijkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Enig door Ematters, haar licentiegevers of ingeschakelde derden verleend gebruiksrecht wordt verleend voor een periode van 1 (één) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

13.3 Opdrachtgever mag auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicatoren van de rechthebbende op de Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen van of wijzigen in de geleverde Programmatuur of het Materiaal. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

13.4 Behoudens voor zover overeengekomen dan wel dwingendrechtelijk toegestaan bij wet, mag Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur of ter beschikking gesteld Materiaal niet verveelvoudigen, decompileren of daarop reverse-engineering toepassen. Voorts is het niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks)beperkingen van Programmatuur of Materiaal te verwijderen of te omzeilen.

13.5 Opdrachtgever is nimmer bevoegd om enig recht betreffende een object dat identiek is aan of verwarring wekkend overeenstemt met enig object dat onderwerp is van enig Intellectueel Eigendomsrecht dat aan Ematters of diens licentiegevers toebehoort, te registreren of een aanvraag daartoe in te dienen.

13.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om een domeinnaam te gebruiken of aan te vragen die identiek is aan of verwarring wekkend overeenstemt met enig object dat onderwerp is van enig Intellectueel Eigendomsrecht dat aan Ematters of diens licentiegevers toebehoort.

13.7 Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de beschikbaarstelling aan Ematters van gegevens met het doel van gebruik of bewerking ten behoeve van de Dienst. Opdrachtgever zal Ematters vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

14. KLACHTEN

14.1 Opdrachtgever dient Ematters direct te informeren over klachten van personen die in het kader van de Email Marketing Dienst email- of sms-berichten hebben ontvangen. Ematters is, indien een persoon daarom verzoekt, gerechtigd de gegevens van de betreffende

persoon te verwijderen uit de door Ematters gebruikte kopie van het Adresbestand.

15. PRIVACY

15.1 Door het leveren van Diensten zal Ematters persoonsgegevens verwerken ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal met betrekking tot zulke verwerking dan ook te allen tijde en onder alle omstandigheden worden aangemerkt als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Ematters zal uitsluitend handelen als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Het verwerken van persoonsgegevens zal gebeuren in overeenstemming met geldende wetten en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder begrepen de Wet bescherming persoonsgegevens.

15.2 Ematters zal slechts persoonsgegevens verwerken op instructie van Opdrachtgever, behoudens enige verwerking vereist volgens de wet. Alle persoonsgegevens die door Ematters in het kader van de Dienst worden verwerkt, worden geacht te zijn verwerkt op de instructie van Opdrachtgever.

15.3 Ematters zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

16. PERSONEEL

16.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Ematters voortduurt, alsmede 1 (één) jaar na afloop daarvan, werknemers van Ematters in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ematters. Onder werknemers van Ematters worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Ematters of van 1 (één) van de aan Ematters gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Ematters of van 1 (één) van de aan Ematters gelieerde ondernemingen waren.

16.2 Bij overtreding van Opdrachtgever van artikel 16.1 zal Opdrachtgever, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete verbeuren van € 250,- per dag dat de overtreding voortduurt.

17. VERTROUWELIJKE INFORMATIE

17.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een

arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.

17.2 Informatie wordt beschouwd als vertrouwelijk tenzij een Partij aangeeft dat de door haar verstrekte informatie niet vertrouwelijk van aard is.

17.3 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende Partij of dit naderhand is geworden buiten toedoen van de ontvangende Partij, of die de ontvangende Partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd en deze derde daartoe niet verplicht was.

18. SLOTBEPALINGEN

18.1 Ematters mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen en zal Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht aan een derde voor Opdrachtgever redelijkerwijs onacceptabel is, heeft deze het recht de Overeenkomst op te zeggen binnen 5 (vijf) dagen na ontvangst van de bedoelde mededeling. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden over te dragen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ematters.

18.2 Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

18.3 Opdrachtgever is gehouden Ematters steeds schriftelijk of per email op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante gegevens.

18.4 Ematters is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Ematters zal Opdrachtgever schriftelijk, elektronisch of via de Website van de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in kennis stellen. De wijzigingen treden 1 (één) maand na de inkennisstelling in werking. Indien Opdrachtgever de wijzigingen niet wenst te accepteren, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking zullen treden.

18.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Ematters en Opdrachtgever een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

18.6 De door Ematters ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

18.7 Opdrachtgever verleent hierbij aan Ematters toestemming zijn (handels)naam en logo te gebruiken ten behoeve van promotie en als referentie. Ematters zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van en informeren over de vorm waarin zij de naam en logo van Opdrachtgever van plan is te gebruiken.