

HOOFDSTUK I | ALGEMENE BEPALINGEN

DEFINITIES

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

- **Adressenbestand:** een door Klant aangeleverde logisch gescheiden verzameling van gegevens ten behoeve van de Email Marketing Dienst, onder meer bestaande uit de Email- en sms-adressen (telefoonnummers).
- **Advertentie:** 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 Klant 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 Klant consultancy werkzaamheden verricht, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, marketingadvies, website- en zoekmachineoptimalisatie-advies 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 Klant, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Email Marketing Diensten en Consultancy Diensten.
- **Ematters:** de besloten vennootschap Ematters B.V, statutair gevestigd te Westerwerf 7-c te Uitgeest, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34278740 en al haar dochterondernemingen.
- **Email Marketing Dienst:** De Dienst waarbij Ematters voor Klant Email marketing diensten verricht, daaronder begrepen het ten behoeve van marketing doeleinden opmaken, samenstellen en verzenden van Email- en sms-berichten aan derden en/of het ter beschikking stellen aan de Klant van Programmatuur ten behoeve van het beheer van de marketing campagne door de Klant 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 en eenlijnsprestaties.
- **Klant:** de rechtspersoon die met Ematters de Overeenkomst sluit.
- **Materiaal:** materiaal dat voor de uitvoering van de Overeenkomst aan Klant 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 Klant. 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 Klant.

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

1 DE DIENST

- 1.1 Ematters zal zich inspannen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Dienst overeenkomstig de overeengekomen afspraken en procedures te verlenen. Ematters garandeert niet dat Klant te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst of dat de Dienst juist, volledig en tijdig wordt geleverd. Storingen in de Dienst kunnen mede, doch niet uitsluitend, optreden als gevolg van storingen in internet- of telefonieverbindingen.
- 1.2 Alle eventueel door Ematters genoemde (leverings-)termijnen worden naar beste weten, op grond van de gegevens die zij ontvangt van Klant, vastgesteld. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings-)termijn brengt Ematters niet in verzuim.
- 1.3 Ematters behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Ematters, haar licentiegevers of door haar ingeschakelde derden. Ematters zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Ematters zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Klant gehouden zijn.

2 TOEPASSELIJKHEID, AANBIEDING EN OVEREENKOMST

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, Overeenkomsten en andere (rechts)handelingen tussen Partijen, ook wanneer die rechtshandelingen niet leiden tot, of in verband staan met, een Overeenkomst en ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn aangegaan of verricht.
- 2.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden uitgesloten.
- 2.3 Ematters is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Ematters zal Klant schriftelijk, elektronisch of via de Website van de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden in kennis stellen. De wijzigingen treden één (1) maand na de inkennisstelling in werking. Indien Klant de wijzigingen niet wenst te accepteren, heeft Klant het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking zullen treden.
- 2.4 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 Klant 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.
- 2.5 Alle aanbiedingen van Ematters zijn vrijblijvend, tenzij door Ematters uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.6 De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand op de datum dat Ematters heeft ontvangen:
 - het door Klant ondertekende Opdrachtbevestigingsformulier; en
 - alle overige voor uitvoering van de Dienst noodzakelijke, al dan niet in het Opdrachtbevestigingsformulier gespecificeerde en door Klant ondertekende overeenkomsten waaronder, maar niet beperkt tot, eventueel benodigde overeenkomsten met derden zoals bedoeld in artikel 21.2, dan wel, indien Ematters reeds vóór die datum met instemming van Klant aangevangen heeft met werkzaamheden voor het aan Klant verschaffen van de Dienst, op het moment dat die werkzaamheden zijn begonnen.

3 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 3.1 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.
- 3.2 Indien en voorzover Ematters aan Klant 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 Klant 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 twee (2) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 3.3 Ematters verklaart, voorzover zij rechthebbende is ten aanzien van de Intellectuele Eigendomsrechten hierop, met de Programmatuur en het Materiaal geen rechten van derden te schenden en vrijwaart Klant te dien aanzien tegen alle claims en aanspraken van derden en eventueel daaruit voortvloeiende schade, op voorwaarde dat Klant Ematters onverwijld informeert van het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Klant Ematters de volledige vrijheid laat in het voeren van onderhandelingen daarover en/of het treffen van een regeling en/of het voeren van verweer in een eventuele procedure. Indien en voorzover nodig verleent Klant hierbij aan Ematters een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Klant verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan Ematters die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van Ematters vervalt indien en voorzover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de ter beschikking gestelde Programmatuur of geleverde Diensten die door Klant zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door Ematters ter beschikking gestelde computerprogrammatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de geleverde Diensten of ter beschikking gestelde Programmatuur zijn ontwikkeld of bedoeld.
- 3.4 Klant 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.
- 3.5 Behoudens voorzover overeengekomen danwel dwingendrechtelijk toegestaan bij wet, mag Klant ter beschikking gestelde Programmatuur of terbeschikking 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.
- 3.6 Klant is nimmer bevoegd om enig recht betreffende een object dat identiek is aan of verwarringwekkend 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.
- 3.7 Het is Klant niet toegestaan om een domeinnaam te gebruiken of aan te vragen die identiek is aan of verwarringwekkend overeenstemt met enig object dat onderwerp is van enig Intellectueel Eigendomsrecht dat aan Ematters of diens licentiegevers toebehoort.
- 3.8 Klant 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. Klant 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.

4 VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- 4.1 Indien en voorzover 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.
- 4.2 Informatie wordt beschouwd als vertrouwelijk tenzij een Partij aangeeft dat door haar verstrekte informatie niet vertrouwelijk van aard is.
- 4.3 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.

5 REFERENTIE

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

6 MEDEWERKING KLANT

- 6.1 Klant zal Ematters steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Klant staat er voor in dat deze gegevens of inlichtingen correct, volledig en actueel zijn.
- 6.2 Klant 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 controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 6.3 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Ematters staan of indien Klant 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, danwel de Overeenkomst (partieel) te ontbinden.

7 GEBRUIK VAN DE DIENST

- 7.1 De Klant 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 Klant garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakt of anderszins gedistribueerde informatie dan wel het gebruik door Klant van de Programmatuur, het Materiaal of de Dienst niet:
- in strijd is met geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet en richtlijnen van de College Bescherming Persoonsgegevens en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit;
 - 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.

8 VERGOEDING EN BETALING

- 8.1 Met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 8.3, zal Klant vanaf het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, voor het gebruik van de Dienst aan Ematters de vergoedingen verschuldigd die op het Opdrachtbevestigingsformulier zijn vermeld danwel, 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 Klant ter beschikking gesteld. De vermelde vergoedingen zijn exclusief 19% BTW.
- 8.2 Ematters heeft het recht haar tarieven éénmaal per jaar te verhogen. Ematters zal Klant tenminste dertig (30) dagen van te voren op de hoogte stellen van een dergelijke verhoging. Binnen veertien (14) dagen nadat Ematters aan Klant de verhoging heeft meegedeeld heeft Klant het recht de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de verhoging van kracht wordt.
- 8.3 Ematters zal Klant voor de verschuldigde vergoedingen facturen sturen. Klant dient de in rekening gebrachte bedragen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te betalen tenzij door Ematters uitdrukkelijk een andere termijn wordt aangegeven. Per post verzonden facturen worden geacht te zijn ontvangen binnen twee (2) dagen na poststempel in de landen van de Benelux en binnen vijf (5) dagen na poststempel in andere landen.
- 8.4 Enig beroep door Klant op verrekening of opschorting is niet toegestaan.
- 8.5 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Klant, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, in verzuim verkeren. Vanaf de dag van verzuim tot aan de dag van volledige betaling is Klant de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd. Indien Klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen gegeven worden. Indien de vordering uit handen wordt gegeven, zal Klant naast het alsdan verschuldigde bedrag tevens gehouden zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde 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.
- 8.6 Alle betalingen door Klant aan Ematters worden in mindering gebracht op de oudste nog openstaande facturen van Klant, ongeacht enige aanduiding op de facturen door Klant.

9 AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1 De totale aansprakelijkheid van Ematters wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel wegens onrechtmatige daad, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Dienst overeengekomen prijs (excl. BTW). Indien overeengekomen is dat de vergoedingen die Klant verschuldigd is worden berekend op basis van nacalculatie, zal voornoemde aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag dat Ematters in rekening zou brengen indien facturatie zou geschieden op het moment dat de tekortkoming zich voordeed.
- 9.2 Indien Ematters toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Overeenkomst, zal zij alle maatregelen treffen om de schade voor Klant te beperken, voor zover dat redelijkerwijs van Ematters kan worden verwacht.
- 9.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de kosten die Klant 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.
- 9.4 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.

- 9.5 Indien zich een schadegeval voordoet, dient Klant dat binnen één (1) jaar schriftelijk aan Ematters te melden. Doet Klant dat niet, dan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
- 9.6 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.
- 9.7 Klant 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 Klant 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.

10 OVERMACHT

- 10.1 Indien Klant 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 verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van derden of toeleveranciers van Ematters en storingen in de internetverbindingen, hardware, telecommunicatie- en elektriciteitsnetwerken.
- 10.2 Wanneer de overmachtsituatie langer dan veertien (14) dagen heeft geduurd, hebben zowel Klant 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 Klant en Ematters de andere Partij voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

11 DUUR & BEEINDIGING

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van twee (2) 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 twee (2) maanden voor ommekomst van de betreffende contractperiode.
- 11.2 Iedere Partij is gerechtigd, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn van maximaal dertig (30) dagen gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, de Overeenkomst te ontbinden indien de andere Partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een verplichting uit de Overeenkomst, tenzij de aard van de tekortkoming de ontbinding van de Overeenkomst niet rechtvaardigt.
- 11.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 11.2 kan de ene Partij, 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
- 11.4 Onverminderd artikel 11.2 en 11.3 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 Klant te ontbinden, indien klant in strijd handelt met de verplichtingen voortvloeiend uit de volgende artikelen van deze algemene voorwaarden:

- artikel 3) Intellectuele Eigendomsrechten;
- artikel 4) Vertrouwelijke informatie;
- artikel 7) Gebruik van de Dienst; en
- artikel 8) Vergoeding en betaling.

11.5 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.

11.6 Direct na de beëindiging van de Overeenkomst retourneert Klant terstond alle exemplaren van de Programmatuur, Materialen en andere zaken of documentatie die in het kader van de Overeenkomst door Ematters aan Klant ter beschikking zijn gesteld. Ematters zal materialen die in eigendom zijn van Klant na beëindiging van de Overeenkomst eveneens retourneren. Alle kopieën en backups van de Programmatuur, het Materiaal en andere zaken en documentatie door Partijen in het kader van de Overeenkomst aan elkaar ter beschikking gesteld, zullen, voorzover retourneren daarvan absoluut onmogelijk is, door de betreffende Partij worden vernietigd behoudens één exemplaar dat uitsluitend mag worden gebruikt als bewijs in een eventueel geschil tussen Partijen.

11.7 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 3) Intellectuele Eigendomsrechten;
- artikel 4) Vertrouwelijke informatie;
- artikel 9) Aansprakelijkheid.

11.7 Ematters behoudt zich het recht voor om na beëindiging van de Overeenkomst, de administratie van Klant 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 Klant. De kosten voor een dergelijke audit komen voor rekening van Ematters, tenzij de audit aantoont dat Klant niet heeft voldaan aan de in dit artikel genoemde vereisten, onverminderd de overige rechten van Ematters.

12 OPSCHORTING

12.1 Ematters is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten indien Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, dan wel indien Ematters gegronde vrees heeft om aan te nemen dat Klant niet (volledig) aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen, onverminderd enig ander aan Ematters toekomend recht. Onder gegronde vrees wordt onder meer verstaan, maar is niet beperkt tot, vrees die ontstaat door handelingen en/of gedragingen van Klant waaruit bijvoorbeeld kan worden afgeleid dat Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen.

12.2 Ematters is gerechtigd voldoende zekerheid voor het nakomen van de verplichtingen van Klant te verlangen, alvorens de Dienst aan te vangen of daarmee door te gaan. Indien Klant niet voldoende zekerheid stelt, heeft Ematters het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Zodra Klant alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Ematters de opschorting opheffen.

13 DIVERSEN

13.1 De Overeenkomst omvat de algehele overeenstemming tussen Klant en Ematters en Klant en Ematters sluiten uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eerdere overeenkomsten, gemaakte afspraken of gedane uitlatingen met betrekking tot de Dienst uit. Onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.3, zullen wijzigingen van en aanvullingen op de Overeenkomst slechts geldig zijn indien zij schriftelijk tussen Klant en Ematters zijn overeengekomen.

- 13.2 Ematters mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.
- 13.3 Ematters mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen en zal Klant daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht aan een derde voor Klant redelijkerwijs onacceptabel is, heeft deze het recht de Overeenkomst op te zeggen binnen vijf (5) dagen na ontvangst van de bedoelde mededeling. Klant is niet gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden over te dragen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ematters.
- 13.4 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, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.5 Klant en Ematters zijn gehouden elkaar steeds schriftelijk, per fax of per Email op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in voor de uitvoering van de overeenkomst relevante gegevens.

HOOFDSTUK II | CONSULTANCY

In dit hoofdstuk II vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk I van toepassing indien Ematters Consultancy Diensten verleent ten behoeve van Klant. Indien en voor zover enige bepaling uit dit hoofdstuk II afwijkt van danwel geacht wordt in strijd te zijn met enige bepaling uit hoofdstuk I, zal de betreffende bepaling van dit hoofdstuk II prevaleren.

14 ALGEMEEN

- 14.1 Ematters zal de Consultancy Dienst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. Eventuele afspraken betreffende service niveaus worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 14.2 Partijen beschouwen een Overeenkomst inhoudende (onder meer) het verrichten van Consultancy Diensten door Ematters als een overeenkomst van opdracht. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst zal uitgelegd worden als inhoudende een arbeids- of agentuurovereenkomst.
- 14.3 Partijen zullen schriftelijk specificeren ten aanzien van welke werkzaamheden en/of Diensten en voor welke periode medewerkers van Ematters zullen worden ingeschakeld om de Consultancy Dienst te verrichten alsmede de inhoud en te verrichten werkzaamheden van de Consultancy Dienst zelf.
- 14.4 Ematters zal voldoende gekwalificeerde medewerkers beschikbaar houden om de Consultancy Dienst uit te kunnen voeren. Ematters is vrij in de keuze wie van haar medewerkers de Consultancy Dienst zal gaan verrichten.
- 14.5 Klant is gerechtigd om vervanging van de door Ematters geselecteerde medewerker te verzoeken (i) indien de medewerker aantoonbaar niet aan eventueel uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en Klant dit binnen drie (3) werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan Ematters kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ematters zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. Ematters staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van Klant op verdere nakoming van de Overeenkomst evenals alle aanspraken van Klant wegens niet-nakoming van de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant betreffende de reeds verrichte werkzaamheden blijven in stand.
- 14.6 Ematters is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. Ematters vrijwaart cliënt tegen alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door Ematters van de medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits Klant de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan Ematters overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door Ematters gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 14.7 Ematters aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van Klant tot stand zijn gekomen.
- 14.8 Indien is overeengekomen dat de Consultancy Dienst in fasen zal plaatsvinden, is Ematters gerechtigd de aanvang van de Consultancy Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.9 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Ematters gehouden bij de uitvoering van de Consultancy Dienst tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Ematters is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Consultancy 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.

14.10 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ematters verleende Consultancy Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

15 WIJZIGING EN MEERWERK

15.1 Indien Ematters op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Consultancy Dienst vallen ("Meerwerk"), zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de voor de betreffende werkzaamheden of prestaties gebruikelijke tarieven van Ematters. Van Meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Ematters is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

15.2 Klant aanvaardt dat door Meerwerk als bedoeld in artikel 15.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de Consultancy Dienst, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Ematters kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) Meerwerk voor doet, is voor Klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

15.3 Voor zover voor de Consultancy Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal Ematters Klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van Meerwerk.

16 OPLEIDINGEN CURSUSSEN EN TRAININGEN

16.1 Voor zover de Consultancy Dienst bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Ematters steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Ematters gebruikelijke regels.

16.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Ematters aanleiding geeft, is Ematters gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

17 GARANTIE

17.1 De Overeenkomst voor de levering van de Consultancy Dienst tussen Ematters en Klant betreft, tenzij anders overeengekomen, een inspanningsverbintenis. Ematters geeft geen garanties ten aanzien van enige directe danwel indirecte resultaten van Consultancy Diensten. Ematters garandeert dat de door haar in te zetten medewerk(s) beschikken over de noodzakelijke kennis en vaardigheden in relatie tot de te verrichten opdracht.

17.2 Ematters garandeert voorts dat:

- de door haar te leveren Consultancy Dienst op vakbekwame zal worden uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen is; en
- voor de duur van de Overeenkomst haar medewerkers voldoen en zullen blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, ervaring en deskundigheid.

18 KLACHTEN

18.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Klant binnen acht (8) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na voltooiing van de betreffende Consultancy Dienst, schriftelijk te worden gemeld aan Ematters. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ematters in staat is adequaat te reageren.

- 18.2 Indien een klacht gegrond is, zal Ematters behoudens het bepaalde in artikel 17.3, uitsluitend aansprakelijk zijn de werkzaamheden alsnog te verrichten zoals overeengekomen. Met name, maar niet daartoe beperkt, is uitgesloten enige aansprakelijkheid voor schade.
- 18.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinloos is, zal Ematters slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.
- 18.4 Indien een medewerker van Ematters gedurende meerdere dagen Consultancy Diensten zal verrichten voor Klant en deze medewerker voldoet niet aan de verwachtingen van Klant, dan dient Klant dit binnen één (1) werkdag van de betreffende medewerker aan Ematters mede te delen. Indien de klacht gegrond is, zal Ematters voor vervanging zorgdragen.

19 TARIEVEN & BETALING

- 19.1 Partijen zullen schriftelijk overeenkomen of Ematters de Consultancy Diensten zal verrichten op basis van een vaste prijs dan wel op nacalculatiebasis.
- 19.2 Indien een vaste prijs overeengekomen wordt, heeft deze betrekking op alle door Ematters in het kader van de betreffende Overeenkomst te verrichten prestaties. Hiertoe behoren ook de beschikbaarstelling van Programmatuur, Materiaal en computer, de kosten van verzekeringen en reis- en verblijfkosten van personeel van Ematters, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien voor de bij de uitvoering van de Dienst telecommunicatiefaciliteiten waaronder een internetverbinding nodig zijn, zal Klant voor de tijdige beschikbaarheid hiervan verantwoordelijk zijn. Ematters zal op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor enige schade voortvloeiend uit storingen in verbindingen of niet-beschikbaarheid van voornoemde faciliteiten tenzij Klant aantoont dat de schade het resultaat is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ematters of haar directie.
- 19.3 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.
- 19.4 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Ematters verleende Consultancy Diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

20 ANNULERING

- 20.1 Annulering van de Consultancy Dienst kan alleen schriftelijk plaatsvinden.
- 20.2 Bij annulering meer dan één (1) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Klant niet gehouden kosten aan Ematters te vergoeden.
- 20.3 Bij annulering tot uiterlijk één (1) maand voor de datum dat Ematters de betreffende Consultancy Diensten zal gaan verrichten, is Klant 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 danwel overeengekomen is dat vergoedingen voor de Consultancy Dienst voldaan zouden worden op basis van nacalculatie.

HOOFDSTUK III EMAIL MARKETING

In dit hoofdstuk III vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van hoofdstuk I van toepassing indien Ematters Email Marketing Diensten verleent ten behoeve van Klant. Indien en voor zover enige bepaling uit dit hoofdstuk III afwijkt van danwel geacht wordt in strijd te zijn met enige bepaling uit hoofdstuk I, zal de betreffende bepaling van dit hoofdstuk III prevaleren.

21 INSCHAKELEN DERDEN

- 21.1 Ematters maakt ten behoeve van de Email Marketing Dienst gebruik van producten en/of diensten van derden, waaronder maar niet beperkt tot, Programmatuur en systemen ten beheer van Email marketing campagnes van derden.
- 21.2 Klant zal mogelijk met door Ematters ingeschakelde derden een nadere overeenkomst aan moeten aangaan betreffende eventueel aan Klant te verlenen gebruiksrechten op de Programmatuur van derden indien en voor zover het voor de levering en uitvoer van de Email Marketing Dienst door Ematters nodig is dat Klant gebruik maakt van de Programmatuur van derden.
- 21.3 Voorzover Ematters eveneens partij is bij de hiervoor genoemde overeenkomst met een derde zijn in ieder geval ten aanzien van de rechtsverhouding tussen Klant en Ematters deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing.
- 21.4 Indien Klant enige verplichting uit de Overeenkomst niet, niet correct of niet tijdig nakomt danwel in strijd handelt met hetgeen daarin is bepaald, is Ematters, onverminderd enige rechten die zij heeft op basis van deze Algemene Voorwaarden, gerechtigd de door haar ingeschakelde derde te verzoeken het aan Klant verleende gebruiksrecht op de Programmatuur in te trekken en een eventueel gesloten overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

22 PRIVACY

- 22.1 Door het leveren van de Email Marketing Dienst zal Ematters persoonsgegevens verwerken ten behoeve van Klant. Klant 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 wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder begrepen de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 22.2 Ematters zal slechts persoonsgegevens verwerken op instructie van Klant, 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 Klant.
- 22.3 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.

23 ADRESSENBESTAND

- 23.1 Klant 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. Klant vrijwaart Ematters tegen aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant of Eindgebruikers met behulp van de Dienst opgeslagen en/of uitgewisselde informatie onrechtmatig is.
- 23.2 Ematters levert uitsluitend Email Marketing Diensten op basis van een door Klant aangeleverd Adresbestand en zal dan ook op geen enkele wijze verantwoordelijk zijn voor de juistheid van Email- en sms-adressen.

- 23.3 Indien Ematters de Email Marketing Dienst op full service basis verleent, zal Klant het Adresbestand leveren op een wijze en in de vorm zoals door Ematters aangegeven. Klant is verantwoordelijk voor het behoud van een kopie van het Adresbestand en Ematters zal dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor het verlies van enige gegevens.
- 23.4 Mocht Ematters kennis hebben of tot het besef komen dat informatie die Klant 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.
- 23.5 Klant moet, voorzover van toepassing, de door Ematters aan Klant 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 Klant ook daadwerkelijk Klant is. Zodra Klant weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, moet Klant Ematters daarvan op de hoogte stellen, onverminderd de eigen verplichting van Klant om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen.
- 23.6 Alle rechten op het Adresbestand, waaronder maar niet beperkt tot Intellectuele Eigendomsrechten, zullen blijven berusten bij Klant. Voor zover Klant op grond van de wet niet als producent van de databank wordt aangemerkt, komt door de Overeenkomst een volledige overdracht van alle sui generis databankrechten aan Klant tot stand ex artikel 2 lid 4 Databankenwet.
- 23.7 Klant garandeert dat de Email-adressen, sms-adressen en enige andere gegevens opgenomen in het Adresbestand geen inbreuk maken op rechten van derden en niet zijn verkregen, bewerkt of bewaart in strijd met geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wetbescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Klant vrijwaart Ematters te dien aanzien tegen alle claims en aanspraken door derden en de eventueel daaruit voortvloeiende schade.

24 ADVERTENTIES

- 24.1 Indien de Email Marketing Dienst bestaat uit het plaatsen van Advertenties voor Klant, moeten deze voldoen aan de (technische) eisen opgenomen in het Opdrachtformulier. Ematters heeft het recht de specificaties uit het Opdrachtformulier tijdens de duur van de Overeenkomst te wijzigen. Klant wordt van een dergelijke wijziging 5 werkdagen voordat hieraan voldaan moet worden schriftelijk of per Email geïnformeerd. Bij het beschikbaar komen van nieuwe specificaties wordt een nieuw Opdrachtformulier voorgelegd en vervallen alle in voorgaande Opdrachtformulieren vermelde specificaties.
- 24.2 Voor elke te publiceren Advertentie worden door Klant de in het Opdrachtformulier gespecificeerde materialen toegezonden aan Ematters.
- 24.3 Ematters zal zich inspannen om een Advertentie te publiceren gedurende de publicatieperiode conform het daarop betrekking hebbende Opdrachtformulier.
- 24.4 Ematters behoudt zich het recht voor een Advertentie te weigeren die:
- niet voldoet aan de eisen opgenomen in het Opdrachtformulier of andere door Ematters aan Klant bekendgemaakte eisen.
 - naar haar oordeel onrechtmatig of onwettig zijn; of
 - in strijd zijn met de in artikel 7.1 vermelde voorwaarden
- 24.5 Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de Advertenties en de daarvoor aangeleverde materialen.

25 KLACHTEN

- 25.1 Klant 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 verwijderen uit de door Ematters gebruikte kopie van het Adressenbestand.