

Richtlijnen en dienstbeschrijving Social Ads / Omni

1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving “**Social Ads**” / “**Omni**”, vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant met betrekking tot Social Ads/ Omni; hierna “de **Dienst**”.

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

2. Definities

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

<u>Advertentie:</u>	bestaande uit een tekstadvertentie en/of display welke kan worden opgenomen in zoekmachines of op social media kanalen (Facebook/Instagram etc.) of op de websites aangesloten bij het Google/Bing Display Netwerk, inclusief een hyperlink die er voor zorgt dat na een Klik op de advertentie een gebruiker wordt doorgelinkt naar de overeengekomen website van de Contractant.
<u>Dashboard:</u>	een beveiligde en afgeschermd online omgeving waarop Contractant toegang krijgt tot de resultaten van de Dienst en informatie kan inzien,
<u>Klantinformatie:</u>	gegevens en andere informatie ter beschikking gesteld aan Youvia door het gebruik van de Dienst, waaronder het advertentiemateriaal en logo/foto's Contractant.
<u>Omni:</u>	Advertenties op Google/Bing en/of Facebook/Instagram zorgen voor het bereiken van de gewenste doelgroep met gerichte advertenties waarmee de online aanwezigheid van Contractant wordt vergroot.
<u>Social Ads:</u>	Advertenties op sociale media zorgen voor het bereiken van de gewenste doelgroep op Facebook en Instagram (of alleen Facebook), met gerichte advertenties waarmee de online aanwezigheid van Contractant wordt vergroot.
<u>Zoekwoord:</u>	een woord of woordcombinatie opgenomen in de campagne om ervoor te zorgen dat de Advertentie getoond kan worden op het moment dat een gebruiker van de zoekmachine het woord gebruikt in zijn zoekopdracht.

zoekwoorden

3. Dienstverlening

- 3.1 De aankoop van Social Ads geeft de Contractant de mogelijkheid om online te adverteren op Facebook en Instagram (of alleen op Facebook).

- 3.2 De aankoop van Omni geeft de Contractant de mogelijkheid om online te adverteren op Google/Bing en/of Facebook/Instagram afhankelijk van de keuze van het pakket.
- 3.3 Contractant bevestigt dat hij geen andere online advertentiecampagne heeft bij Facebook/Instagram bij aankoop van Social Ads over hetzelfde onderwerp op hetzelfde domein. Contractant bevestigt dat hij geen andere online advertentiecampagne heeft op Google/Bing en/of Facebook/Instagram bij aankoop van Omni over hetzelfde onderwerp op hetzelfde domein.
- 3.4 In de Overeenkomst wordt (onder meer) het totale bedrag aangegeven dat maandelijks zal worden besteed aan Social Ads/ Omni. Van het totale bedrag dat door de Contractant wordt aangekocht voor Social Ads/ Omni wordt een deel effectief gespendeerd aan online advertenties. Een ander deel vormt de management fee die dient te worden betaald aan Youvia.
- 3.5 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal Youvia haar uiterste best doen om de Dienst in overeenstemming met de overeengekomen uit te voeren activiteiten en/of budget of uren te leveren. Youvia zal naar eigen inzicht de diverse werkzaamheden inzetten.
- 3.6 Youvia zal, tijdens de looptijd van de campagne, het volledige aangekochte budget spenderen. Niet volledig gespendeerde budgetten worden overgedragen naar de volgende maand waarin de campagne loopt. Aangekochte campagnes met een looptijd van minimaal 6 maanden, kunnen op verzoek van de Contractant éénmalig en gedurende een periode van maximaal 1 maand worden gepauzeerd, zonder dat de looptijd van de campagne wordt verlengd. Het campagnebudget kan worden opgebruikt in de maand(en) volgend op de pauze. Campagnes kunnen niet worden gepauzeerd in de eerste of de laatste maand van de campagne. Youvia heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De partijen erkennen uitdrukkelijk dat Youvia uitsluitend een inspanningsverbintenis met Contractant aangaat en geen resultaatsverbintenis. De termijnen voor de voltooiing van de verplichtingen bepaald in de Overeenkomst zijn slechts indicatief.
- 3.7 Alle account- en campagnedata is en blijft steeds de exclusieve eigendom van Youvia. Deze data zullen aan het einde van de Overeenkomst dan ook niet worden overgedragen aan de Contractant. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal Youvia, uitsluitend op schriftelijk verzoek van de Contractant, gegevens met betrekking tot de opzet van de campagne (de Zoekwoorden en Tekstadvertenties) verstrekken.

4. Medewerking Contractant

- 4.1 De Contractant is verplicht om steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen die noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Facebook /Instagram campagnes kunnen enkel worden uitgevoerd indien de Contractant een Facebook bedrijfspagina heeft en bereid is om Youvia toegang te verlenen tot deze pagina. Bovendien is voor een optimaal verloop van de Social Ads campagnes vereist dat de Contractant over een degelijke website beschikt.
- Enkel de Contractant is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan Youvia verstrekte gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens. De Contractant is tevens verantwoordelijk voor wijzigingen aan zijn eigen website en is

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

4.2 Advertenties en Zoekwoorden en display

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

Voor het publiceren van de Advertentie is Youvia gebonden aan de voorwaarden van de betreffende zoekmachine en/of website(s). Contractant is er mee bekend en akkoord dat de zoekmachines de Advertenties tonen in volgorde van ranking en op basis van de biedprijzen. Deze biedprijzen kunnen steeds veranderen. Youvia kan hier geen invloed op uitoefenen.

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

4.3 Rapportages (afhankelijk van de Dienst al dan niet te zien via Dashboard)

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

4.4 Campagnebudget

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

Kliks worden ingekocht tegen het op dat moment van toepassing zijnde markttarief. Contractant is ermee bekend en akkoord dat dit tarief niet vast staat en onderhevig is aan vraag en aanbod.

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

Youvia biedt Contractant de mogelijkheid om, indien mogelijk, via het Dashboard, rapportages van de campagne in te zien. Deze rapportages bieden Contractant inzage

in de campagneresultaten, waaronder de geleverde Kliks en de budgetbesteding in de betreffende maand. Voor het bepalen van de hoeveelheid Kliks is de administratie van Youvia leidend.

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

4.5 Dashboard

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

4.6 Klikfraude

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

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

4.7 Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Youvia en Contractant tijdig en in gezamenlijk overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst financiële of kwalitatieve consequenties hebben, is Youvia gerechtigd de kosten hiervan door te berekenen aan de Contractant. Youvia zal de Contractant hierover vooraf informeren.

5. Onderhoud

- 5.1 Contractant is ermee bekend en akkoord dat de correcte werking van de Dienst mede afhankelijk is van diensten van derden, zoals internet serviceproviders en internetzoekmachines. Youvia kan er aldus niet voor in staan dat de Dienst continue beschikbaar en/of bereikbaar is of correct functioneert.

- 5.2 Gedurende kantooruren zal Youvia zich inspannen om Contractant online en telefonisch te ondersteunen bij het gebruik en het instellen van de Dienst. Contractant staat ervoor in dat haar medewerkers die om de ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn.

6. Vergoedingen

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

7. Verwerking Persoonsgegevens

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

8. Campagneperiode en beëindiging

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen minimale periode. Indien geen minimale periode is overeengekomen geldt een minimale periode van een jaar. Tenzij anders overeengekomen wordt de Overeenkomst na afloop van de minimale periode stilzwijgend verlengd met periodes van 12 maanden, tenzij deze door een van de partijen schriftelijk is opgezegd. De Overeenkomst kan vanaf dat moment steeds schriftelijk tegen het einde van de verlengingsperiode en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, door partijen worden opgezegd.

9. Aansprakelijkheid

Naast de algemene bepaling m.b.t. aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden (artikel 9) geldt hierbij tevens het volgende:
Contractant erkent hierbij uitdrukkelijk dat Youvia niet aansprakelijk kan worden gesteld voor door de Contractant verstrekte teksten of andere gegevens c.q. data of diens onrechtmatig gebruik daarvan. Bovendien bevestigt Contractant dat Youvia in geen geval aansprakelijk kan worden gehouden voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van Youvia en van derden, zoals leveranciers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten. Zulks geldt evenzeer indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst heeft geleid.

Wat betreft de Social Ads of Omni-campagnes is Youvia niet aansprakelijk als de relevante platformen de Advertentie weigeren of specifieke aanpassingen eisen. Uitsluitend de Contractant is verantwoordelijk voor de naleving van het advertentiebeleid van Facebook/Instagram/Google/Bing, zie :

<https://www.facebook.com/business/help/488043719226449?id=434838534925385> (voor Facebook/Instagram);

<https://support.google.com/adspolicy/answer/6008942?sjid=308254357948411981-EU> (voor Google); en <https://help.ads.microsoft.com/apex/index/3/en/52023> (voor Bing).

V26_Richtlijnen en dienstbeschrijving Social Ads/Omni 20240717