

Algemene voorwaarden bij Social Media Beheer  
gepubliceerd op 02 januari 2019

## 1. Algemene Voorwaarden Social media beheer – SSIO-ONLINE / SocialBuro

De geleverde diensten van SSIO-ONLINE aan klanten zullen worden onderworpen aan de volgende punten en vormen de basis van alle overeenkomsten tussen SSIO-ONLINE en eventuele klanten. Deze voorwaarden zijn gedetailleerde beschrijvingen van hoe alle diensten besproken binnen het project en bestellingen worden beheerd. Lees deze Algemene Voorwaarden / overeenkomst zorgvuldig na voordat u onze diensten accepteert. U accepteert deze Algemene Voorwaarden bij het inschrijving op onze Social Media Beheer diensten. U gaat ermee akkoord gebonden te zijn door deze Algemene Voorwaarden / overeenkomst. Als u de bepalingen en voorwaarden van deze overeenkomst niet wenst te accepteren, neem dan onmiddellijk contact met ons op zodat wij uw service-overeenkomst kunnen sluiten.

## 2. Definities en interpretaties

De termen met hun volgende betekenis bij gebruik in deze voorwaarden zijn:

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen SSIO-ONLINE en de Klant die akkoord gaat met deze algemene voorwaarden;

**Kosten:** de kosten die worden geassocieerd met de levering van Diensten aan de Klant door SSIO-ONLINE;

**Klant:** de persoon of entiteit met wie SSIO-ONLINE een overeenkomst sluit en waarvan de gegevens zijn opgenomen in de overeenkomst; alle abonnementen/inschrijvingen worden afgesloten voor een onbepaalde duur. De klant kan dit abonnement beëindigen na kennisgeving aan de verkoper en met inachtneming van het volgende opzegtermijn: 10 dagen;

**SSIO-ONLINE** betekent SSIO-ONLINE en SocialBuro KvK nummer: 66847680 Gevestigd aan de Laat 117D te Alkmaar;

**Dienst:** betekent de levering en het verrichten van social media diensten, zoals meer in detail bepaalt in de Overeenkomst tussen de klant en SSIO-ONLINE;

**Start Datum:** de datum waarop de Dienst is geactiveerd en ter beschikking van de Klant wordt gesteld;

## 3. Aanvang en duur

De overeenkomst gaat in op de begindatum en zal (tenzij deze eerder wordt beëindigd in overeenstemming met deze voorwaarden) lopen gedurende een onbepaalde tijd. Tenzij één van beide partijen de andere partij een schriftelijke kennisgeving bezorgt tot beëindiging van de overeenkomst in niet minder dan 10 werkdagen voor het verstrijken van één van de daaropvolgende periodes van verlenging of een andere periode van ten minste de voorafgaande schriftelijke bepaalde termijn vastgelegd in de overeenkomst. Indien op enig moment tijdens de overeenkomst voor onbepaalde duur of elke latere periode van vernieuwing, de klant een dienst bijbestelt bij SSIO-ONLINE, dat geen deel uitmaakt van de diensten die SSIO-ONLINE eerder

uitvoerde binnen de overeenkomst, dan zal voor deze dienst een nieuwe overeenkomst gesloten worden die ingaat op een nieuwe aanvangsdatum.

#### **4. Uitvoering van de Dienst**

SSIO-ONLINE zal de diensten zoals vastgesteld in deze overeenkomst uitvoeren voor de klant die erkent en akkoord gaat dat: Deze op de begindatum en gedurende de voortzetting van de overeenkomst, ervoor zorgt dat de betaling wordt ontvangen binnen 30 dagen. De SSIO-ONLINE diensten beschikbaar zijn tussen de tijden van 09:00 en 17:00 van maandag tot en met vrijdag, tenzij anders vermeld in de overeenkomst. Elke element buiten de overeenkomst die in rekening wordt gebracht zal worden besproken voorafgaand aan het plaatsvinden van de werkzaamheden.

#### **5. Inhoud van de Dienst**

De Klant erkent en aanvaardt dat hij als enige verantwoordelijk is voor de beoordeling van de nauwkeurigheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en prestaties van middelen en / of inhoud toegankelijk via het internet, die in alle gevallen en onder alle omstandigheden door de Klant erkent en aanvaardt zijn voor eigen risico van de Klant en in ieder geval buiten de controle vallen van SSIO-ONLINE. De klant zal voldoen en zorgen dat alle gebruikers zoals medebeheerders van de dienst voldoen aan: Alle relevante wetgeving (inclusief, zonder beperking, de wetgeving met betrekking tot consumenten), licenties en verplichte instructies en richtlijnen opgelegd door enige toepasselijke regelgevende instantie; alle codes van de praktijk met betrekking tot de Dienst; elke Internet norm die wordt geaccepteerd door de Internet-industrie, en waar de niet-naleving van deze normen een negatieve invloed zou kunnen hebben op de levering van de vastgestelde Dienst; en elke redelijke instructie die SSIO-ONLINE ten aanzien van de Dienst aan de Klant kan geven van tijd tot tijd. De klant mag de Dienst niet gebruiken of anderen de Dienst laten gebruiken: op een manier die niet voldoet aan de voorwaarden van enige toepasselijke wetgeving of vergunning of die op enigerlei wijze onrechtmatig of frauduleus zijn of enig onrechtmatig of frauduleus doel of effect beogen; om elk type van materiaal op te slaan, te verzenden, bewust te ontvangen, uploaden, downloaden, verspreiden, gebruiken of hergebruiken dat aanstootgevend, beledigend, onfatsoenlijk, lasterlijk, obscene of bedreigend, of in strijd is met enig auteursrecht, vertrouwen, privacy of andere rechten, of de inbreuk schenden of ervoor zorgen dat ongerechtvaardigde of onnodige overlast, ergernis of angst toegedaan worden aan een andere persoon; om eventuele virussen of vergelijkbare computerprogramma's op de site of het internet te plaatsen; om commerciële software, eigendom of materiaal van een derde partij op te slaan, te distribueren of te reproduceren of te verveelvoudigen, zonder de toestemming van die derde partij en / of de betreffende rechthebbende voor zover van toepassing; om anders dan in het geval van de Klant zijn eigen klanten ongevraagde reclame of promotiemateriaal te verzenden of te verschaffen zonder instemming van de persoon; op een manier die niet voldoet aan de instructies SSIO-ONLINE heeft gegeven of op een manier waar SSIO-ONLINE van oordeel is dat deze wezenlijk invloed kan hebben op de kwaliteit van de dienst die door SSIO-ONLINE geleverd wordt. SSIO-ONLINE heeft het recht om de Dienst op te schorten of de overeenkomst te beëindigen, wanneer SSIO-ONLINE, in zijn absolute, maar redelijk goedgevoelen, van mening is dat de klant op geen enkele wijze gebruik maakt van die dienst zoals deze beschreven is in de overeenstemming. De Klant vrijwaart de Dienst van SSIO-ONLINE en houdt SSIO-ONLINE volledig gevrijwaard tegen elke aansprakelijkheid, verlies, schade, kosten en uitgaven (inclusief redelijke juridische kosten) als gevolg van een claim, actie of gerechtelijke procedure door derden aangebracht of dreigementen tegen SSIO-ONLINE als gevolg van een verzuim van de Klant de Dienst te gebruiken en / of ervoor te zorgen dat de dienst wordt gebruikt in overeenstemming met de Overeenkomst of andere inbreuken van de klant in het kader van andere uit te voeren verplichtingen in overeenstemming met de overeenkomst. Hoewel

alles in het werk zal worden gedaan om ervoor te zorgen dat de social media kanalen en alle teksten, foto's, video's scripts of programma's vrij zijn van fouten, kan SSIO-ONLINE niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele verliezen als gevolg van fouten of defecten op de social media kanalen of een deel ervan. Social Media Management heeft rechtstreeks betrekking op de volgende onderdelen: Alle updates, toevoegingen en verwijdering van content op de kanalen van de Klant; Reacties, Likes, Shares op berichten van klanten van de Klant; Grafische veranderingen zullen ook worden ondernomen op grond van het Social Media Management door SSIO-ONLINE; Grafische veranderingen zijn veranderingen in kleur, grootte of plaats van elementen op de Social Media.

## **6. Items niet die niet vallen onder Social Media Management**

Gegarandeerde stijging in Social Media aanwezigheid. Hoewel we ons uiterste best zullen doen om uw Social Media aanwezigheid te vergroten, bieden we geen garanties met betrekking tot doelen of specifieke cijfers. De service die wij bieden is direct relationeel aan het beheer en daarom is deze een tijdbesparend en efficiënte dienst. Gegarandeerd rendement op de investering / inkomen. SSIO-ONLINE kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor doelstellingen die u opmaakt in verband met uw financiële vooruitzichten en de mogelijkheid van uw Social Media aanwezigheid om inkomsten te produceren. We zullen streven naar een Social Media aanwezigheid die, gelet op de juiste marketing, vanuit een technisch oogpunt in staat zal zijn om deze inkomsten te creëren.

## **7. Kosten**

De Kosten voor het verstrekken van de Dienst staan beschreven op het inschrijvingsformulier tussen de Klant en SSIO-ONLINE. De Klant geeft door middel van inschrijving met betaling van de eerste maand (periode) een machtiging aan SSIO-ONLINE om automatisch het overeengekomen bedrag maandelijks te incasseren. SSIO-ONLINE

De eerste dergelijke betaling moet worden betaald op de startdatum / inschrijving. Indien de opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan de opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de datum aan SSIO-ONLINE middels e-mail kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal SSIO-ONLINE een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bij gebrek aan volledige betaling, zullen de werken, leveringen, goederen of prestaties kunnen worden ingehouden voor de verschuldigde bedragen. Bij reeds geleverde diensten wordt een toeslag gerekend van 20%. Indien een automatische incasso wordt tegengehouden, gestorneerd of dergelijke waardoor geen betaling plaats vindt door de opdrachtgever, is SSIO-ONLINE bevoegd de opdrachten te annuleren respectievelijk zijn werkzaamheden te staken, zonder dat betrokken opdrachtgever aanspraak op een schadevergoeding kan maken. SSIO-ONLINE kan ook de Kosten aanrekenen: als de door de Klant verstrekte onjuiste informatie betekent dat het technisch onpraktisch is om de Dienst voor de Klant te verstrekken; als SSIO-ONLINE niet in staat is om toegang tot de Social Media te krijgen om de Dienst uit te voeren; als SSIO-ONLINE elke vorm van technische ondersteuning biedt in verband met de levering van de Dienst aan de Klant buiten de normale kantooruren of de normale openingsuren voor zover van toepassing;

## 8. Verplichtingen van de Klant

Om de installatie en het onderhoud van de Social Media van de Klant te voltooien zorgt de klant op eigen rekening voor: het verstrekken van alle benodigde toestemmingen, licenties en machtigingen, inclusief (zonder beperking) toestemmingen voor alle media. Indien de klant niet in staat is om deze toegang te voorzien, zal SSIO-ONLINE de klant contacteren ter ondersteuning om deze toegang te verlenen; de toestemming aan SSIO-ONLINE, en zijn werknemers om namens de Klant berichten te posten op de in de overeenkomst bepaalde Social Media kanalen.

## 9. Ondersteuning van de Dienst

SSIO-ONLINE zal de Social Media met vakkundigheid en zorgvuldigheid opstarten en onderhouden, maar als de klant een probleem heeft of vermoedt dat een fout zich voordeed met betrekking tot de Dienst, dan kan deze de technische ondersteuning voor de dienst contacteren. Dit kan door het sturen van een email naar [klantenservice@ssio-online.nl](mailto:klantenservice@ssio-online.nl). Dergelijke technische ondersteuning is beschikbaar op werkdagen tussen 10:00uur en 17:00uur.

## 10. Intellectuele Eigendomsrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten die worden gebruikt of belichaamd in verband met de aanlevering van content voor het uitvoeren van de Dienst door SSIO-ONLINE blijven eigendom van de Klant. Bij grafisch materiaal, geleverd door SSIO-ONLINE om deze in staat te stellen de Dienst te kunnen uitvoeren, verleent SSIO-ONLINE hierbij de klant, voor de duur van de overeenkomst, een exclusieve, niet-overdraagbare, royaltyvrije licentie om dergelijk beeldmateriaal te gebruiken voor eigen commerciële doeleinden.

## 11. Garanties

Tenzij uitdrukkelijk anders in de Overeenkomst bepaald, zal de dienst worden geleverd "as is" zonder garantie of verklaring van welke aard dan ook, expliciet of impliciet. SSIO-ONLINE wijst alle dergelijke garanties en verklaringen af, met inbegrip van (zonder beperking) enige garantie of vertegenwoordiging dat de Dienst vrij is van gebreken, van voldoende kwaliteit, geschikt voor een bepaald doel of niet-inbreuk pleegt op rechten van derden. De Klant aanvaardt alle risico's en verplichtingen verbonden aan het gebruik van de Dienst.

## 12. Beperking van aansprakelijkheid

SSIO-ONLINE is bij zijn activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten, webservices en leveringen van derden, waar SSIO-ONLINE weinig of geen invloed op kan uitoefenen. SSIO-ONLINE kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor limietoverschrijding, beperkingen, gebreken en disfuncties in producten of diensten afkomstig van derden of voor nalatigheid, verzuim of wanprestatie van deze derden. SSIO-ONLINE is niet aansprakelijk wegens schending van octrooien, licentie of andere rechten van derden door het gebruik van gegevens, welke hem door of vanwege de opdrachtgever ter uitvoering van de opdracht zijn verstrekt. De opdrachtgever blijft ten aanzien van derden volledig verantwoordelijk voor de inhoud en de vorm van de geleverde prestaties en producten, die door hem besteld werden. De opdrachtgever vrijwaart SSIO-ONLINE voor alle aanspraken van derden. Een schadeclaim kan nooit meer bedragen dan de kostprijs van de geleverde diensten en/of producten.

### 13. Overmacht

Als een van beide partijen niet in staat is om aan enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst na te komen als gevolg van een gebeurtenis buiten de redelijke controle van die partij, zoals bliksem, overstroming, uitzonderlijk zware weersomstandigheden, brand, explosie, oorlog, stroomuitval, arbeidsgeschillen (al dan niet met betrekking tot de werknemers van die partij), handelingen van de lokale of centrale overheid of andere bevoegde autoriteiten of het handelen en nalaten van leveranciers van die partij, zal men geen enkele aansprakelijkheid kunnen leggen bij de andere voor het niet uitvoeren. Als een dergelijke gebeurtenis langer duurt dan 3 maanden, kan één van beide partijen een opzegging indienen bij de andere partij ter beëindiging van de overeenkomst.

### 14. Beëindiging

De Klant begrijpt dat er geen aanspraak gemaakt kan worden op Koop op afstand. SSIO-ONLINE produceert digitale maatwerk diensten en maakt hiervoor de nodige (opstart) kosten. De Klant kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen door middel van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving via WhatsApp, e-mail of online opzeggingsformulier (op [www.ssio-online.nl](http://www.ssio-online.nl)), aan SSIO-ONLINE met een minimum van 10 werkdagen voor het verlopen van de eerstvolgende incasso of termijn. Indien de Klant de overeenkomst beëindigt door SSIO-ONLINE te informeren met een dergelijke mededeling op elk moment tijdens de overeenkomst voor onbepaalde duur of elke latere periode of verlenging de Klant aansprakelijk is voor alle kosten die tijdens de onbepaalde duur of daarop volgende periode of verlenging verschuldigd bent voorafgaand aan een dergelijke beëindiging. Elke partij kan te allen tijde de overeenkomst onmiddellijk beëindigen bij het overmaken van kennisgeving aan de andere als de andere: een schending van de overeenkomst begaat, die te verhelpen valt, en er niet in slaagt om de schending binnen 15 dagen na ontvangst van een schriftelijke mededeling te herstellen; een herhaaldelijk schending begaat in strijd met de overeenkomst; het onderwerp is van een faillissement, insolvent wordt, in vrijwillige liquidatie gaat (anders dan voor de wederopbouw of fusie) of in gedwongen liquidatie gaat. Als één van de bovenstaande gebeurtenissen zich voordoen als gevolg van een in gebreke blijven van de klant, kan SSIO-ONLINE de Dienst opschorten en het recht om de overeenkomst te beëindigen onverminderd verder zetten. Als de dienst wordt geschorst door SSIO-ONLINE voor een dergelijk voorval, moet de klant de kosten betalen voor de Dienst tot het moment dat de overeenkomst in overeenstemming met de voorwaarden wordt beëindigd door beide partijen. SSIO-ONLINE kan deze overeenkomst onmiddellijk beëindigen na een schriftelijke kennisgeving aan de Klant als SSIO-ONLINE door een bevoegde regelgevende instantie gevraagd werd de Dienst te staken.

### 15. Vertrouwelijkheid

Elke partij zal gedurende de overeenkomst en voor 5 jaar na beëindiging daarvan om welke reden dan ook, alle informatie (zowel schriftelijk als mondeling) van vertrouwelijke aard (inclusief software en handleidingen) verkregen uit en / of met betrekking tot de andere partij onder of in verband met deze Overeenkomst en / of de levering van de Dienst vertrouwelijk behandelen en zal, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, deze gegevens openbaar maken aan een andere persoon (met uitzondering van de eigen medewerkers en professionele adviseurs en haar leveranciers, die behoefte hebben om de informatie te kennen).

## 16. Geschillen

Op deze Algemene Voorwaarden en eventuele nadere overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Leverancier mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen. Leverancier mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Afnemer redelijkerwijs niet aanvaardbaar is, heeft deze het recht de Overeenkomst binnen vijf dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling op te zeggen. Mocht enige, naar het redelijk oordeel van Leverancier wezenlijke, bepaling in de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst gedeeltelijk nietig of anderszins onafdwingbaar zijn, dan heeft Leverancier het recht de overige inhoud van de Overeenkomst te vernietigen, behoudens voor zover zulks in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Leverancier en Afnemer zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen. Voor zover overigens door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Alkmaar.