

## Algemene Voorwaarden Social Support Studio

### Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
- Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst
- Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
- Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
- Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
- Artikel 7 - Inschakelen van derden
- Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
- Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
- Artikel 10 - Tussentijdse opzegging
- Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
- Artikel 12 - Facturering en betaling
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid
- Artikel 14 - Overmacht
- Artikel 15 - Intellectueel eigendom
- Artikel 16 - Geheimhouding
- Artikel 17 - AVG en privacy
- Artikel 18 - Klachten
- Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

### Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- Social Support Studio: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Rosmalen, KvK-nummer 98840452;
  - Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Social Support Studio;
  - Partijen: Social Support Studio en Opdrachtgever samen;
  - Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen Social Support Studio en Opdrachtgever;
  - Werkzaamheden: de werkzaamheden die Social Support Studio in opdracht van Opdrachtgever uitvoert.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Social Support Studio.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Social Support Studio, voor de uitvoering waarvan door Social Support Studio derden dienen te worden betrokken.

- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Social Support Studio vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of per e-mail door Partijen is overeengekomen.
- 2.6 Social Support Studio is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

### Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen of offertes van Social Support Studio zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2. Social Support Studio kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, offerte, publicatie, e-mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomst, dan

wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.

- 3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Social Support Studio niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.5. Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

#### **Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen**

- 4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw (omzetbelasting), en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is vermeld.
- 4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs of een (uur)tarief overeenkomen.
- 4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Social Support Studio heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of per e-mail, binnen 2 weken nadat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.
- 4.4 Social Support Studio is gerechtigd te allen tijde de overeengekomen prijzen of tarieven te wijzigen op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van Social Support Studio mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de

oorspronkelijk overeengekomen prijzen of tarieven. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

#### **Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever**

- 5.1 Opdrachtgever zorgt dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die Social Support Studio meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.
- 5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Social Support Studio verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft Social Support Studio het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra werkuren volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3 Indien Social Support Studio enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn met een inhoudelijke reactie is gekomen, mag Social Support Studio aannemen dat Opdrachtgever het werk als goedgekeurd beschouwt en/of geen nadere feedback heeft, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Social Support Studio ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 5.5 Indien Social Support Studio voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt

Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat Social Support Studio beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.

- 5.6 Opdrachtgever vrijwaart Social Support Studio voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 5.7 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Social Support Studio ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. Social Support Studio is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

#### **Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst**

- 6.1 Social Support Studio voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 6.2 Social Support Studio verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door Social Support Studio worden bepaald, tenzij anders is overeengekomen. Social Support Studio kan alleen in uitzonderlijke gevallen op verzoek van Opdrachtgever op een door Opdrachtgever bepaalde locatie werken. Als Social Support Studio op locatie werkt kunnen eventuele reiskosten, parkeerkosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- 6.3 De overeenkomst bevat voor Social Support Studio steeds een resultaatverplichting, tenzij een inspanningsverplichting is overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit.
- 6.4 Opdrachtgever brengt Social Support Studio nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Social Support Studio is gerechtigd om voor spoedopdrachten een spoedtarief in rekening te brengen. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan Social Support Studio de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij Social Support Studio Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.

- 6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Social Support Studio schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.6 Social Support Studio kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van Social Support Studio in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is Social Support Studio niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.
- 6.7 Social Support Studio kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop Social Support Studio bereikbaar dient te zijn.
- 6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.
- 6.9 Eventuele toegangs-, beheerders- of editorsrechten voor accounts, tools of software van Opdrachtgever dienen door Opdrachtgever ingetrokken te worden indien Social Support Studio langer dan 6 maanden hier geen gebruik van heeft hoeven maken in opdracht van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen. Social Support Studio is gerechtigd deze rechten indien mogelijk zelf in te trekken of aan haar toegewezen accounts zelf te deactiveren als Opdrachtgever verzuimt tijdig deze rechten in te trekken of de accounts te deactiveren. Social Support Studio zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. Social Support Studio is niet aansprakelijk voor eventuele schade die volgt uit het intrekken van de aan haar toegewezen rechten of het deactiveren van een aan haar toegewezen account. Opdrachtgever dient te allen tijde zelf toegang tot de betreffende accounts, tools of software te waarborgen.

- 6.10 Social Support Studio zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

#### **Artikel 7 - Inschakelen van derden**

- 7.1 Social Support Studio heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2 Social Support Studio mag zich bij de uitvoering van de opdracht laten vervangen. Social Support Studio blijft ook tijdens de vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het nakomen van de afspraken.
- 7.3 Social Support Studio kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien Social Support Studio op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.
- 7.4 Wanneer Social Support Studio van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is Social Support Studio gerechtigd om zonder opgaaf van redenen de samenwerking te weigeren.
- 7.5 Indien Social Support Studio tezamen met een derde partij de opdracht ontvangt is Social Support Studio bij een tekortkoming in de nakoming niet voor het geheel aansprakelijk. Social Support Studio is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

#### **Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst**

- 8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- 8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket

aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan werkzaamheden in onderling overleg tussentijds schriftelijk of per e-mail wijzigen, tenzij anders is overeengekomen.

- 8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.
- 8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen brengen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Social Support Studio daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.
- 8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Social Support Studio een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.
- 8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Social Support Studio medegedeeld te worden.

#### **Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum**

- 9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die Social Support Studio reeds heeft gemaakt ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst,

dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de overeengekomen project- of pakketprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van Social Support Studio, met een minimum van €100,-, tenzij anders is overeengekomen.

9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

#### **Artikel 10 - Tussentijdse opzegging**

10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.

10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders is overeengekomen.

10.3 Tussentijdse opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

10.4 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

10.5 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is Social Support Studio gerechtigd de volledige pakketprijs of alle overeengekomen arbeidsuren aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk opzegt.

#### **Artikel 11 - Opschorting en ontbinding**

11.1 Social Support Studio is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor Social Support Studio tot betaling van enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling, indien:

- a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b) na het sluiten van de overeenkomst Social Support Studio ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te

vreezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;

c) door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Social Support Studio kan worden gevegd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;

d) er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;

e) zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Social Support Studio kan worden gevegd.

11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Social Support Studio op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Social Support Studio de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door Social Support Studio wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding en/of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding en/of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Social Support Studio op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

#### **Artikel 12 - Facturering en betaling**

12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks vooraf of achteraf, op basis van een abonnement, maandelijks achteraf op

- basis van nacalculatie of op een ander nader overeen te komen wijze, gefactureerd worden.
- 12.2 Facturen worden uitsluitend digitaal verstuurd, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.3 Facturen moeten binnen 10 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.4 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via bankoverschrijving, of op een andere door Social Support Studio aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.5 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente verschuldigd aan Social Support Studio. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van €100,-.
- 12.6 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.
- 12.7 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van Social Support Studio op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Social Support Studio is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij deze schade direct het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Social Support Studio.

- 13.2 Social Support Studio is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:
- a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
  - b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
  - c) doordat Social Support Studio niet de juiste rechten of licenties heeft verkregen voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen, gegevens of stukken;
  - d) doordat Social Support Studio niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
  - e) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;
  - f) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
  - g) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door Social Support Studio gegeven advies;
  - h) door het opvolgen van aan Social Support Studio gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig, gebrekkig of onvolledig zijn;
  - i) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
  - j) door dataverlies of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de bedrijfsmiddelen en de data, onder andere door adequate toegangsbeveiliging en door het maken van afdoende backups;
  - k) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en

- communicatieverbindingen of andere zaken;
- l) verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
  - m) door (online) diensten, software of tools van derde partijen.
- 13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door Social Support Studio uitgevoerde werkzaamheden.
- 13.4 Social Support Studio is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door Social Support Studio ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
- 13.5 Social Support Studio is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, productieschade, rente en (gerechtelijke) kosten voor derden en opgelegde boetes.
- 13.6 Indien en voor zover Social Support Studio aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Social Support Studio beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.
- 13.7 Indien er geen verzekering is afgesloten of er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €5.000,-.
- 13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk,

maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij Social Support Studio. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Social Support Studio. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

#### **Artikel 14 - Overmacht**

- 14.1 Een tekortkoming van Social Support Studio in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan Social Support Studio worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorziene of niet-voorzien van buitenkomende oorzaken waarop Social Support Studio geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Social Support Studio niet in staat is haar verplichtingen na te komen;
- 14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:
- a) hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
  - b) wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;
  - c) stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervredebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
  - d) stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;
  - e) slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
  - f) rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie, ziekte en overlijden;

- g) iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door Social Support Studio zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van Social Support Studio kan worden verlangd.
- 14.4 Social Support Studio heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Social Support Studio haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.
- 14.5 Social Support Studio kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als Social Support Studio als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.
- 14.6 Als Social Support Studio ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft Social Support Studio het recht om het reeds nagekomen of het na te komen gedeelte apart in rekening te brengen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 15 - Intellectueel eigendom**

- 15.1 Social Support Studio behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen, tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, e.d., hierna te noemen "het werk", die Social Support Studio in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij anders is overeengekomen.
- 15.2 Social Support Studio verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een beperkt, exclusief en overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens Social Support Studio heeft voldaan.
- 15.3 Indien Social Support Studio toestemming geeft aan Opdrachtgever om het werk te gebruiken voor andere doelen dan de bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen doelen, kan Social Support Studio daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.
- 15.4 Social Support Studio heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld met derden.
- 15.5 Social Support Studio heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Social Support Studio mag de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere onlinekanalen plaatsen, tenzij Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft.
- 15.6 Opdrachtgever vrijwaart Social Support Studio tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 16 - Geheimhouding**

- 16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.
- 16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, dient Opdrachtgever het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan Social Support Studio mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.

- 16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van Social Support Studio en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van Social Support Studio aan derden ter beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.
- 16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien:
- a) een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
  - b) Social Support Studio voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
  - c) Opdrachtgever Social Support Studio van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
  - d) de informatie al openbaar was op het moment dat Social Support Studio deze informatie ontving of daarna openbaar is geworden zonder een schending door Social Support Studio van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
  - e) Social Support Studio kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
  - f) Social Support Studio informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Social Support Studio te verstrekken.
- 16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is Social Support Studio niet gehouden tot enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
- 16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

#### **Artikel 17 - AVG en privacy**

- 17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan Social Support Studio verstrekte persoonsgegevens van derden worden uitsluitend door Social Support Studio verwerkt op de met

Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen, zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.

- 17.2 Social Support Studio zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht.
- 17.3 Social Support Studio verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

#### **Artikel 18 - Klachten**

- 18.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan Social Support Studio. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.
- 18.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Social Support Studio in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient Social Support Studio in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
- 18.3 Social Support Studio handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien Social Support Studio verwacht deze termijn niet te kunnen halen, informeert Social Support Studio Opdrachtgever hierover.
- 18.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever Social Support Studio de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en

- Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan Social Support Studio kenbaar heeft gemaakt.
- 18.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de zijde van Social Support Studio en deze gebreken voor rekening komen van Social Support Studio, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling.
- 18.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de zijde van Social Support Studio.

- 18.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

#### **Artikel 19 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 19.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Social Support Studio partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.
- 19.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Social Support Studio gevestigd is en/of kantoor houdt.

*Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.*