

**AANVULLENDE VOORWAARDEN
SOCIALMEDIAMARKETING & AANVERWANTE VERWERKZAAMHEDEN
12GROUP**

12Group

KvK: 86515047

Hierna te noemen: "12Group"

Deze aanvullende voorwaarden vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van 12Group en zijn van toepassing op alle socialmediamarketingdiensten en aanverwante werkzaamheden van 12Group. Door het verstrekken van een opdracht, het ondertekenen van een offerte of het afnemen van socialmediadiensten verklaart opdrachtgever zich uitdrukkelijk akkoord met de toepasselijkheid en inhoud van deze aanvullende voorwaarden.

Artikel 1 - Definities

1. **Socialmediadiensten:** alle werkzaamheden gericht op marketing, beheer, strategie en zichtbaarheid via sociale media, waaronder maar niet beperkt tot contentcreatie, contentplanning, accountbeheer, community management, advertentiebeheer, campagnes, analyses, rapportages, strategieontwikkeling, advies, influencer-samenwerkingen, monitoring en optimalisatie.
2. **Socialmediaplatformen:** onder meer Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, X (Twitter), YouTube, Pinterest en overige (inter)nationale sociale netwerken.
3. **Scope - Projectplan:** de schriftelijk overeengekomen omschrijving van werkzaamheden, doelen, looptijd, maximale inzeturen, frequentie, advertentiebudgetten en tarieven zoals vastgelegd in offerte, overeenkomst of factuur. Onder scope wordt tevens verstaan het maximaal aantal contentitems, campagnes, advertentie-aanpassingen, analyses, rapportages en contactmomenten.
4. **Inspanningsverplichting:** de verplichting van 12Group om zich naar beste inzicht en vermogen in te spannen, zonder garantie op enig specifiek resultaat.
5. **Meerwerk:** alle werkzaamheden buiten de overeengekomen scope, waaronder extra content, campagnes, advertenties, optimalisaties, analyses, rapportages, tooling of wijzigingen.
6. Werkzaamheden die niet expliciet en schriftelijk zijn opgenomen in offerte of factuur maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, ongeacht verwachtingen, eerdere werkzaamheden of branchegebruik.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle socialmediadiensten van 12Group.
2. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen en ondertekend door 12Group.
3. Algemene of aanvullende voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bij tegenstrijdigheid prevaleren deze aanvullende voorwaarden boven alle andere communicatie.
5. Opdrachtgever kan nimmer aanspraak maken op meer werkzaamheden, content, campagnes, advertentiebeheer, support of resultaten dan expliciet schriftelijk overeengekomen en gefactureerd.
6. Het uitvoeren van vergelijkbare werkzaamheden in het verleden schept geen verplichting tot herhaling of voortzetting.

Artikel 3 - Geen resultaatsgarantie

1. 12Group geeft uitdrukkelijk geen garanties met betrekking tot:
 - groei van volgers;
 - bereik, impressies of engagement;
 - leads, conversies of omzet;
 - advertentieprestaties of kosten per resultaat;
 - continuïteit of behoud van behaalde resultaten.
2. Resultaten zijn afhankelijk van externe factoren buiten de invloed van 12Group, waaronder algoritme-wijzigingen, concurrentie, advertentiebeleid, marktomstandigheden en platformbeperkingen.
3. Verwijzingen naar doelstellingen, benchmarks of prognoses zijn indicatief en nimmer toezeggingen.
4. Terugval, accountbeperkingen of het uitblijven van resultaten vormen geen tekortkoming van 12Group.

Artikel 4 - Uitvoering van de werkzaamheden

1. 12Group bepaalt zelfstandig de wijze, volgorde, prioritering en middelen van uitvoering.
2. 12Group is gerechtigd derden, tools, software, advertentieplatformen en AI-technologie in te schakelen zonder voorafgaande toestemming.
3. Werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de overeengekomen scope en maximale inzet.
4. Niet gebruikte uren, contentitems of advertentie-inzet geven geen recht op restitutie of doorschuiving.
5. 12Group is gerechtigd werkzaamheden te weigeren, pauzeren of aan te passen indien risico's ontstaan voor accounts, reputatie, naleving van platformrichtlijnen of wetgeving.

Artikel 5 - Medewerking opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige en correcte aanlevering van content, input, huisstijl, materialen, toegangen en goedkeuringen.
2. Onjuiste, onvolledige of misleidende informatie komt volledig voor risico van opdrachtgever.
3. Bij uitblijven van medewerking is 12Group gerechtigd werkzaamheden op te schorten of te beëindigen zonder aansprakelijkheid.
4. Vertragingen door opdrachtgever ontslaan opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen.
5. Wijzigingen aan accounts of campagnes door opdrachtgever of derden zonder afstemming vallen volledig buiten verantwoordelijkheid van 12Group.

Artikel 6 - Content, advertenties en externe platformen

1. Socialmediacontent en advertenties zijn afhankelijk van externe platformen en hun beleid.
2. 12Group is niet aansprakelijk voor:
 - afwijzing, beperking of verwijdering van content of advertenties;
 - accountbeperkingen, blokkades of schorsingen;
 - wijzigingen in algoritmes of advertentiebeleid.
3. Opdrachtgever vrijwaart 12Group volledig voor claims voortvloeiend uit aangeleverde content, teksten, beelden of instructies.
4. Duurzaamheid of zichtbaarheid van content en advertenties kan nimmer worden gegarandeerd.

Artikel 7 - Gebruik van tools, data en AI

1. 12Group maakt gebruik van externe marketingtools, databronnen en mogelijk AI-technologie.
2. Opdrachtgever erkent dat data indicatief is en afwijkingen kunnen voorkomen.
3. AI-output is niet volledig voorspelbaar of reproduceerbaar.
4. 12Group geeft geen garanties over juistheid, volledigheid of actualiteit van data of AI-resultaten.

Artikel 8 - Rapportages

1. Rapportages zijn uitsluitend informatief.
2. Aan rapportages kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Interpretatie van data vormt geen basis voor aansprakelijkheid of extra werkzaamheden.
4. Niet vermelde statistieken maken geen onderdeel uit van de opdracht.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

1. Aansprakelijkheid van 12Group is beperkt tot directe schade.
2. 12Group is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, omzetverlies, reputatieschade of gemiste kansen.
3. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende dienst of het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
4. Aanspraken vervallen indien niet schriftelijk gemeld binnen twaalf (12) maanden.

Artikel 10 - Betaling en opschorting

1. Socialmediadiensten worden gefactureerd conform overeenkomst.
2. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
3. 12Group is gerechtigd werkzaamheden per direct op te schorten of te beëindigen.
4. Opschorting geeft geen recht op schadevergoeding of data-overdracht.
5. Toegang tot accounts, rapportages en tooling kan worden geblokkeerd tot volledige betaling.

Artikel 11 - Duur en beëindiging

1. Overeenkomsten worden aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.
2. Tussentijdse beëindiging ontslaat opdrachtgever niet van betalingsverplichtingen.
3. Na beëindiging vervallen alle rechten op contentplanning, beheer en support.
4. Intellectuele eigendom van methodes, strategieën en werkwijzen blijft bij 12Group.

Artikel 12 - Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart 12Group volledig tegen claims van derden en platformen.
2. Alle juridische en gerechtelijke kosten komen volledig voor rekening van opdrachtgever.
3. Deze vrijwaring geldt onbeperkt in tijd.

Artikel 13 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt mede verstaan platformstoringen, accountbeperkingen, beleidswijzigingen, technische uitval en overheidsmaatregelen.
2. Tijdens overmacht mag 12Group verplichtingen opschorten zonder aansprakelijkheid.

Artikel 14 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Marketinguitingen, verwachtingen of mondelinge toelichtingen hebben geen juridische status.

Artikel 15 - Accounts en eigendom

1. Social media accounts blijven te allen tijde eigendom en verantwoordelijkheid van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. 12Group verkrijgt uitsluitend gebruikstoegang voor uitvoering van de werkzaamheden.
3. 12Group is nimmer eigenaar of beheerder in juridische zin van accounts, advertentie-accounts of business managers.
4. Verlies van toegang, blokkades of verwijdering van accounts vallen volledig buiten aansprakelijkheid van 12Group.

Artikel 16 - Advertentiebudgetten

1. Advertentiebudgetten zijn nooit inbegrepen in vergoedingen van 12Group, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
2. Advertentiekosten worden rechtstreeks door opdrachtgever betaald aan het platform.
3. 12Group is niet aansprakelijk voor besteding van advertentiebudgetten, afkeuring, vertraging of stopzetting van advertenties of tegenvallende prestaties.
4. Terugbetalingen of credits van platforms vallen buiten invloed van 12Group.

Artikel 17 - Platformbeleid en wetgeving

1. Socialmediaplatformen hanteren eigen voorwaarden, richtlijnen en beleid.
2. 12Group is niet aansprakelijk voor gevolgen van wijzigingen in platformvoorwaarden, handhaving van beleid of wet- en regelgeving zoals AVG, DSA of DMA.
3. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving.

Artikel 18 - Reacties, interacties en reputatie

1. 12Group is niet aansprakelijk voor reacties, comments, berichten of reviews van derden.
2. Community management geschiedt uitsluitend binnen overeengekomen scope en tijden.
3. Negatieve publiciteit, reputatieschade of acties van derden vallen buiten verantwoordelijkheid van 12Group.

Artikel 19 - Contentopslag en verwijdering

1. 12Group is niet verplicht content te archiveren of te back-uppen.
2. Verwijderde of verloren content kan niet opnieuw worden geleverd zonder aanvullende vergoeding.
3. Platforms kunnen content zonder opgaaf van reden verwijderen of beperken.

Artikel 20 - Referentiegebruik

1. 12Group is gerechtigd naam, logo en algemene beschrijving van opdrachtgever te gebruiken als referentie.
2. Dit recht blijft bestaan na beëindiging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 21 - Geen exclusiviteit

1. De overeenkomst is nimmer exclusief.
2. 12Group is gerechtigd werkzaamheden te verrichten voor concurrenten van opdrachtgever.

Artikel 22 - Klachten en vervaltermijn

1. Klachten dienen schriftelijk te worden gemeld binnen veertien (14) dagen na ontdekking.
2. Na deze termijn vervalt ieder recht op herstel, compensatie of schadevergoeding.
3. Klachten schorten betalingsverplichtingen niet op.