

# Algemene voorwaarden TTM Communicatie

TTM Communicatie is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51059576 en is gevestigd aan de Frans L. Blomlaan 3, 4143 CW te Leerdam.

## Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door TTM Communicatie.
3. Diensten: Social media beheer en advies in de breedste zin van het woord, alsmede het geven van Workshops, blogs schrijven, online marketing advies en het realiseren van bedrijfsvideo's.
4. TTM Communicatie: L. Tindemans, of medewerker, handelend onder de naam van TTM Communicatie, de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.
5. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die TTM Communicatie heeft aangesteld, projecten aan TTM Communicatie heeft verleend voor Diensten die door TTM Communicatie worden uitgevoerd, of waaraan TTM Communicatie een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
6. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en TTM Communicatie, alsmede voorstellen van TTM Communicatie voor Diensten die door TTM Communicatie aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door TTM Communicatie waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
8. Abonnement: Een doorlopende dienst (pakket) van TTM Communicatie aan Opdrachtgever ten aanzien van het social media beheer.
9. Social media: Het Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Twitter of soortgelijk account van Opdrachtgever waarvoor hij gebruik maakt van de dienstverlening van TTM Communicatie.
10. Post: de content die TTM Communicatie maakt en plaatst op Social media, zoals een bericht, foto, story of video.
11. Workshop: de training die TTM Communicatie geeft aan (medewerkers van) Opdrachtgever met betrekking tot het zakelijk gebruik van Social media.
12. Content: element, afbeelding, video of tekst dat op een website wordt geplaatst.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van TTM Communicatie, elke Overeenkomst tussen TTM Communicatie en Opdrachtgever en op elke dienst die door TTM Communicatie wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal TTM Communicatie aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met TTM Communicatie is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval TTM Communicatie niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### **Artikel 3 Het Aanbod**

1. Alle door TTM Communicatie gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. TTM Communicatie is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft TTM Communicatie het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor TTM Communicatie gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van TTM Communicatie zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van TTM Communicatie heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan TTM Communicatie te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. TTM Communicatie is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
4. Elke Overeenkomst die met TTM Communicatie wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan TTM Communicatie wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met TTM Communicatie is verbonden.
5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.

6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## **Artikel 5 Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die TTM Communicatie van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Voor een Abonnement, geldt een minimumduur van drie maanden, tenzij anders overeengekomen. Daarna zal deze maandelijks worden verlengd.
3. Zowel Opdrachtgever als TTM Communicatie kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover TTM Communicatie ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
5. Tenzij anders overeengekomen kunnen partijen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maanden, tenzij anders is overeengekomen.
6. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van TTM Communicatie tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van TTM Communicatie is hierbij leidend.
7. Zowel Opdrachtgever als TTM Communicatie kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is TTM Communicatie nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

## **Artikel 6 Uitvoering van de dienstverlening**

1. TTM Communicatie zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. TTM Communicatie staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan TTM Communicatie de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door TTM Communicatie aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. TTM Communicatie heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is TTM Communicatie niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor TTM Communicatie, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. TTM Communicatie is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt TTM Communicatie Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is TTM Communicatie aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door TTM Communicatie of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft TTM Communicatie recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. Voor zover is overeengekomen dat TTM Communicatie content plaatst of aanpassingen doorvoert op de betreffende pagina van het Social media kanaal van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever TTM Communicatie hiervoor toegang verlenen tot alle (digitale) plaatsen, (software)systemen en Social media kanalen ten behoeve van een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst.
9. TTM Communicatie is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden is TTM Communicatie gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

## **Artikel 7 Abonnement**

1. Het Abonnement wordt in beginsel aangeboden in abonnementsvorm, tenzij expliciet anders overeengekomen.
2. De minimumduur van een Abonnement bedraagt drie maanden. Na verloop van drie maanden is het Abonnement maandelijks opzegbaar. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd. De opzegging geschiedt middels een ondubbelzinnige schriftelijke kennisgeving, althans per e-mail aan TTM Communicatie voor het einde van de betreffende maand. Indien Opdrachtgever een abonnement na aanvang van een nieuwe maand opzegt, worden reeds betaalde bedragen niet gerestitueerd, tenzij anders overeengekomen.
4. Betaling van de eerste maand dient binnen 14 (veertien) dagen voldaan te zijn.

## **Artikel 8 Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door TTM Communicatie verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat TTM Communicatie niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. TTM Communicatie is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is TTM Communicatie verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door TTM Communicatie voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. TTM Communicatie kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is TTM Communicatie gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan TTM Communicatie.

## **Artikel 9 Workshops & Trainingen**

1. TTM Communicatie kan indien daartoe opdracht is gegeven een Workshop met betrekking tot het zakelijk gebruik van diverse Social media kanalen organiseren. De inhoud van de Workshop is niet bindend, doch zal TTM Communicatie de op haar rustende zorgplichten in acht nemen.

2. Opdrachtgever is op eerste verzoek van TTM Communicatie verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien TTM Communicatie wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door TTM Communicatie gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de uitvoering van de Workshops kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens en de eigen inzet en medewerking van Opdrachtgever en diens medewerkers gedurende de Workshop. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie en de inzet vanuit Opdrachtgever zelf en diens medewerkers die deelnemen aan de Workshop.

4. Opdrachtgever zal TTM Communicatie schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

5. Opdrachtgever kan een reeds bevestigde Workshop tot 5 werkdagen voor aanvang kosteloos schriftelijk of telefonisch annuleren of verzetten. Het annuleren binnen deze termijn heeft tot gevolg dat Opdrachtgever 50% van de offerteprijs verschuldigd is, welke binnen 14 dagen na factuurdatum betaald dient te zijn. Het verzetten van een Workshop binnen deze termijn heeft tot gevolg dat Opdrachtgever een bijkomende vergoeding van 25% van de offerteprijs is verschuldigd.

6. Indien hiertoe voorafgaand en expliciete schriftelijke toestemming van TTM Communicatie is verkregen, is het voor Opdrachtgever mogelijk om deelnemers onderling te vervangen, zonder bijkomende kosten.

7. TTM Communicatie behoudt zich het recht voor om Workshops te allen tijde te annuleren. Zulks is bijvoorbeeld mogelijk ingeval van een ontoereikend aantal deelnemers, hetwelk in het Aanbod vermeld zal staan.

## Artikel 10 Content

1. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie, gegevens en bescheiden tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen en realiseren van content.
2. Het creëren van content, visuele- en filmwerken is een uiting van creativiteit, smaak en eigenheid. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het Aanbod of script zoals door TTM Communicatie kenbaar gemaakt, houdt dit ook in dat Opdrachtgever akkoord gaat met de aanpak en stijl die TTM Communicatie hanteert. TTM Communicatie heeft het recht om de inhoud van haar Dienstverlening, voor zover hier niets uitdrukkelijk door Opdrachtgever over is gemeld, naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren.
3. Indien voor een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst TTM Communicatie genoodzaakt is aanvullend materiaal of een ruimte te huren, of achteraf blijkt dat er meer tijd nodig is voor de bewerking, kunnen hier gedurende de opdracht extra kosten voor worden gerekend, zoals kosten voor een locatiebezoek. Het een en ander geschiedt op basis van nacalculatie. TTM Communicatie zal Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen.
4. TTM Communicatie kan van Opdrachtgever verlangen om aanvullende afspraken te maken omtrent de uitvoering, kosten of de duur van de opdracht indien weeromstandigheden of overige externe factoren naar inzicht van TTM Communicatie een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst in de weg staan. Dergelijke omstandigheden worden aangemerkt als overmacht. Enige schade of vertraging ten gevolge van een overmachtssituatie zijn nummer een grond voor aansprakelijkheid van TTM Communicatie en geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
5. Alle door TTM Communicatie opgegeven oplevertermijnen betreffen nimmer fatale termijnen, tenzij expliciet anders door TTM Communicatie bij Overeenkomst bepaald. TTM Communicatie zal de te ontwikkelen werken opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties van Opdrachtgever, welke aldus kan afwijken van de overeengekomen opleveringstermijn. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door TTM Communicatie of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft TTM Communicatie recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.
6. TTM Communicatie spant zich in om de Dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide vergoeding te betalen.
7. TTM Communicatie is gerechtigd de door haar ontwikkelde film en Content onder zich te houden totdat Opdrachtgever alle openstaande facturen heeft voldaan. TTM Communicatie is in een dergelijk geval niet aansprakelijk voor eventuele vertraging of schade voortvloeiend uit vertraging.
8. Indien Opdrachtgever een variant, afgeleide versie of slechts elementen van de door TTM Communicatie ontwikkelde film of content door een derde wil (laten) maken of zelf maakt, dient TTM Communicatie hiervoor voorafgaand en expliciet schriftelijk toestemming te geven aan Opdrachtgever. Zonder toestemming zal iedere aangepaste versie van het werk van TTM Communicatie gezien worden als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of auteursrechten van TTM Communicatie.
9. TTM Communicatie heeft het recht om alle werken, ontwerpen en alle zaken waarop haar intellectuele eigendomsrechten rusten te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit zonder dat daartoe (voorafgaande) uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever behoeft te worden verkregen.

10. De intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten op films blijven bij TTM Communicatie, tenzij expliciet anders overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt in beginsel een gebruiksrecht na het moment van oplevering en voor zover alle openstaande facturen zijn voldaan. Voor de overige bepalingen omtrent de intellectuele eigendomsrechten op het door TTM Communicatie gerealiseerde werk, wordt aangesloten bij artikel 21 van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 11. Social media beheer**

1. Als onderdeel van de Diensten kan TTM Communicatie het Social media-kanaal en de daarbij behorende pagina(s) van Opdrachtgever beheren ten behoeve van een verbetering van de pagina(s), de marktpositie, naamsbekendheid of imago (promotie). Indien is overeengekomen dat TTM Communicatie dergelijk Social media beheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van TTM Communicatie, tenzij anders overeengekomen.

2. De omvang van het Social media beheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. TTM Communicatie plaatst in beginsel enkel de content voor zover dit door Opdrachtgever zelf is aangeleverd of voor zover Opdrachtgever hier expliciet voorafgaande toestemming voor heeft verleend. TTM Communicatie zal nimmer content plaatsen zonder (voorafgaande) medeweten of goedkeuring van Opdrachtgever. Alle content, wijzigingen (van lay-out) of het anderszins doorvoeren van verbeteringen tijdens TTM Communicatie, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover TTM Communicatie het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. De aard van de Dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden, waaronder Google. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot algoritmes, regels, richtlijnen, beleid, technologische ontwikkelingen alsmede menselijk handelen zoals het surfgedrag, kunnen daarom van invloed zijn op de resultaten en werkwijze van TTM Communicatie. TTM Communicatie zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voornoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.

4. Het uitvoeren van Social media beheer is daarnaast steeds afhankelijk van het menselijk handelen van derden. TTM Communicatie staat derhalve niet in voor het behalen van een bepaald aantal likes, nieuwe volgers, views, etc. Bij het plaatsen van Content ten behoeve van Opdrachtgever houdt TTM Communicatie zich aan de gebruikersvoorwaarden van desbetreffende Social media partijen. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen indien zij op wat voor manier dan ook schade ondervindt met betrekking tot de gebruiken en regels zoals gehanteerd door dergelijke Social media partijen.

5. Indien de werkzaamheden naar inzicht van TTM Communicatie haar Dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de Dienstverlening. Dit geldt onder andere voor het schrijven van professionele teksten, ontwerpen van logo's, lay-outs en meer.

6. Ondanks de overeengekomen Dienstverlening van TTM Communicatie, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van diens Social media account(s). Indien voor het gebruik van Social media of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.
7. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever verplicht alle content bedoeld voor Posts minimaal 1 week voor het plaatsen van deze Posts aan te leveren.
8. Het uitvoeren van Social media beheer kan (tijdelijke) onderbrekingen of wijzigingen in vindpositie (ranking) op de diverse Social media kanalen veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
9. Voor de uitvoering van Social media beheer is TTM Communicatie te allen tijde afhankelijk van de beschikbaarheid en functionaliteit van de betreffende Social media kanalen, alsmede van de richtlijnen, regels en het beleid van deze kanalen, maar ook het beleid van derden waaronder Google. De diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.
10. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het Social media account of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met TTM Communicatie te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door TTM Communicatie zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van TTM Communicatie.

## **Artikel 12 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. TTM Communicatie is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van TTM Communicatie, TTM Communicatie een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

## **Artikel 13 Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. TTM Communicatie voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door TTM Communicatie opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Tenzij anders overeengekomen, worden reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door TTM Communicatie haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.



6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. TTM Communicatie is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van TTM Communicatie.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 14 Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal TTM Communicatie zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien TTM Communicatie meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 15 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Indien en voor zover van toepassing gaat TTM Communicatie zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal TTM Communicatie de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van TTM Communicatie verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever TTM Communicatie tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien TTM Communicatie op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

#### **Artikel 16 Opschorting en ontbinding**

1. TTM Communicatie heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor TTM Communicatie gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. TTM Communicatie is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. TTM Communicatie is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om TTM Communicatie te vergoeden voor elk financieel verlies dat TTM Communicatie lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

### **Artikel 17 Overmacht**

1. TTM Communicatie is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmacht situatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van TTM Communicatie wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van TTM Communicatie, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan TTM Communicatie zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van TTM Communicatie of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van TTM Communicatie buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. TTM Communicatie is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

### **Artikel 18 Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van TTM Communicatie alleen geacht te bestaan indien TTM Communicatie dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van TTM Communicatie, is TTM Communicatie uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever TTM Communicatie binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en TTM Communicatie deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat TTM Communicatie in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door TTM Communicatie leidt tot aansprakelijkheid van TTM Communicatie, is die aansprakelijkheid beperkt tot de eenmaal de orderwaarde ten aanzien van een Workshop of tot 1 maand voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis ingeval van een Abonnement. dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens TTM Communicatie. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. TTM Communicatie sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. TTM Communicatie is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart TTM Communicatie voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door TTM Communicatie geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van TTM Communicatie.
6. Enige door TTM Communicatie opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van TTM Communicatie.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van TTM Communicatie is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van TTM Communicatie opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van TTM Communicatie. TTM Communicatie is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is TTM Communicatie nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in TTM Communicatie haar eigen advies.
9. TTM Communicatie is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor werkzaamheden of diensten die door derden worden of zijn uitgevoerd, tenzij de betreffende derde door TTM Communicatie is ingeschakeld.
10. TTM Communicatie is niet aansprakelijk voor onvolkomenheden die zijn opgetreden na het uitvoeren van updates en/of upgrades aan Social media kanalen.
11. Indien en voor zover Opdrachtgever inloggegevens van diens social media account of andere inloggegevens verstrekt, geschiedt dit te allen tijde op eigen rekening en risico van Opdrachtgever.
12. Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen of aanpassingen aan Social media accounts doorvoert of een derde hier opdracht tot geeft, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Alle gevolgen wegens wijzigingen die niet van tevoren expliciet door TTM Communicatie zijn goedgekeurd of waarmee TTM Communicatie niet expliciet heeft ingestemd en alle schadelijke gevolgen hiervan vormen geen een grond voor aansprakelijkheid van TTM Communicatie.
13. TTM Communicatie staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens TTM Communicatie verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
14. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de opslag van data, content en gegevens, alsmede voor de beschikking over de vereiste beveiligingsprogramma's voor diens ICT omgeving.
15. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van TTM Communicatie vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij TTM Communicatie binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van TTM Communicatie.

## **Artikel 19 Geheimhouding**

1. TTM Communicatie en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan TTM Communicatie bekend gemaakt is en/of op andere wijze door TTM Communicatie is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door TTM Communicatie ontvangen inloggegevens van Social media accounts van Opdrachtgever. TTM Communicatie zal zich uitdrukkelijk onthouden van het delen van deze gegevens met (onbevoegde) derden. Voorts betracht TTM Communicatie steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien TTM Communicatie op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en TTM Communicatie zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is TTM Communicatie niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door TTM Communicatie aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van TTM Communicatie vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal TTM Communicatie vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van TTM Communicatie is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen TTM Communicatie en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

## **Artikel 20 Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van TTM Communicatie berusten bij TTM Communicatie en worden niet aan Opdrachtgever overgedragen, tenzij deze rechten reeds bij derden liggen of partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. De intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de content kan enkel door middel van een onderhandse akte van overdracht aan Opdrachtgever overgedragen worden, waarbij TTM Communicatie gerechtigd is om hiervoor kosten in rekening te brengen. De intellectuele eigendomsrechten gaan slechts over op het moment dat de daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding door Opdrachtgever volledig is voldaan.
2. Het is Opdrachtgever verboden om buiten de reikwijdte van de Overeenkomst enig door TTM Communicatie opgeleverd werk te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van TTM Communicatie. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen, dient TTM Communicatie expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen tenzij dit reeds is overeengekomen. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken waarop het intellectuele eigendomsrecht van TTM Communicatie rust anders te gebruiken dan overeengekomen.
3. Alle door Opdrachtgever aangeleverde content blijft eigendom van Opdrachtgever en wordt niet overgedragen aan TTM Communicatie.

## **Artikel 21 Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan TTM Communicatie verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan TTM Communicatie zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart TTM Communicatie van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart TTM Communicatie voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart TTM Communicatie voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan TTM Communicatie verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 22 Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van TTM Communicatie of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [info@ttmcommunicatie.nl](mailto:info@ttmcommunicatie.nl) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil TTM Communicatie de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. TTM Communicatie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## **Artikel 23 Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen TTM Communicatie en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. TTM Communicatie heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen TTM Communicatie en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Leerdam, 6 januari 2020