

Aanvullende Voorwaarden Social Media Beheer JLM BV 2025

Artikel 1 – Toepasselijkheid en Aanvullend Karakter

Deze Aanvullende Voorwaarden Social Media Beheer (hierna: “Aanvullende Voorwaarden”) zijn van toepassing op de social media beheer-diensten die JLM BV (“JLM”) levert aan de Opdrachtgever. Zij vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden JLM BV 2025 (hierna: “Algemene Voorwaarden”). In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Aanvullende Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden, prevaleren de Aanvullende Voorwaarden voor zover het social media beheer betreft. Voor het overige blijven de Algemene Voorwaarden onverkort van kracht.

Artikel 2 – Platformen

Deze voorwaarden gelden voor het beheer van sociale media accounts op alle platformen die uitdrukkelijk of impliciet deel uitmaken van de samenwerking tussen JLM en de Opdrachtgever. Hieronder worden onder andere begrepen: Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, Google (inclusief YouTube) en eventuele andere sociale netwerken of online platformen die door Partijen worden aangewezen als onderdeel van de dienstverlening.

Artikel 3 – Omvang van de Dienstverlening

JLM BV fungeert als **strategische partner in marketing**. De kern van de samenwerking is social media beheer, maar afhankelijk van het gekozen pakket kan dit ook volgende elementen omvatten:

- Contentcreatie, planning en publicatie op sociale mediaplatformen (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, Google, enz.)
- Advertentiebeheer en campagne-optimalisatie
- Ontwerp van visuals en grafisch materiaal (ook voor offline gebruik, zoals flyers en drukwerk)
- Ondersteuning bij e-mailcampagnes of nieuwsbrieven
- Strategisch advies, brainstormsessies en meedenken over marketingacties
- Professionele foto- of videoshoots (indien inbegrepen in het pakket)
- Maandelijks rapportering en analyse

De exacte scope wordt bij de start schriftelijk vastgelegd. Alle extra prestaties buiten het

overeengekomen pakket worden afzonderlijk gefactureerd tegen de geldende tarieven.

Artikel 4 – Standaard social media beheer-diensten

Onder de standaarddiensten die onder social media beheer vallen, worden onder meer begrepen:

- **Contentcreatie en -planning:** Het creëren en inplannen van social media content (teksten, afbeeldingen, video's, enz.) op de overeengekomen platformen van de Opdrachtgever.
- **Advertentiecampagnes:** Het opzetten, beheren en optimaliseren van online advertentiecampagnes op bovengenoemde platformen, voor zover dit deel uitmaakt van de opdracht.
- **Geen community management:** Community management (het reageren op of beantwoorden van berichten, reacties of comments van volgers) maakt geen deel uit van de standaarddienst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- **Abonnementsvergoeding:** De maandelijks vergoeding voor het social media beheer is een vaste abonnementsprijs voor de expertise en ontzorging die JLM biedt. Deze vergoeding is niet gebaseerd op of afhankelijk van het aantal gepubliceerde posts, advertenties of andere prestatie-indicatoren, maar betreft een algemene inspanningsverbintenis van JLM om de social media van de Opdrachtgever professioneel te beheren (geen resultaatsverbintenis per individuele post).

Artikel 5 – Content en Medewerking van de Opdrachtgever

- Afhankelijk van het pakket wordt content door JLM BV geproduceerd of door de Opdrachtgever aangeleverd.
- JLM BV engageert zich om proactief achter content aan te gaan, maar de eindverantwoordelijkheid voor het tijdig aanleveren van informatie en materialen blijft bij de Opdrachtgever.
- Indien de Opdrachtgever verzuimt input te leveren, kan JLM BV niet aansprakelijk worden gesteld voor een verminderde output of vertraging.

Daarnaast geldt:

Afhankelijk van het gekozen pakket kan de ruwe content (zoals teksten, foto's of video's) door de Opdrachtgever zelf worden aangeleverd of door JLM worden geproduceerd. JLM spant zich in om proactief de contentplanning op te volgen en de Opdrachtgever tijdig te betrekken bij het creëren van content. JLM is evenwel niet aansprakelijk voor het uitblijven van content of vertraging in publicaties indien de Opdrachtgever verzuimt de benodigde input, materialen of medewerking tijdig te leveren.

Een eventueel vooraf afgesproken of gecommuniceerd aantal posts, Stories of Reels per maand (of andere periode) is **indicatief** en vormt **geen resultaatsverbintenis** voor JLM. De social media beheer-dienst houdt een **middelenverbintenis** in en geen garantie op een bepaald resultaat. JLM zal geen content plaatsen louter om een kwantitatieve doelstelling te halen; publicaties worden uitsluitend gepland en uitgevoerd wanneer zij relevant zijn en een inhoudelijke meerwaarde bieden voor de online aanwezigheid van de Opdrachtgever.

Artikel 6 – Goedkeuringen

Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, verleent de Opdrachtgever aan JLM een algemene toestemming voor het opstellen van de contentplanning en het publiceren van content op de social media accounts in beheer. Dit houdt in dat JLM niet voor elke individuele post of advertentie voorafgaand akkoord hoeft te vragen aan de Opdrachtgever, en geacht wordt te mogen publiceren in lijn met de afgesproken strategie. De Opdrachtgever kan bij de start van de samenwerking eventueel specifieke richtlijnen of beperkingen doorgeven; bij gebrek daaraan mag JLM naar eigen inzicht handelen binnen de overeengekomen scope.

Artikel 7 – Diensten buiten de overeengekomen scope

Werkzaamheden of prestaties die niet tot de uitdrukkelijk overeengekomen social media beheer-diensten behoren, vallen buiten de scope van deze overeenkomst en zijn niet inbegrepen in de standaard maandelijkse vergoeding. Hieronder vallen bijvoorbeeld het opzetten van nieuwe advertentieaccounts, grootschalige dataschoonmaak of technische opschoning/optimalisatie van de social media profielen van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever dergelijke bijkomende diensten wenst, dient dit apart en schriftelijk te worden overeengekomen, en kunnen de daarmee gepaard gaande werkzaamheden aanleiding geven tot een bijkomende kostprijs voor de Opdrachtgever.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

JLM is niet aansprakelijk voor enige schade, verliezen of kosten voortvloeiend uit de social media beheer-diensten, **behalve** in geval van opzet of zware fout langs de zijde van JLM. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt zowel voor directe als indirecte schade, en laat onverlet de overige aansprakelijkheidsbeperkingen zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden van JLM BV 2025. Niets in deze overeenkomst zal de aansprakelijkheid van JLM uitsluiten voor zover die krachtens dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.

Artikel 9 – Duur en Opzegging

De overeenkomst inzake social media beheer wordt aangegaan voor een **initiële minimumduur van drie (3) maanden**, te rekenen vanaf de startdatum van de dienst. Gedurende deze initiële periode is de Opdrachtgever gehouden de samenwerking te continueren; tussentijdse gewone opzegging door de Opdrachtgever is niet mogelijk binnen deze minimumtermijn.

Na afloop van de eerste drie maanden wordt de overeenkomst voortgezet voor onbepaalde duur. Na deze initiële periode kan de overeenkomst door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van **één (1) volle kalendermaand**, waarbij de opzegtermijn ingaat op de eerste dag van de maand die volgt op de opzegdatum. *Bijvoorbeeld:* indien de Opdrachtgever op 28 maart opzegt, loopt de overeenkomst nog door tot en met 30 april van dat jaar, waarna de dienstverlening eindigt. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren (bij voorkeur per e-mail of aangetekend schrijven), behoudens andersluidende wettelijke bepalingen.

Artikel 10 – Advertentiebudget en billing

1. Verantwoordelijkheid budget

Het advertentiebudget wordt steeds volledig gedragen door de Opdrachtgever. JLM kan enkel campagnes uitvoeren binnen de vooraf overeengekomen budgetten.

2. Betaling aan platformen

Het advertentiebudget wordt ofwel rechtstreeks door de Opdrachtgever aan de betrokken advertentieplatformen (zoals Meta, Google, LinkedIn, TikTok, enz.) betaald, ofwel, indien schriftelijk overeengekomen, door JLM voorgeschoten en integraal doorgefactureerd aan de Opdrachtgever,

desgevallend vermeerderd met een administratieve kost.

3. Budgetbeheer en plafonds

Budgetplafonds en -wijzigingen dienen steeds vooraf schriftelijk te worden bevestigd. Indien de Opdrachtgever hogere uitgaven wenst, kan JLM de uitvoering pas aanpassen na expliciet akkoord en bevestiging van het extra budget.

4. Afkeuring of blokkades

Indien een advertentie of account door een platform wordt afgekeurd, beperkt of geblokkeerd wegens beleidsregels of technische oorzaken buiten de controle van JLM, kan JLM hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Eventuele bijkomende kosten om de campagnes te herstellen of opnieuw op te zetten, zijn ten laste van de Opdrachtgever.

Artikel 11 – Toegangen en security

1. Verlenen van toegang

De Opdrachtgever zorgt ervoor dat JLM tijdig de noodzakelijke toegangsrechten krijgt tot alle relevante accounts, platformen en tools (zoals Business Manager, advertentieaccounts, social media pagina's, pixels, trackingsoftware of e-mailmarketingtools) die nodig zijn voor de uitvoering van de diensten.

2. Intrekken of belemmeren van toegang

Indien de Opdrachtgever deze toegangen intrekt, wijzigt of niet tijdig verstrekt, heeft JLM het recht de uitvoering van de diensten op te schorten zonder aansprakelijk te zijn voor vertragingen, gemiste publicaties of gemiste resultaten. Eventuele bijkomende kosten of vertragingen die hieruit voortvloeien, worden doorgerekend aan de Opdrachtgever.

3. Beveiliging en vertrouwelijkheid

JLM behandelt alle toegangsgegevens en accountrechten met de nodige zorg en vertrouwelijkheid. Waar mogelijk wordt gewerkt met rol- of beheerdersrechten in plaats van het delen van persoonlijke wachtwoorden. JLM adviseert de Opdrachtgever om beveiligingsmaatregelen zoals tweestapsverificatie (2FA) te activeren.

4. Beperkingen aansprakelijkheid

JLM is niet aansprakelijk voor schade, vertraging of verlies van data die het gevolg zijn van:

- het laattijdig, foutief of onvolledig verlenen van toegangsrechten door de Opdrachtgever
- beveiligingsincidenten of hacking die voortkomen uit nalatigheid bij de Opdrachtgever (zoals zwakke wachtwoorden of niet-geactiveerde beveiligingsopties)
- wijzigingen die door de Opdrachtgever of derden in de accounts worden doorgevoerd zonder overleg met JLM.

Artikel 12 – Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

1. Rechten op creaties

Alle door JLM ontwikkelde content, visuals, video's, teksten en andere creatieve uitingen blijven eigendom van JLM totdat de Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen volledig heeft betaald.

2. Gebruikslicentie

Na volledige betaling krijgt de Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de opgeleverde content te gebruiken voor de overeengekomen doeleinden en platformen. Elk ander gebruik (zoals hergebruik in andere campagnes, op nieuwe platformen, of commercieel doorverkopen) vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van JLM.

3. Bronbestanden

Bronbestanden en projectbestanden (zoals bewerkbare Photoshop-, InDesign- of Premiere Pro-bestanden) maken geen deel uit van de standaardoplevering. Deze kunnen enkel worden overgedragen indien vooraf schriftelijk overeengekomen, en eventueel tegen een aanvullende vergoeding.

4. Referentierecht JLM

JLM behoudt steeds het recht om de gemaakte content en projecten te gebruiken voor eigen promotie en portfolio, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

5. Aangeleverde materialen door de Opdrachtgever

De Opdrachtgever garandeert dat alle door hem aangeleverde materialen (zoals logo's, foto's, teksten of merknamen) vrij gebruikt mogen worden voor de overeengekomen doeleinden. De Opdrachtgever vrijwaart JLM voor alle aanspraken van derden ter zake.

Artikel 13 – Data, privacy en e-mail

1. Verwerkingsverantwoordelijkheid

De Opdrachtgever blijft steeds de **verwerkingsverantwoordelijke** voor alle persoonsgegevens die verwerkt worden in het kader van social media beheer, advertentiecampagnes, e-mailcampagnes en nieuwsbrieven. JLM handelt enkel als verwerker en voert instructies van de Opdrachtgever uit binnen de afgesproken diensten.

2. Mailinglijsten en doelgroepen

De Opdrachtgever garandeert dat alle aangeleverde mailinglijsten, audiences of doelgroepen rechtmatig zijn samengesteld en conform de geldende privacywetgeving (waaronder de GDPR). De Opdrachtgever vrijwaart JLM voor alle aanspraken of sancties die voortvloeien uit het gebruik van onrechtmatig verkregen of foutieve gegevens.

3. Gebruik van tools en platforms

Indien JLM e-mailcampagnes of social media campagnes opzet via externe platformen (zoals Mailchimp, ActiveCampaign, Social Pilot, Meta of Google), zijn de algemene voorwaarden van deze platformen integraal van toepassing. Eventuele wijzigingen, downtime of blokkades van deze platformen vallen buiten de verantwoordelijkheid van JLM.

4. Modelteksten en advies

JLM kan de Opdrachtgever adviseren bij het opstellen van privacyverklaringen, cookieverklaringen, disclaimers of e-mailtemplates. Deze voorstellen zijn louter **modelteksten en suggesties** en vormen geen juridisch advies. De Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor de naleving van alle wettelijke verplichtingen.

5. Beveiliging en toegang

JLM behandelt persoonsgegevens en toegangen met zorg en conformeert zich aan de overeengekomen beveiligingsmaatregelen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verlenen van correcte toegangen tot accounts, en voor het naleven van zijn eigen beveiligingsverplichtingen (zoals up-to-date wachtwoorden en tweefactorauthenticatie).

Artikel 14 – Rapportering en data-afwijkingen

1. Rapporteringsverplichting

JLM voorziet, afhankelijk van het gekozen pakket, periodieke rapportering over de uitgevoerde social media activiteiten, campagnes en resultaten. De vorm, inhoud en frequentie van de rapportering worden vooraf overeengekomen en afgestemd op het pakket van de Opdrachtgever.

2. Databronnen

Rapportages zijn gebaseerd op gegevens die door de relevante platformen zelf worden verstrekt (zoals Meta Business Manager, TikTok Ads Manager, Google Ads, LinkedIn Campaign Manager, Google Analytics of vergelijkbare tools). Deze gegevens gelden als primaire bron voor de evaluatie van de resultaten.

3. Afwijkingen tussen systemen

De Opdrachtgever erkent dat afwijkingen kunnen optreden tussen cijfers van verschillende systemen of analysetools (bijvoorbeeld verschillen tussen Facebook Ads Manager en Google Analytics). Deze afwijkingen kunnen het gevolg zijn van verschillen in meetmethodieken, cookies, trackingbeperkingen of instellingen buiten de controle van JLM. JLM kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

4. Implementatie van tracking

JLM kan adviseren over de implementatie van trackingcodes, pixels en analysetools, maar de Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de correcte installatie en werking ervan op zijn website, webshop of applicatie. Eventuele onnauwkeurigheden of ontbrekende data die hieruit voortvloeien vallen niet onder de verantwoordelijkheid van JLM.

5. Gebruik van rapportages

Rapportages en analyses van JLM dienen enkel ter ondersteuning van de samenwerking en vormen geen bindende garantie op specifieke resultaten of prestaties.

Artikel 15 – Service levels en bereikbaarheid

1. Kantooruren

JLM is bereikbaar voor vragen en ondersteuning tijdens de normale kantooruren (maandag t.e.m. vrijdag van 10u00 tot 18u00, met uitzondering van feestdagen).

2. Reactietermijnen

JLM streeft ernaar om operationele vragen of verzoeken van de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn te beantwoorden. In de regel geldt een

reactietermijn van maximaal twee werkdagen, tenzij anders overeengekomen.

3. **Spoedverzoeken**

Verzoeken die buiten de reguliere kantooruren worden ingediend en die onmiddellijke actie vereisen, gelden als spoed. De uitvoering daarvan gebeurt uitsluitend in overleg en kan aanleiding geven tot bijkomende kosten of een spoedtarief.

4. **Weekend en feestdagen**

Tijdens weekends en wettelijke feestdagen worden geen standaarddiensten uitgevoerd, tenzij schriftelijk vooraf overeengekomen. Voor uitzonderlijke prestaties in deze periodes kan een toeslag worden aangerekend.

5. **Beperkingen**

JLM kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen in communicatie die voortvloeien uit omstandigheden buiten haar controle, zoals netwerkstoringen of technische problemen bij de Opdrachtgever of derde platformen.

Artikel 16 – Moderatie en crisiscommunicatie

1. **Geen standaarddienst**

Community management, waaronder het actief opvolgen van reacties, privéberichten en reviews, maakt **geen deel uit van de standaarddiensten** van JLM, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

2. **Afgesproken moderatiebeleid**

Indien community management afzonderlijk wordt overeengekomen, wordt een concreet moderatiebeleid opgesteld waarin frequentie, tone of voice en escalatieregels worden vastgelegd. JLM voert enkel acties binnen dit overeengekomen kader uit.

3. **Negatieve of gevoelige reacties**

Bij negatieve, gevoelige of juridisch risicovolle reacties of publicaties zal JLM deze signaleren aan de Opdrachtgever. Publicatie of reactie in dergelijke situaties gebeurt enkel na expliciet akkoord van de Opdrachtgever.

4. **Crisiscommunicatie**

In geval van een crisis (zoals reputatieschade, juridische dreiging of een incident dat media-aandacht

kan trekken) ondersteunt JLM uitsluitend op instructie van de Opdrachtgever. JLM is niet aansprakelijk voor de gevolgen van door de Opdrachtgever gekozen communicatiestrategieën.

5. **Kosten en externe ondersteuning**

Eventuele bijkomende kosten voor juridische bijstand, PR-specialisten of andere externe partijen die nodig zijn in het kader van moderatie of crisiscommunicatie, zijn steeds ten laste van de Opdrachtgever.

Artikel 17 – Overdracht bij einde samenwerking

1. **Einde toegang**

Bij beëindiging van de samenwerking verwijdert JLM haar eigen toegangen tot de accounts van de Opdrachtgever en draagt zij, indien van toepassing, de beheerdersrechten terug over aan de Opdrachtgever.

2. **Geplande content**

Content die na de einddatum van de samenwerking gepland staat, wordt automatisch geannuleerd, tenzij Partijen schriftelijk overeenkomen dat deze toch nog gepubliceerd mag worden.

3. **Oplevering van bestanden**

De Opdrachtgever ontvangt bij einde samenwerking de content die onder de scope van de overeenkomst is geproduceerd en reeds volledig werd betaald. Ruwe of bronbestanden (zoals bewerkbare projectbestanden) worden niet standaard overgedragen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk werd overeengekomen.

4. **Dataretentie**

JLM bewaart werkbestanden, rapportages en advertentiehistorieken maximaal zestig (60) dagen na de einddatum, tenzij wettelijke bewaarplichten een langere termijn vereisen. Daarna behoudt JLM zich het recht voor deze definitief te verwijderen.

5. **Continuïteit**

Beide Partijen verbinden zich ertoe om bij beëindiging van de samenwerking constructief samen te werken zodat de continuïteit van de social media aanwezigheid van de Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

Artikel 18 – Non-solicit en out-of-pocket

1. Non-solicit

De Opdrachtgever verbindt zich ertoe om gedurende de looptijd van de samenwerking en tot zes (6) maanden na beëindiging ervan geen medewerkers, stagiairs of vaste freelancers van JLM direct of indirect te benaderen voor rechtstreekse samenwerking, tewerkstelling of opdrachten, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van JLM. Bij inbreuk hierop is de Opdrachtgever aan JLM een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan drie (3) maanden van de laatst gefactureerde vergoeding, onverminderd het recht van JLM om hogere werkelijke schade te bewijzen en te vorderen.

2. Out-of-pocket kosten

Kosten die JLM maakt buiten de overeengekomen vaste vergoeding, zoals verplaatsingskosten, verblijfskosten, stockmateriaal, muziek- of beeldlicenties, extra softwaretools of seats, worden enkel uitgevoerd in overleg en afzonderlijk gefactureerd aan de Opdrachtgever.

Artikel 19 – Prijswijzigingen

1. De overeengekomen maandelijkse vergoeding voor social media beheer geldt voor de initiële looptijd van de overeenkomst, zoals bepaald bij aanvang.
 2. JLM behoudt zich het recht voor om de tarieven aan te passen op basis van stijgende kosten (zoals loonkosten, licenties, inflatie) of wijzigingen in het dienstenaanbod.
 3. Eventuele prijswijzigingen worden minstens dertig (30) dagen vooraf schriftelijk of elektronisch meegedeeld aan de Opdrachtgever.
 4. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde prijswijziging, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Bij gebrek aan opzeg binnen deze termijn wordt de Opdrachtgever geacht in te stemmen met de nieuwe tarieven.
-