VERSIE 1.1 · GELDIG VANAF 1 NOVEMBER 2026

Algemene voorwaarden JKC Media B.V.

JKC Media B.V., gevestigd te Eindhoven, KvK 72363290. Van toepassing vanaf 1 november 2026. Hoofdstuk 1 en 2 gelden voor iedere opdracht; de hoofdstukken 3 tot en met 8 per dienst. Bijlage A (Verwerkersafspraken) en het AI-beleid horen bij deze voorwaarden.

1 Algemene bepalingen
2 Gebruik van AI
3 Websites, webshops, applicaties en koppelingen
4 Ontwerp, drukwerk en beursmaterialen
5 Hosting, domeinnamen en e-mail
6 Support en service levels
7 Marketing: vindbaarheid, content, advertenties en e-mailmarketing
8 Advies en trainingen

HOOFDSTUK 1 · ALGEMENE BEPALINGEN

Dit hoofdstuk geldt voor iedere Overeenkomst, ongeacht de Dienst. De hoofdstukken 3 tot en met 8 geven per Dienst aanvullende regels en gelden voor de Diensten die in de Opdrachtbevestiging staan.

1.1 Definities

In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen, met een hoofdletter geschreven, deze betekenis.

JKC Media	JKC Media B.V., gevestigd te Eindhoven, KvK-nummer 72363290.
Opdrachtgever	Degene met wie JKC Media een Overeenkomst sluit of daarover in gesprek is. Zijn dat er meer, dan ieder van hen.
Consument	Een Opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Opdrachtbevestiging	Het door Partijen aanvaarde document met de opdracht: Diensten, aanlevering, planning, prijs, betaling, looptijd, toepasselijke hoofdstukken en afwijkingen van deze voorwaarden.
Overeenkomst	De Opdrachtbevestiging samen met deze voorwaarden, Bijlage A, het AI-beleid, een Addendum en de documenten waarnaar de Opdrachtbevestiging verwijst.
Addendum	Een door beide Partijen aanvaard document met afwijkingen of aanvullingen op deze voorwaarden voor één Opdrachtgever.
Bijlage A	De verwerkersafspraken van JKC Media over Persoonsgegevens, die samen met deze voorwaarden worden bijgewerkt.
AI-beleid	Het beleid van JKC Media over AI-toepassingen, dat in het klantportaal staat en dat de Opdrachtgever accepteert.
Diensten	Alle werkzaamheden en leveringen van JKC Media onder de Overeenkomst.
Project	Een Dienst met een afgebakend Resultaat en een einde, zoals de bouw van een website.
Sprint	Een afgebakende periode met een vast aantal uren waarin JKC Media een werkend deel van een Resultaat oplevert, zoals beschreven in hoofdstuk 3.
Duurdienst	Een Dienst die periodiek wordt geleverd en gefactureerd, zoals hosting, domeinnamen, e-mail, support en doorlopende marketing.
Resultaat	Wat JKC Media voor de Opdrachtgever maakt en oplevert, zoals ontwerpen, teksten, software, koppelingen, campagnes, rapportages en drukwerk.
Maatwerk	De onderdelen van het Resultaat die specifiek voor de Opdrachtgever zijn gemaakt, zoals zijn huisstijl, zijn teksten en de voor hem geschreven code.
Generieke Onderdelen	Onderdelen die JKC Media ook buiten de opdracht gebruikt of kan gebruiken, zoals thema's, sjablonen, componenten, bibliotheken, plugins, scripts, instructies, prompts en werkwijzen, ook als ze tijdens de opdracht zijn verbeterd.

Producten van Derden	Software, diensten, Platforms, API's, licenties, lettertypes, beeldmateriaal, AI-toepassingen en andere producten van anderen dan JKC Media, waaronder open source software.
Materialen van de Opdrachtgever	Alles wat de Opdrachtgever aanlevert, kiest of laat aanleveren, zoals teksten, beelden, logo's, productgegevens, data, toegangsgegevens en instructies.
Sprintoplevering	Het werkende deel van een Resultaat dat JKC Media aan het einde van een Sprint ter Goedkeuring oplevert.
Goedkeuring	Een Schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever op een Resultaat of een deel daarvan, zoals een ontwerp, drukproef, campagne, testversie of Sprintoplevering.
Acceptatie	De aanvaarding van een opgeleverd Resultaat volgens artikel 1.14 en hoofdstuk 3.
Livegang	Het moment waarop een Resultaat voor het publiek of de Eindgebruikers beschikbaar komt.
Eindgebruiker	Iedereen, anders dan JKC Media, die een Resultaat of AI-component van de Opdrachtgever gebruikt of de uitvoer daarvan ontvangt.
Account	Een account bij een Platform of dienst van een derde waarmee JKC Media voor de Opdrachtgever werkt.
Platform	Een dienst van een derde waarop of waarmee een Dienst wordt uitgevoerd, zoals een advertentie-, e-mail-, betaal-, social-, CMS- of cloudplatform.
Mediabudget	Wat de Opdrachtgever aan een Platform betaalt voor advertenties.
AI-toepassing	Een systeem of hulpmiddel dat werkt met kunstmatige intelligentie, waaronder generatieve AI en taalmodellen.
AI-output	Tekst, beeld, video, audio, code, analyses of andere uitvoer die geheel of gedeeltelijk met een AI-toepassing is gemaakt.
AI-component	Een AI-toepassing die JKC Media in een Resultaat inbouwt en die na Livegang zelfstandig werkt, zoals een chatbot, een zoek- of aanbevelingsfunctie of een automatisering die met AI beslissingen voorbereidt of acties uitvoert.
AI-leverancier	De derde die het model of de AI-dienst levert waarmee een AI-toepassing of AI-component werkt.
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, in de zin van de privacywetgeving.
Subverwerker	Een derde die JKC Media inschakelt bij de verwerking van Persoonsgegevens namens de Opdrachtgever, zoals bedoeld in Bijlage A.
Beveiligingsincident	Een gebeurtenis die de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van systemen of gegevens van de Opdrachtgever aantast of dreigt aan te tasten, waaronder een inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
Schriftelijk	Op papier of per e-mail. Een bericht via een door JKC Media gebruikt projectsysteem of een elektronische handtekening geldt ook; een chat- of spraakbericht niet.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, niet zijnde een in Nederland algemeen erkende feestdag.
Partijen	JKC Media en de Opdrachtgever samen; elk afzonderlijk een Partij.

1.2 Toepasselijkheid, rangorde en overstap

1.2.1 Deze voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere offerte en iedere Overeenkomst van JKC Media. Voorwaarden van de Opdrachtgever, zoals inkoopvoorwaarden, gelden niet, tenzij JKC Media ze Schriftelijk en uitdrukkelijk aanvaardt. Een eigen verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever geldt alleen als Bijlage A dat toestaat of JKC Media die Schriftelijk aanvaardt.

1.2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze in de Opdrachtbevestiging of een Addendum staan, en alleen voor die Overeenkomst. Bij strijdigheid geldt deze volgorde:

a. de Opdrachtbevestiging, inclusief de genummerde afwijkingen;
b. een Addendum;
c. Bijlage A, voor zover het Persoonsgegevens betreft;
d. hoofdstuk 2 en het AI-beleid, voor zover het AI betreft; hoofdstuk 2 gaat voor;
e. de hoofdstukken 3 tot en met 8;
f. dit hoofdstuk;
g. het voorstel.

De regels over aansprakelijkheid staan alleen in dit hoofdstuk; een bepaling elders die daar niet uitdrukkelijk van afwijkt, doet daar niet aan af.

1.2.3 **Overstap bestaande klanten.** Aanvaardt een Opdrachtgever met wie JKC Media al overeenkomsten heeft deze voorwaarden uitdrukkelijk als overstap, dan gelden ze vanaf dat moment voor alle lopende en toekomstige Diensten en gaan ze voor op alle eerdere voorwaarden, waaronder de NLdigital Voorwaarden, en eerdere overeenkomsten. Blijven gelden: commerciële afspraken over scope, prijs, looptijd en inbegrepen periodes; een Addendum of maatwerkcontract dat uitdrukkelijk voorgaat; reeds overgedragen intellectuele eigendomsrechten; en eerder ontstane aanspraken, naar de regeling die toen gold.

1.3 Terhandstelling, bewijs en wijziging van de voorwaarden

1.3.1 Na ondertekening stuurt JKC Media de Opdrachtgever de getekende Opdrachtbevestiging met de volledige set voorwaarden, Bijlage A en het AI-beleid zoals die op dat moment gelden, als pdf en als link. Dat geldt als terhandstelling en, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de toepasselijke voorwaarden. De versie in de Opdrachtbevestiging is van toepassing. Alle versies staan met hun geldigheidsperiode op jkc.media/voorwaarden.

1.3.2 JKC Media mag deze voorwaarden en Bijlage A wijzigen met een Schriftelijke aankondiging ten minste twee (2) maanden vóór de ingangsdatum. Het AI-beleid wijzigt volgens hoofdstuk 2 en de subverwerkerslijst volgens Bijlage A; dat zijn geen wijzigingen van deze voorwaarden.

1.3.3 De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de ingangsdatum voor lopende Duurdiensten. Gaat de Opdrachtgever niet akkoord, dan mag hij de betreffende Duurdiensten kosteloos opzeggen tegen de ingangsdatum, ook tijdens een minimale looptijd. Een lopend Project wordt afgerond onder de versie uit de Opdrachtbevestiging. Afwijkingen in een Opdrachtbevestiging of Addendum blijven gelden.

1.3.4 Is een wijziging nodig door nieuwe regelgeving of een beslissing van een toezichthouder, of is zij uitsluitend in het voordeel van de Opdrachtgever, dan mag de aankondigingstermijn korter zijn. In het tweede geval geldt geen opzegrecht.

1.4 Aanbod en totstandkoming

1.4.1 Een voorstel van JKC Media is vrijblijvend en dertig (30) dagen geldig. De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Opdrachtgever de Opdrachtbevestiging ondertekent of Schriftelijk aanvaardt. Een afwijkende aanvaarding bindt JKC Media alleen als zij die Schriftelijk aanvaardt.

1.4.2 Begint JKC Media op verzoek van de Opdrachtgever voordat de Opdrachtbevestiging is aanvaard, dan bevestigt zij vooraf Schriftelijk de voorlopige scope, het tarief en de toepasselijke versie van deze voorwaarden. Na zijn Schriftelijke bevestiging betaalt hij het verrichte werk tegen dat tarief.

1.4.3 Een voorstel is gebaseerd op de informatie van de Opdrachtgever. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mag JKC Media prijs en planning aanpassen. Ontwerpen en demo's die zij vóór de Overeenkomst maakt, blijven haar eigendom en mogen zonder Overeenkomst niet worden gebruikt.

1.5 Opdrachtgever: bevoegdheid, groepen en doorverkoop

1.5.1 Wie namens de Opdrachtgever een Opdrachtbevestiging aanvaardt, verklaart daartoe bevoegd te zijn en is anders naast de Opdrachtgever aansprakelijk voor de nakoming. Geven meer personen samen een opdracht, dan is ieder van hen hoofdelijk verbonden.

1.5.2 Zet de Opdrachtgever het Resultaat in voor eigen klanten, zoals een ander bureau, dan is hij tegenover hen zelf verantwoordelijk, legt hij hun geen verplichtingen voor JKC Media op en vrijwaart hij haar tegen hun aanspraken die verder gaan dan deze voorwaarden.

1.5.3 Wijzigt de zeggenschap over de Opdrachtgever, dan meldt hij dat aan JKC Media. De Overeenkomst loopt door, tenzij JKC Media binnen dertig (30) dagen na de melding Schriftelijk opzegt met een termijn van drie (3) maanden.

1.5.4 **Gelieerde partijen.** De Opdrachtgever is de enige contractpartij van JKC Media, ook als een groepsmaatschappij, vestiging, merk of andere met hem verbonden partij (gelieerde partij) de Diensten of Resultaten gebruikt, tenzij de Opdrachtbevestiging of een Addendum anders vermeldt. Opdrachten, instructies, Goedkeuringen en facturen lopen via de Opdrachtgever; een verzoek van een gelieerde partij geldt pas nadat een bevoegde contactpersoon het Schriftelijk heeft bevestigd.

1.5.5 De Opdrachtgever staat in voor de naleving van de Overeenkomst door gelieerde partijen en vrijwaart JKC Media tegen hun aanspraken voor zover die verder gaan dan zijn eigen rechten. Artikel 1.19 geldt voor hem en alle gelieerde partijen samen, als één maximum. Voor Persoonsgegevens waarvoor een gelieerde partij verantwoordelijk is, geeft hij de instructies van Bijlage A mede namens haar; hij staat in dat hij daartoe Schriftelijk gevolmachtigd is.

1.6 Consumenten

1.6.1 Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke Opdrachtgevers. Zonder andere vermelding in de Opdrachtbevestiging verklaart de Opdrachtgever dat hij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.6.2 Is de Opdrachtgever een Consument, dan gaan dwingende regels voor consumenten voor op deze voorwaarden, zoals die over herroeping, incassokosten, opzegging van Duurdiensten, aansprakelijkheid en de bevoegde rechter; de overige bepalingen blijven gelden. JKC Media legt de afspraken die voor een Consument afwijken vast in de Opdrachtbevestiging, waaronder de informatie vooraf en de herroepingsinformatie met het modelformulier. Vraagt de Consument uitdrukkelijk om al binnen de herroepingstermijn te beginnen, dan betaalt hij bij herroeping naar evenredigheid voor wat is uitgevoerd.

1.7 Uitvoering en zorgplicht

1.7.1 JKC Media voert de Diensten zorgvuldig uit. Haar verplichtingen zijn inspanningsverplichtingen, tenzij de Opdrachtbevestiging uitdrukkelijk een nauwkeurig omschreven resultaat toezegt. Een resultaat dat afhangt van factoren buiten haar invloed, zoals zoekposities, advertentieresultaten, bezorging van e-mail en AI-output, zegt zij niet toe.

1.7.2 **Waarschuwing.** Signaleert JKC Media een risico dat naar haar redelijke inschatting tot schade of het mislukken van het Resultaat kan leiden, zoals een onjuiste instructie of een riskante keuze van de Opdrachtgever, dan waarschuwt zij hem Schriftelijk binnen twee (2) Werkdagen nadat zij het risico heeft vastgesteld, met het risico, het gevolg en waar mogelijk een alternatief. Handhaaft hij zijn keuze, dan legt JKC Media dat vast en draagt hij het risico van de gevolgen. Is uitvoering kennelijk onrechtmatig, dan mag zij weigeren.

1.7.3 JKC Media bepaalt de wijze van uitvoering en wie de werkzaamheden uitvoert, en mag derden inschakelen. Zij blijft voor hun werk verantwoordelijk, met inachtneming van artikel 1.19. Een schatting bij werk op nacalculatie is een indicatie; dreigt zij met meer dan tien procent (10%) te worden overschreden, dan meldt JKC Media dat vooraf.

1.7.4 **Eigen uitvoering blijft bij JKC Media.** Legt een bepaling in deze voorwaarden een risico bij de Opdrachtgever na Goedkeuring, Acceptatie, Livegang of een instructie van hem, dan blijft JKC Media binnen de beperkingen van artikel 1.19 verantwoordelijk voor een fout in haar eigen uitvoering die hij bij redelijke controle niet kon zien, voor een risico dat zij kende of had moeten herkennen maar niet meldde, en voor haar eigen wettelijke verplichtingen. Dit geldt niet voor zover de aansprakelijkheid voor een bepaald gevolg uitdrukkelijk is uitgesloten.

1.8 Uitgesloten toepassingen

1.8.1 JKC Media mag een opdracht weigeren of stoppen als het Resultaat bestemd is voor onrechtmatige doeleinden, misleiding van consumenten, gokken, inhoud voor volwassenen, of als uitvoering in strijd zou komen met sanctiewetgeving.

1.8.2 Resultaten van JKC Media zijn niet bestemd voor toepassingen waarbij een storing kan leiden tot dood, letsel of ernstige materiële schade, zoals medische hulpmiddelen, machinebesturing of verkeersgeleiding, en niet voor betaal-, crypto-, handels- en beleggingssystemen als eigen product van de Opdrachtgever. Zulke toepassingen en AI-toepassingen met hoog risico komen alleen tot stand met een Addendum, dat JKC Media alleen sluit na een juridische beoordeling, na bevestiging van haar verzekeraar of een besluit van haar directie het risico te aanvaarden, en met een eigen aansprakelijkheidsregeling. Een website of marketing voor een organisatie in zo'n sector valt hier niet onder.

1.9 Medewerking en verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever

1.9.1 De Opdrachtgever levert tijdig, volledig en juist de Materialen, informatie, toegang en beslissingen aan die JKC Media nodig heeft, zoals in de Opdrachtbevestiging staat. Voldoet hij daar niet aan, dan mag JKC Media de uitvoering opschorten en de extra uren en kosten in rekening brengen, en schuift de planning minstens even ver op.

1.9.2 **Inhoud en beelden.** De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de Materialen van de Opdrachtgever, ook als hij ze alleen heeft gekozen of goedgekeurd, zoals een foto uit een beeldbank, en ook als JKC Media ze plaatst. Hij staat ervoor in dat hij de rechten en toestemmingen heeft om ze te gebruiken en dat ze geen inbreuk maken op rechten van derden.

1.9.3 De Opdrachtgever draagt het risico van de keuze van de Diensten voor zijn doel en van de inhoud die hij publiceert, verstuurt of in gebruik neemt, ook als JKC Media die heeft gemaakt en hij die heeft goedgekeurd, zoals productclaims, prijzen, juridische teksten en de regels voor zijn branche. Hij zorgt zelf voor de juridische documenten van zijn website, webshop of applicatie; JKC Media plaatst ze op verzoek maar stelt ze niet op.

1.9.4 Werkt JKC Media op systemen, Accounts of hosting van de Opdrachtgever of een derde, dan zorgt hij vooraf voor een actuele back-up en de toestemming van die derde.

1.10 Projectorganisatie, communicatie en bewijs

1.10.1 Elke Partij wijst in de Opdrachtbevestiging een contactpersoon aan en, voor beslissingen over scope en budget, een beslisser. JKC Media mag ervan uitgaan dat zij bevoegd zijn. De contactpersoon van de Opdrachtgever bundelt de reacties van zijn organisatie in één Schriftelijke reactie per ronde.

1.10.2 Neemt de Opdrachtgever een nodige beslissing niet tijdig, dan stuurt JKC Media een Schriftelijke herinnering met een termijn van vijf (5) Werkdagen. Blijft de beslissing daarna uit, dan mag zij het werk parkeren volgens artikel 1.11.4 of een omkeerbare beslissing nemen die binnen scope en prijs blijft. Voor een onomkeerbare keuze, meerwerk of een wezenlijke wijziging is Schriftelijk akkoord nodig.

1.10.3 Afspraken in overleggen zijn pas bindend als ze Schriftelijk zijn bevestigd, bijvoorbeeld in notulen waartegen de Opdrachtgever niet binnen vijf (5) Werkdagen bezwaar maakt. Mededelingen over scope, prijs, planning, Goedkeuring, Acceptatie of het einde van de Overeenkomst doen Partijen Schriftelijk aan de contactpersoon of beslisser.

1.10.4 JKC Media legt de contactpersonen met hun rol vast, ook voor kennisgevingen over beveiliging, Persoonsgegevens en wijziging van de voorwaarden. Zij stuurt kennisgevingen per e-mail aan de contactpersoon voor die rol; ze gelden als ontvangen op de dag van verzending. De Opdrachtgever meldt wijzigingen binnen tien (10) Werkdagen. Reageert hij niet binnen dertig (30) dagen op het jaarlijkse verzoek om bevestiging, dan blijven de vastgelegde contactpersonen gelden.

1.10.5 De administratie en logbestanden van JKC Media, zoals urenregistratie, monitoring en projectsystemen, gelden als bewijs, behoudens tegenbewijs.

1.11 Planning, termijnen, wijziging en meerwerk

1.11.1 De planning staat in de Opdrachtbevestiging als milestones. Genoemde data zijn streefdata en geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. De planning gaat uit van tijdige aanlevering en Goedkeuring; komen die later, dan schuiven de volgende milestones op. Een datum voor Livegang die afhangt van derden is altijd onder voorbehoud van die derden.

1.11.2 Dreigt JKC Media een milestone niet te halen, dan meldt zij dat uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen nadat zij dat weet en stellen Partijen samen een nieuwe planning vast. Overschrijding geeft recht op ontbinding pas nadat de Opdrachtgever haar Schriftelijk een redelijke termijn heeft gegeven om alsnog te leveren.

1.11.3 Wat niet in de Opdrachtbevestiging staat, valt buiten de opdracht. Meerwerk voert JKC Media pas uit na Schriftelijk akkoord op de gevolgen voor prijs en planning, behalve als dat niet is af te wachten zonder schade, zoals bij een beveiligingsprobleem. Meerwerk is ook: extra correctierondes, wijzigingen na

Goedkeuring en werk door onjuiste of late aanlevering. Het wordt gefactureerd tegen het uurtarief uit de Opdrachtbevestiging. JKC Media mag een wijzigingsverzoek weigeren als het de kwaliteit, veiligheid of planning onevenredig raakt of zij er geen capaciteit voor heeft.

1.11.4 **Stilstand.** Ligt een Project door omstandigheden aan de kant van de Opdrachtgever langer dan twee (2) maanden stil, dan mag JKC Media het werk parkeren, haar capaciteit elders inzetten en het verrichte werk en de verschuldigde termijnen factureren. Na vier (4) maanden mag zij ook het restant van de vaste prijs factureren, onder aftrek van wat zij bespaart. Zij hervat zodra hij weer kan en haar capaciteit dat toelaat; na meer dan zes (6) maanden kan zij een nieuwe prijs vragen voor wat opnieuw moet.

1.12 Prijzen, indexatie en kosten van derden

1.12.1 Prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld; voor Consumenten inclusief btw.

1.12.2 JKC Media mag de prijzen van Duurdiensten en haar uurtarieven jaarlijks per 1 januari indexeren met de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over het voorafgaande jaar, met een maximum van vijf procent (5%), na Schriftelijke aankondiging ten minste één (1) maand vooraf. Gaat de indexatie de CPI te boven, dan mag de Opdrachtgever de betreffende Duurdienst opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.

1.12.3 Stijgen de kosten van een Product van Derden dat in een Duurdienst is inbegrepen, dan mag JKC Media die stijging doorberekenen met een aankondiging van ten minste één (1) maand. Bij een verhoging van meer dan tien procent (10%) mag de Opdrachtgever de Duurdienst tegen de ingangsdatum opzeggen. Een combinatiekorting vervalt zodra een van de gecombineerde Diensten eindigt.

1.12.4 Kosten van derden die voor de opdracht nodig zijn, zoals licenties, lettertypes, beeldmateriaal, AI-gebruik en drukwerk, komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtbevestiging ze als inbegrepen noemt. JKC Media schiet ze niet voor: ze worden vooraf gefactureerd of de Opdrachtgever neemt ze rechtstreeks af. Mediabudget betaalt hij rechtstreeks aan het Platform, tenzij Schriftelijk anders is afgesproken.

1.12.5 Licenties op naam van JKC Media blijven van haar. De Opdrachtgever heeft een gebruiksrecht zolang hij de vergoeding betaalt; blijft betaling uit, dan mag JKC Media dat recht na een Schriftelijke waarschuwing met een termijn van veertien (14) dagen opschorten.

1.13 Facturering en betaling

1.13.1 JKC Media factureert volgens het schema in de Opdrachtbevestiging. Staat daarin niets, dan factureert zij Projecten voor veertig procent (40%) bij de start, dertig procent (30%) bij Goedkeuring van het ontwerp en dertig procent (30%) bij de technische oplevering, nacalculatie per maand achteraf en Duurdiensten per maand of jaar vooraf. Bij twijfel aan de betalingscapaciteit mag zij zekerheid verlangen.

1.13.2 De Opdrachtgever betaalt binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, zonder korting, verrekening of opschorting. Bezwaar tegen een factuur maakt hij binnen veertien (14) dagen na factuurdatum Schriftelijk en gemotiveerd kenbaar; het niet betwiste deel betaalt hij op tijd.

1.13.3 Betaalt hij niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim. JKC Media stuurt eerst een betalingsherinnering met een termijn van veertien (14) dagen. Blijft betaling daarna uit, dan zijn de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag, met een minimum van € 40.

1.13.4 Zolang de Opdrachtgever in verzuim is, mag JKC Media haar werkzaamheden onder de betreffende Overeenkomst opschorten, en onder andere Overeenkomsten bij een achterstand van meer dan dertig (30) dagen. Bij hosting, e-mail en domeinnamen doet zij dat pas na een extra Schriftelijke waarschuwing met een termijn van zeven (7) dagen. Zij verwijdert geen gegevens wegens een betalingsachterstand zonder die eerst op verzoek beschikbaar te stellen tegen betaling van het openstaande bedrag.

1.14 Goedkeuring

1.14.1 JKC Media legt Resultaten die voor publicatie, druk of Livegang bestemd zijn vooraf ter Goedkeuring voor; de Opdrachtbevestiging vermeldt het aantal correctierondes. Na Goedkeuring is JKC Media niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever bij een redelijke controle had kunnen zien, zoals tekst-, prijs-, gegevens- of kleurfouten, tenzij zij het gebrek opzettelijk of door een voor haar evidente fout heeft veroorzaakt.

1.14.2 Reageert de Opdrachtgever niet binnen tien (10) Werkdagen op een verzoek om Goedkeuring, dan stuurt JKC Media een herinnering. Blijft een reactie daarna vijf (5) Werkdagen uit, dan mag zij het werk parkeren volgens artikel 1.11.4. Uitblijven van een reactie geldt niet als Goedkeuring voor publicatie of druk.

1.14.3 Goedkeuring of Acceptatie mag niet worden onthouden om redenen die niets met de scope te maken hebben, om smaak nadat een ontwerp is goedgekeurd, of vanwege kleine gebreken die het gebruik niet in de weg staan. Voor software, websites, webshops, applicaties en koppelingen geldt de acceptatieregeling van hoofdstuk 3. Publiceert of gebruikt de Opdrachtgever een Resultaat zonder Goedkeuring of Acceptatie, of wijzigt hij het daarna zelf, dan is dat voor zijn risico.

1.15 Eigendomsvoorbehoud, retentierecht en risico

1.15.1 Geleverde zaken, zoals drukwerk en beursmaterialen, blijven eigendom van JKC Media tot alles is betaald wat de Opdrachtgever daarvoor verschuldigd is. Het risico gaat bij aflevering over op hem, dat van bestanden en gegevens bij overdracht.

1.15.2 JKC Media mag zaken, bestanden, broncode en toegangsgegevens die zij onder zich heeft, onder zich houden tot alles is betaald wat de Opdrachtgever verschuldigd is. Dit geldt niet voor Persoonsgegevens die hij wettelijk nodig heeft en niet voor de toegang tot een live website waarvoor de hostingvergoeding is betaald. Heeft hij een factuur tijdig en gemotiveerd betwist en het onbetwiste deel betaald, dan geldt het retentierecht alleen voor het Resultaat waarop het betwiste deel ziet.

1.16 Intellectueel eigendom

1.16.1 **Maatwerk.** JKC Media draagt hierbij bij voorbaat aan de Opdrachtgever over, onder de opschortende voorwaarde van volledige betaling van het betreffende Resultaat, alle overdraagbare intellectuele eigendomsrechten op het Maatwerk. De Opdrachtbevestiging geldt samen met deze voorwaarden als akte van overdracht. Is de Opdrachtbevestiging niet met een handtekening aanvaard, dan legt JKC Media de overdracht binnen tien (10) Werkdagen na volledige betaling vast in een door beide Partijen ondertekend document. Eindigt de Overeenkomst voordat het Maatwerk is voltooid, dan gaan de rechten over voor het deel waarvoor de Opdrachtgever betaalt. Tot betaling heeft hij een niet-exclusief gebruiksrecht voor het afgesproken doel, dat JKC Media na een Schriftelijke waarschuwing met een termijn van veertien (14) dagen mag opschorten.

1.16.2 **Generieke Onderdelen** blijven van JKC Media of haar licentiegevers. Na volledige betaling krijgt de Opdrachtgever daarop een eeuwigdurend, wereldwijd, niet-exclusief en overdraagbaar gebruiksrecht, voor zover nodig om het Resultaat te gebruiken, te hosten, te wijzigen, te onderhouden en door te ontwikkelen, zelf of door een door hem ingeschakelde partij. Het recht omvat niet het los verkopen, in licentie geven of als concurrerend product aanbieden van de Generieke Onderdelen. Op verzoek levert JKC Media de broncode en ontwerpbestanden van het Resultaat in het formaat waarin zij ermee werkt.

1.16.3 Op **Producten van Derden** krijgt de Opdrachtgever de rechten die de licentie van de derde toestaat. JKC Media kan die rechten niet overdragen en staat niet in voor het voortbestaan van die licenties.

1.16.4 JKC Media mag kennis en werkwijzen die zij opdoet gebruiken en vergelijkbaar werk voor anderen maken, zolang zij het Maatwerk niet kopieert en geen vertrouwelijke informatie gebruikt. De Opdrachtgever gebruikt Generieke Onderdelen en andere niet aan hem overgedragen onderdelen niet om een AI-toepassing te trainen en past daarop geen reverse engineering toe, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.

1.16.5 JKC Media doet, voor zover de wet dat toestaat, afstand van haar recht op naamsvermelding en van persoonlijkheidsrechten, en zorgt dat de makers die zij inschakelt dat ook doen en hun rechten op hun bijdrage aan haar overdragen.

1.16.6 **Inbreuk.** Stelt een derde dat het Maatwerk inbreuk maakt op zijn rechten, dan mag JKC Media naar keuze het betreffende deel wijzigen of vervangen, een recht verkrijgen om het te blijven gebruiken, of het terugnemen tegen terugbetaling van de vergoeding voor dat deel. Daarnaast geldt artikel 1.20. Voor AI-output geldt aanvullend hoofdstuk 2.

1.17 Producten van Derden en open source

1.17.1 Voor Producten van Derden gelden ook de voorwaarden van die derden, waaraan de Opdrachtgever zich houdt. Vóór een keuze met terugkerende kosten, gebruikslimieten, verplichte naamsvermelding of een wezenlijke beperking van overdracht of commercieel gebruik, informeert JKC Media de Opdrachtgever daarover; hetzelfde geldt voor verplichtingen uit een open source licentie.

1.17.2 JKC Media staat niet in voor de beschikbaarheid, werking, prijs of voortzetting van Producten van Derden. Stopt een derde met een product, dan stelt zij een alternatief voor; vervanging is meerwerk, tenzij support die dekt. Een Product van Derden dat de Opdrachtgever zelf kiest of rechtstreeks afneemt, is zijn verantwoordelijkheid.

1.18 Geheimhouding en informatiebeveiliging

1.18.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de andere Partij geheim en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst. JKC Media legt dezelfde plicht op aan haar medewerkers en ingeschakelde derden. Dit geldt niet voor informatie die al openbaar is, die een Partij al had of zelfstandig heeft ontwikkeld, of die zij wettelijk moet verstrekken. Dit beperkt het gebruiksrecht op Generieke Onderdelen niet.

1.18.2 De geheimhouding blijft vijf (5) jaar na het einde van de Overeenkomst gelden; voor bedrijfsgeheimen, broncode, beveiligingsinformatie, toegangsgegevens en Persoonsgegevens zolang de informatie vertrouwelijk is. Op Schriftelijk verzoek retourneert of vernietigt een Partij na het einde binnen dertig (30) dagen de ontvangen vertrouwelijke informatie, behalve voor zover zij die moet bewaren op grond van de wet, een back-upprocedure of Bijlage A.

1.18.3 JKC Media neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de systemen en gegevens die zij voor de Opdrachtgever beheert te beveiligen en beschrijft ze op verzoek. Volledige beveiliging bestaat niet: zij is niet aansprakelijk voor inbraak of misbruik dat ondanks passende maatregelen plaatsvindt.

1.18.4 Stelt JKC Media een Beveiligingsincident vast dat systemen of gegevens van de Opdrachtgever wezenlijk raakt, dan informeert zij hem zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na vaststelling, met voor zover bekend de aard, de gevolgen en de genomen maatregelen. Voor een inbreuk in verband met Persoonsgegevens geldt daarnaast Bijlage A. Bij een acute dreiging mag JKC Media direct maatregelen nemen, zoals een omgeving tijdelijk offline halen of een Account blokkeren. Volgt de Opdrachtgever een aanwijzing om een Beveiligingsincident te voorkomen niet of niet tijdig op, dan is zij niet aansprakelijk voor de gevolgen.

1.18.5 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beveiliging van wat hij zelf beheert, zoals zijn accounts, apparaten, gebruikers en wachtwoorden en wat hij of een door hem ingeschakelde derde buiten JKC Media om installeert of wijzigt; herstel van een incident dat daardoor ontstaat, is meerwerk. Hij meldt een incident of vermoedelijk misbruik direct aan JKC Media en voert geen beveiligingstest uit op haar systemen zonder haar Schriftelijke toestemming.

1.19 Aansprakelijkheid

1.19.1 JKC Media is alleen aansprakelijk voor directe schade door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of een andere grondslag. Directe schade is uitsluitend:

a. de redelijke kosten om de prestatie van JKC Media alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de Overeenkomst is ontbonden;
b. de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
c. de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat die tot beperking van directe schade hebben geleid;
d. schade aan zaken van de Opdrachtgever;
e. de redelijke kosten van herstel van gegevens uit de laatste back-up die JKC Media volgens de Overeenkomst had moeten hebben;
f. een boete van een toezichthouder of een claim van een betrokkene die het rechtstreekse gevolg is van een aan JKC Media toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van Bijlage A.

1.19.2 Alle andere schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verlies van gegevens en reputatieschade, is uitgesloten.

1.19.3 De aansprakelijkheid van JKC Media is per gebeurtenis beperkt tot de vergoeding (exclusief btw) die de Opdrachtgever verschuldigd is:

a. bij een Project: voor dat Project;
b. bij een Project in Sprints of fasen: voor de afgesproken Sprints of fasen, met een minimum van drie (3) Sprints;
c. bij een Duurdienst: voor die Duurdienst over de twaalf (12) maanden vóór de gebeurtenis, of bij schade in de eerste twaalf maanden over die eerste twaalf maanden.

Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

1.19.4 De totale aansprakelijkheid van JKC Media tegenover een Opdrachtgever bedraagt per kalenderjaar nooit meer dan € 250.000, ongeacht het aantal gebeurtenissen en Overeenkomsten. Alle andere beperkingen in deze voorwaarden vallen binnen dit jaarmaximum.

1.19.5 Voor schade door AI-output of een AI-component geldt daarnaast het maximum van € 5.000 per kalenderjaar uit hoofdstuk 2. Gebruikt JKC Media AI alleen als intern hulpmiddel, zoals bij het schrijven van code, dan gelden de gewone beperkingen van dit artikel.

1.19.6 JKC Media is niet aansprakelijk voor een tijdelijke of blijvende daling van zoekposities, vermeldingen, verkeer, leads of omzet, ook niet na Livegang van een nieuwe website of na een wijziging. Zij werkt naar beste vermogen; de algoritmes van zoek- en AI-diensten liggen buiten haar invloed.

1.19.7 JKC Media is niet aansprakelijk voor schade die haar niet is toe te rekenen, zoals schade door Materialen van de Opdrachtgever en zijn instructies, door gebreken in wat hij heeft goedgekeurd, door wijzigingen van anderen dan JKC Media, door het niet werken of beëindigen van een Product van Derden, of door het niet naleven van wetgeving die voor hem geldt. Dat geldt ook voor inbreuk op merken, handelsnamen en octrooien door een naam, logo, domeinnaam of technische oplossing, tenzij JKC Media wist of had moeten weten dat die inbreuk maakte.

1.19.8 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van JKC Media of van de personen die zij met de leiding over de uitvoering heeft belast. Dood en lichamelijk letsel zijn niet uitgesloten; ook zonder zulke opzet of roekeloosheid is de aansprakelijkheid daarvoor beperkt tot € 2.500.000 per gebeurtenis, ongeacht het jaarmaximum.

1.19.9 De Opdrachtgever meldt schade Schriftelijk uiterlijk dertig (30) dagen nadat hij haar heeft ontdekt of had moeten ontdekken; meldt hij later, dan is JKC Media niet aansprakelijk voor schade die daardoor is ontstaan of groter is geworden. Een vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf (12) maanden na die ontdekking. Aansprakelijkheid voor een tekortkoming ontstaat pas nadat hij JKC Media Schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn voor herstel en zij ook daarna tekortschiet, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.

1.19.10 De Opdrachtgever beperkt zijn schade, onder meer door tijdig te melden en instructies van JKC Media op te volgen. De beperkingen van dit artikel gelden ook voor medewerkers van JKC Media en door haar ingeschakelde derden; zij kunnen zich er rechtstreeks op beroepen.

1.20 Vrijwaring

1.20.1 De Opdrachtgever vrijwaart JKC Media tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de Materialen van de Opdrachtgever, de inhoud die hij publiceert, verstuurt of in gebruik neemt (met inachtneming van artikel 1.14), zijn gebruik van het Resultaat of het niet naleven van wetgeving die voor hem geldt, tenzij hij aantoont dat de schade is veroorzaakt door een tekortkoming van JKC Media.

1.20.2 JKC Media vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden dat het Maatwerk inbreuk maakt op hun intellectuele eigendomsrechten, tenzij de inbreuk het gevolg is van Materialen of instructies van de Opdrachtgever, een Product van Derden, wijzigingen door hem of AI-output. Deze vrijwaring valt onder de beperkingen van artikel 1.19.

1.20.3 Wie zich op vrijwaring beroept, meldt de aanspraak direct, erkent niets zonder overleg, laat de verdediging aan de vrijwarende Partij over en verleent redelijke medewerking.

1.21 Overmacht

1.21.1 Onder overmacht aan de kant van JKC Media valt ook: uitval van hosting-, cloud-, telecom- en energieleveranciers; storing, wijziging of beëindiging van een Product van Derden; cyberaanvallen die ondanks passende maatregelen slagen; en ziekte van een medewerker met specialistische kennis die niet binnen een voor de Opdrachtgever aanvaardbare termijn te vervangen is.

1.21.2 Duurt de overmacht langer dan zestig (60) dagen, dan mag elke Partij de Overeenkomst voor het getroffen deel Schriftelijk ontbinden, zonder schadevergoeding. Wat al is geleverd, wordt naar verhouding betaald.

1.22 Duur, opzegging en ontbinding

1.22.1 Een Project loopt tot het Resultaat is geaccepteerd en de nazorg van hoofdstuk 3 is afgelopen. Beëindigt de Opdrachtgever een Project voortijdig, dan betaalt hij het verrichte werk, de kosten die JKC Media al heeft gemaakt of niet meer kan annuleren, en een vergoeding van ten hoogste vijfentwintig procent (25%) van de vergoeding voor het nog niet uitgevoerde deel, voor zover JKC Media daarvoor capaciteit had vrijgehouden die zij niet elders kon inzetten. Die vergoeding geldt niet als hij bij een Project in Sprints of fasen na een Sprint of fase mag stoppen.

1.22.2 Een Duurdienst loopt voor de minimale looptijd uit de Opdrachtbevestiging, standaard twaalf (12) maanden. Daarna loopt hij voor onbepaalde tijd door en kan elke Partij hem opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één (1) maand voor de Opdrachtgever en drie (3) maanden voor JKC Media. Tussentijdse opzegging tijdens de minimale looptijd is uitgesloten, ook op grond van artikel 7:408 BW, behalve in de gevallen die deze voorwaarden noemen.

1.22.3 Elke Partij mag de Overeenkomst met directe ingang Schriftelijk opzeggen als de andere Partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of haar onderneming beëindigt. Ontbinding wegens een tekortkoming kan alleen na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel, en alleen voor het deel waarin de tekortkoming zit. De Opdrachtgever blijft betalen voor prestaties die voor hem aantoonbaar waarde hebben behouden.

1.22.4 JKC Media mag een Duurdienst beëindigen als de Opdrachtgever na een tweede betalingsherinnering nog in verzuim is, als hij de hostingdienst gebruikt in strijd met hoofdstuk 5, of als hij ondanks een Schriftelijke waarschuwing herhaaldelijk medewerkers van JKC Media intimideert of bedreigt.

1.23 Einde, exit en continuïteit

1.23.1 Na het einde van een Duurdienst stelt JKC Media de gegevens en bestanden van de Opdrachtgever die zij host of beheert op zijn verzoek binnen dertig (30) dagen beschikbaar in een gangbaar formaat, mits alles is betaald. Die voorwaarde geldt niet voor Persoonsgegevens en gegevens die hij wettelijk nodig heeft. Wil hij verhuizen, dan geeft JKC Media de verhuiscodes en toegang; verdere hulp is meerwerk.

1.23.2 JKC Media bewaart gegevens na het einde nog dertig (30) dagen en verwijdert ze daarna, tenzij de wet bewaring verplicht; vooraf stuurt zij een laatste waarschuwing met een termijn van zeven (7) dagen. Voor Persoonsgegevens geldt Bijlage A. De Opdrachtgever trekt de toegang in die hij JKC Media tot zijn Accounts gaf. Een vooruitbetaald deel voor de periode na de einddatum betaalt JKC Media terug.

1.23.3 JKC Media bewaart toegangsgegevens, documentatie en broncode zo dat een andere medewerker bij uitval het werk kan overnemen. Gaat zij failliet of kan zij haar Diensten blijvend niet meer leveren zonder dat een opvolger beschikbaar is, dan verstrekt zij op verzoek binnen tien (10) Werkdagen nadat de Opdrachtgever haar offerte daarvoor heeft aanvaard de gegevens, de documentatie, de broncode van het Maatwerk en de toegangsgegevens die hij nodig heeft om het Resultaat door een ander te laten beheren. Voor bedrijfskritische Diensten kunnen Partijen in een Addendum aanvullende afspraken maken.

1.23.4 Bepalingen die naar hun aard ook na het einde gelden, zoals die over intellectueel eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaring, exit en geschillen, blijven gelden.

1.24 Niet-overname en referenties

1.24.1 Tijdens de Overeenkomst en tot twaalf (12) maanden daarna neemt de Opdrachtgever geen medewerkers of vaste freelancers van JKC Media in dienst en schakelt hij ze niet rechtstreeks of via anderen in, als zij in de voorgaande twaalf (12) maanden aan zijn opdracht hebben gewerkt, tenzij JKC Media Schriftelijk instemt. JKC Media houdt zich aan dezelfde regel. Wie hiermee in strijd handelt, betaalt de andere Partij zes (6) maanden van het laatste brutoloon of honorarium van de betreffende persoon. Dit geldt niet als de persoon op eigen initiatief reageert op een openbare vacature.

1.24.2 JKC Media mag het Resultaat, de naam en het logo van de Opdrachtgever tonen in haar portfolio en een bescheiden vermelding op het Resultaat plaatsen, tenzij hij Schriftelijk bezwaar maakt. Een uitgebreide case met cijfers of citaten publiceert zij pas na Goedkeuring.

1.25 Wetgeving, autoriteiten en audits

1.25.1 JKC Media kan niet toezeggen dat een Resultaat voldoet of blijft voldoen aan alle regelgeving die voor de Opdrachtgever geldt; hij controleert dat vóór ingebruikname. Moet een Resultaat door nieuwe regelgeving worden aangepast, dan overleggen Partijen over de aanpak; aanpassingen zijn meerwerk, tenzij support ze dekt.

1.25.2 Heeft de Opdrachtgever wettelijk informatie van JKC Media nodig, dan levert zij die op Schriftelijk verzoek binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld als beschrijving van haar maatregelen, een certificaat of een rapport van een onafhankelijke deskundige. Een audit mag hij alleen laten uitvoeren als hij daarmee niet aan een wettelijke verplichting of een instructie van een autoriteit kan voldoen of als een auditrecht Schriftelijk is overeengekomen: ten hoogste eenmaal per jaar, na een aankondiging van dertig (30) dagen, door een onafhankelijke, gecertificeerde deskundige onder geheimhouding, op zijn kosten en beperkt tot de naleving door JKC Media van haar wettelijke verplichtingen en de Overeenkomst. JKC Media mag een actueel certificaat of auditrapport aanbieden in plaats van een audit ter plaatse. Voor Persoonsgegevens geldt Bijlage A.

1.25.3 Doet JKC Media een verplichte melding bij een autoriteit of werkt zij mee aan een verzoek van een autoriteit, dan is zij niet aansprakelijk voor de gevolgen. Een bestuurlijke boete aan de Opdrachtgever kan hij niet op JKC Media verhalen, behalve voor zover artikel 1.19.1 dat bepaalt.

1.26 Overdracht, toepasselijk recht en slotbepalingen

1.26.1 De Opdrachtgever draagt de Overeenkomst of rechten daaruit niet over zonder Schriftelijke toestemming van JKC Media, die zij niet op onredelijke gronden weigert. JKC Media mag de Overeenkomst overdragen aan een onderneming die tot haar groep behoort of haar activiteiten overneemt.

1.26.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, ook als de Opdrachtgever buiten Nederland is gevestigd. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Lukt dat niet binnen dertig (30) dagen, dan worden geschillen voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West-Brabant; is de kantonrechter bevoegd, dan blijft die bevoegd. Voor een Consument geldt de wettelijk bevoegde rechter.

1.26.3 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden en vervangen Partijen haar door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt. Bij verschil tussen de Nederlandse tekst en een vertaling gaat de Nederlandse tekst voor.

Dit hoofdstuk geldt zodra bij een Dienst een AI-toepassing wordt gebruikt, door JKC Media zelf of in een Resultaat. De uitwerking staat in het AI-beleid.

2.1 Gebruik van AI door JKC Media

2.1.1 JKC Media mag bij de uitvoering van de Diensten AI-toepassingen gebruiken.

2.1.2 JKC Media mag gesprekken en meetings met de Opdrachtgever opnemen en door een AI-toepassing laten transcriberen en samenvatten tot notulen en actiepunten. Het AI-beleid regelt de aankondiging en de bewaartermijn.

2.1.3 De Opdrachtgever kan AI-gebruik, of meetingopnames en transcripties, per Dienst uitsluiten. Hij legt dat vóór de start Schriftelijk vast in de Opdrachtbevestiging. Dat kan gevolgen hebben voor prijs en planning.

2.2 Risicoverdeling

2.2.1 JKC Media laat een medewerker AI-output controleren op evidente feitelijke fouten, evidente gelijkenis met bekend beschermd werk en evidente strijd met de wet, voordat zij die als Resultaat voorlegt. De Opdrachtgever beoordeelt de AI-output daarna en geeft zijn Goedkeuring.

2.2.2 Met de Goedkeuring gaat het risico voor de inhoud en het gebruik van de AI-output over op de Opdrachtgever. JKC Media blijft alleen aansprakelijk als zij bij haar controle iets evident over het hoofd heeft gezien. Gebruikt of wijzigt de Opdrachtgever AI-output zonder Goedkeuring, dan komt dat voor zijn risico.

2.2.3 JKC Media staat er niet voor in dat AI-output auteursrechtelijk beschermd is of exclusief voor de Opdrachtgever blijft. Stelt een derde na Goedkeuring dat AI-output inbreuk maakt op zijn rechten, dan vrijwaart de Opdrachtgever JKC Media, tenzij zij haar controle niet heeft uitgevoerd.

2.2.4 Gebruikt JKC Media AI als intern hulpmiddel, zoals bij het schrijven van code, dan blijft zij voor het Resultaat verantwoordelijk alsof zij het zonder AI had gemaakt. Dan geldt het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1, niet artikel 2.4.

2.2.5 De Opdrachtbevestiging beschrijft per AI-component het doel, de gegevens, de AI-leverancier, de grenzen en wie na Livegang toezicht houdt. De Opdrachtgever test het component en tekent het acceptatiedocument af vóór Livegang. Zonder aftekening gaat het niet live, tenzij hij Schriftelijk verklaart dat op eigen risico te willen.

2.2.6 Na Livegang is de Opdrachtgever exploitant en gebruiksverantwoordelijke van het AI-component. Hij zorgt voor menselijk toezicht, voor de informatie aan Eindgebruikers en voor de beslissingen die hij op de uitvoer baseert. Hij vrijwaart JKC Media tegen aanspraken van derden door de uitvoer of het gebruik, tenzij het component aantoonbaar niet volgens de specificatie is gebouwd. JKC Media staat in voor die specificatie, niet voor de juistheid van elke uitvoer.

2.2.7 JKC Media bouwt geen AI-component voor een verboden of hoog-risico-toepassing onder de AI-verordening zonder Addendum dat vóór de start de verplichtingen van beide Partijen regelt.

2.3 AI-accounts en sleutels van de Opdrachtgever

2.3.1 Werkt een AI-component met een account, licentie of sleutel van de Opdrachtgever bij een AI-leverancier, dan is hij de contractpartij van die AI-leverancier. De voorwaarden, de instellingen voor bewaring en training van gegevens en de kosten van dat account zijn zijn verantwoordelijkheid.

2.3.2 Een AI-leverancier die de Opdrachtgever zelf kiest, is geen Subverwerker van JKC Media.

2.4 Aansprakelijkheid voor AI

2.4.1 In afwijking van het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1 is de totale aansprakelijkheid van JKC Media beperkt tot € 5.000 per kalenderjaar per Opdrachtgever, ongeacht het aantal gebeurtenissen, voor schade die uitsluitend voortvloeit uit de inhoud van AI-output die zij als Resultaat leverde, of uit het onvoorspelbare gedrag van een AI-component dat volgens de specificatie is gebouwd en passend is beveiligd.

2.4.2 Dit maximum geldt niet voor een afwijking van de specificatie, een tekortkoming in overeengekomen beveiliging of menselijk toezicht, een schending van Bijlage A, of een gebrek in de techniek of programmatuur van het Resultaat zelf, ook als daarbij AI is gebruikt. Daarvoor geldt het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1, ook voor opzet, bewuste roekeloosheid, dood en letsel.

2.4.3 Krijgt JKC Media een boete of sanctie onder de AI-verordening door onjuiste of onvolledige informatie van de Opdrachtgever over het beoogde gebruik, door een wijziging die hij zonder Schriftelijk overleg aanbracht, of door gebruik in strijd met de specificatie, dan vrijwaart hij haar daarvoor.

2.5 AI-beleid

2.5.1 De uitwerking van dit hoofdstuk staat in het AI-beleid JKC Media in het klantportaal. Het AI-beleid is onderdeel van de Overeenkomst en de Opdrachtgever aanvaardt het. Het wijzigt de afspraken van dit hoofdstuk niet; bij strijd gaat dit hoofdstuk voor.

2.5.2 JKC Media kan het AI-beleid bijwerken. Zij meldt een wijziging ten minste dertig (30) dagen vooraf per e-mail aan de contactpersonen van de Opdrachtgever, tenzij een wettelijke verplichting of een acuut risico een kortere termijn vraagt.

2.5.3 Wijzigt een bijwerking het doel, de werking of de gegevensverwerking van een Dienst wezenlijk ten nadele van de Opdrachtgever, dan kan hij die Dienst kosteloos opzeggen. Hij doet dat Schriftelijk binnen dertig (30) dagen na de melding, tegen de ingangsdatum van de wijziging.

Dit hoofdstuk geldt voor het bouwen van een website, webshop, webapplicatie, dashboard, klantportaal of koppeling. De artikelen 3.1 tot en met 3.9 gelden voor alle soorten, de artikelen 3.10 tot en met 3.13 voor het genoemde soort. Bij een combinatie gelden ze naast elkaar.

3.1 Specificatie en ontwerp

3.1.1 JKC Media bouwt volgens de Opdrachtbevestiging en de ontwerpen en specificaties die de Opdrachtgever heeft Goedgekeurd. Wat daarin niet staat, valt niet onder de opdracht. Zijn de specificaties bij de start nog niet volledig, dan stellen Partijen die in de eerste milestone Schriftelijk vast.

3.1.2 JKC Media kiest de technische oplossing. Wil de Opdrachtgever een bepaald platform, sjabloon of leverancier, dan legt hij dat vóór de start Schriftelijk vast. Aanpassingen aan bouwblokken uit de bibliotheek van JKC Media buiten de Opdrachtbevestiging zijn meerwerk.

3.1.3 De Opdrachtgever controleert of specificaties en ontwerpen aansluiten op zijn bedrijfsprocessen en de regels die voor hem gelden. Aangeleverde ontwerprichtlijnen zijn zijn verantwoordelijkheid. Een verschil van inzicht over de uitleg ervan is geen gebrek, tenzij JKC Media er evident van is afgeweken.

3.1.4 Na een ontwerpfase start de bouw van een onderdeel pas na Goedkeuring van het ontwerp daarvan. Een wijziging daarna is meerwerk.

3.2 Ontwikkel- en testomgeving

3.2.1 JKC Media bouwt in een afgeschermde ontwikkelomgeving en laat daar tussentijds werk zien. Die omgeving is niet bedoeld voor echte gegevens van Eindgebruikers. De toegangscode is vertrouwelijk en gaat alleen naar betrokkenen bij het Project.

3.3 Techniek en toegankelijkheid

3.3.1 Het Resultaat werkt op de actuele versies van de browsers en apparaten uit de Opdrachtbevestiging, en anders op de laatste twee versies van de gangbare browsers. JKC Media staat er niet voor in dat het foutloos of ononderbroken werkt of blijft werken na wijzigingen door derden, zoals updates van platforms, browsers of wetgeving. Snelheidsscores zijn richtpunten bij oplevering.

3.3.2 Noemt de Opdrachtbevestiging een toegankelijkheidsniveau, dan bouwt JKC Media de sjablonen en functies volgens dat niveau. Anders houdt zij naar redelijkheid rekening met toegankelijkheid, zonder een niveau toe te zeggen. Een externe audit valt er alleen onder als de Opdrachtbevestiging dat zegt.

3.4 Content, gegevens en migratie

3.4.1 Content invoeren en gegevens uit een bestaande omgeving overzetten valt alleen onder de opdracht als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt, met de omvang. De Opdrachtgever levert gegevens aan in het formaat dat JKC Media aangeeft. Opschonen of verrijken is meerwerk.

3.4.2 Vóór een migratie of Livegang zorgt de partij die de oude omgeving beheert voor een volledige back-up. De Opdrachtgever controleert gemigreerde gegevens vóór Livegang. Doorverwijzingen van oude naar nieuwe adressen zet JKC Media alleen als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt.

3.4.3 Een nieuwe website, een nieuw domein of een wijziging kan tijdelijk leiden tot een daling van zoekposities, verkeer of omzet. Dat is geen gebrek en JKC Media is daarvoor niet aansprakelijk.

3.5 Acceptatie en Livegang

3.5.1 Na eigen test levert JKC Media het Resultaat op. De Opdrachtgever heeft dan tien (10) Werkdagen om te testen aan de hand van de specificaties en meldt gebreken Schriftelijk, gebundeld per testronde. Een gebrek is een aantoonbare, reproduceerbare afwijking van de specificaties.

3.5.2 JKC Media herstelt gebreken die Livegang of normaal gebruik in de weg staan binnen een redelijke termijn, zo nodig met een tijdelijke oplossing. De Opdrachtgever hertest binnen vijf (5) Werkdagen. Kleinere gebreken vallen onder de nazorg.

3.5.3 Het Resultaat is geaccepteerd als de Opdrachtgever het acceptatiedocument aftekent, de test- of hertestperiode zonder melding verstrijkt, of bij Livegang of ander productief gebruik zonder Schriftelijk voorbehoud. Dat geldt niet voor tijdig gemelde en verborgen gebreken. Bij oplevering in delen hangt Acceptatie van een deel niet af van een later deel.

3.5.4 Livegang volgt na Acceptatie of op Schriftelijke aanwijzing van de Opdrachtgever. Adviseert JKC Media tegen Livegang vanwege gebreken die normaal gebruik in de weg staan, dan legt de Opdrachtgever Schriftelijk vast dat hij toch livegaat op eigen risico. JKC Media is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebreken die zij vooraf heeft gemeld.

3.5.5 De Opdrachtgever zorgt vóór Livegang voor toegang tot zijn domeinnaam, DNS en de daarvoor nodige Accounts, tenzij JKC Media die al beheert. Een Livegangdatum die afhangt van een derde, zoals een registry, betaaldienst of platformgoedkeuring, is onder voorbehoud van die derde.

3.6 Nazorg

3.6.1 Na Acceptatie heeft de Opdrachtgever negentig (90) dagen om gebreken binnen de scope te melden. JKC Media herstelt die kosteloos, binnen een redelijke termijn en naar prioriteit. Daarna valt herstel onder support of is het meerwerk.

3.6.2 De nazorg geldt niet voor gebreken door wijzigingen van de Opdrachtgever of een derde, door Producten van Derden, door gebruik in strijd met de documentatie of door hosting elders. Zij vervalt alleen voor zover het gebrek door zo'n wijziging is veroorzaakt, of JKC Media daardoor redelijkerwijs niet meer kan vaststellen wat zij heeft opgeleverd. Onderzoek daarnaar is meerwerk, nadat JKC Media de verwachte kosten heeft gemeld.

3.7 Werk van derden en hosting elders

3.7.1 Wordt het Resultaat niet bij JKC Media gehost, dan is zij niet verantwoordelijk voor beschikbaarheid, beveiliging, back-ups, updates en werking van die omgeving. De omgeving voldoet aan de technische eisen van JKC Media. Installatie daarop is meerwerk als de Opdrachtbevestiging haar niet noemt. Voor hosting door JKC Media geldt hoofdstuk 5.

3.7.2 Neemt JKC Media een Resultaat over dat een ander heeft gemaakt, dan is zij niet verantwoordelijk voor bestaande gebreken, beveiligingslekken of technische schuld. Een eerste beoordeling en het oplossen daarvan zijn meerwerk. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij JKC Media de broncode, documentatie en toegang mag geven en dat zij die mag gebruiken en wijzigen voor de Diensten.

3.8 Documentatie en overdracht

3.8.1 JKC Media levert bij oplevering beknopte technische documentatie, passend bij de omvang. Broncode, ontwerpbestanden en exports levert zij op verzoek, na overdracht van de rechten volgens hoofdstuk 1, in het formaat waarin zij ermee werkt.

3.8.2 Overdracht van het beheer aan een andere partij is alleen onderdeel van de opdracht als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. JKC Media werkt eraan mee tegen het geldende tarief.

3.9 Gegevens en gebruikers

3.9.1 De Opdrachtgever beheert zijn gebruikers en hun rechten en trekt toegang van vertrokken gebruikers direct in. Gegevens in een Resultaat blijven van de Opdrachtgever; JKC Media gebruikt ze alleen voor de Diensten. De Opdrachtbevestiging bepaalt welke export hij zelf kan maken. Ontbreekt die, dan verstrekt JKC Media op verzoek een gangbare export tegen vooraf gemelde redelijke kosten.

3.9.2 Is de Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke, bijvoorbeeld voor gegevens in formulieren of van kandidaten bij vacatures, dan geldt Bijlage A.

3.10 Website

3.10.1 De Opdrachtgever krijgt een beheeromgeving om content te wijzigen, op eigen risico. JKC Media mag rechten beperken om werking of veiligheid te beschermen. Content die bij Livegang ontbreekt, mag tijdelijk naar bestaande content verwijzen; dat is geen gebrek.

3.10.2 Na Livegang, daarna ten minste maandelijks en na elke wijziging van zijn e-mail- of formulierinstellingen controleert de Opdrachtgever met een testinzending of formulieren aankomen. JKC Media is niet aansprakelijk voor gemiste aanvragen door filters, spambeveiliging of e-mailinstellingen buiten haar beheer.

3.10.3 Vertalingen levert de Opdrachtgever aan; een automatische vertaling controleert JKC Media niet. Scripts of diensten van derden die de Opdrachtgever laat plaatsen, zoals chat, meetpixels of reviewwidgets, zijn voor zijn risico, ook voor de gevolgen voor snelheid, cookies en beveiliging. Voor de inhoud van vacatureteksten en de regels voor werving en selectie is hij zelf verantwoordelijk.

3.10.4 JKC Media levert de technische basis voor vindbaarheid uit de Opdrachtbevestiging. Doorlopend werk aan vindbaarheid valt onder hoofdstuk 7, voor zover overeengekomen. JKC Media geeft geen resultaatsverplichting voor zoekposities.

3.11 Webshop

3.11.1 De Opdrachtgever is de verkoper aan zijn klanten. Hij is verantwoordelijk voor assortiment, prijzen, kortingen, verzendkosten, btw-instellingen, voorraad, productinformatie, zijn algemene voorwaarden, herroepings-, verzend- en retourbeleid en de naleving van het consumentenrecht. JKC Media richt de

techniek in volgens zijn instructies. Een beroep van een consument op herroeping of ander consumentenrecht behandelt hij zelf.

3.11.2 De Opdrachtgever controleert vóór en na Livegang en bij elke wijziging of prijzen, btw, bestellingen, voorraad en facturen kloppen. JKC Media is niet aansprakelijk voor bestellingen tegen een verkeerde prijs of met een verkeerde btw, noch voor de kosten van nakomen of annuleren daarvan.

3.11.3 De Opdrachtgever sluit zelf een overeenkomst met een betaaldienst en draagt de transactiekosten, terugboekingen en fraudegevallen. JKC Media koppelt de betaaldienst technisch in, is niet verantwoordelijk voor storingen, blokkades of uitbetalingen van die dienst en slaat geen volledige betaalkaartgegevens op.

3.11.4 Misbruik van klantaccounts of kortingscodes en fraude met bestellingen zijn voor risico van de Opdrachtgever, tenzij dat het gevolg is van een beveiligingsgebrek in wat JKC Media heeft gebouwd. Invoer van productgegevens boven het aantal in de Opdrachtbevestiging is meerwerk. Pieken in verkeer rond acties of e-mails meldt de Opdrachtgever vooraf volgens hoofdstuk 5. Een blokkade of afwijzing van een productfeed door een marktplaats is niet aan JKC Media toe te rekenen.

3.12 Applicatie in Sprints

3.12.1 JKC Media bouwt een webapplicatie, dashboard of klantportaal in Sprints, tenzij de Opdrachtbevestiging anders vermeldt. Elke Sprint heeft een vast aantal uren en eindigt met een werkende versie die de Opdrachtgever test.

3.12.2 Partijen stellen vóór elke Sprint vast wat erin komt, op volgorde van prioriteit. JKC Media levert wat binnen de uren past; de rest schuift door. Een Sprint is een vergoeding voor uren, geen toezegging van een vaste set functies.

3.12.3 De Opdrachtgever wijst een product owner aan die vragen binnen twee (2) Werkdagen beantwoordt en na elke Sprint over het vervolg beslist. Beslist hij niet tijdig, dan mag JKC Media na een Schriftelijke herinnering zelf een redelijke beslissing nemen of het werk parkeren.

3.12.4 De Opdrachtgever test elke Sprintoplevering binnen vijf (5) Werkdagen en meldt reproduceerbare afwijkingen van de Sprintafspraak. Zonder melding geldt de Sprint als goedgekeurd voor wat redelijkerwijs te ontdekken was. Een tijdig gemeld of verborgen gebrek dat aan JKC Media is toe te rekenen, herstelt zij kosteloos en niet uit de uren van een volgende Sprint. Acceptatie van het geheel volgt artikel 3.5 na de laatste Sprint.

3.12.5 Geeft de Opdrachtbevestiging hem dat recht, dan kan de Opdrachtgever na elke Sprint stoppen en betaalt hij de uitgevoerde Sprints. Wat is opgeleverd, is zijn Resultaat. JKC Media is niet verantwoordelijk voor de bruikbaarheid van een onvoltooide applicatie. Een vervolg biedt zij apart aan.

3.12.6 Is een Sprint of eerste fase in de Opdrachtbevestiging een proof of concept, dan toetst die de technische haalbaarheid van de aanpak, zonder garantie op productierijpheid.

3.12.7 Een dashboard toont gegevens uit bronnen die de Opdrachtgever aanwijst. JKC Media is niet verantwoordelijk voor de juistheid daarvan. Bevat het Resultaat een AI-component, dan geldt ook hoofdstuk 2. Draait de applicatie bij JKC Media, dan gelden de hoofdstukken 5 en 6.

3.13 Koppelingen en automatiseringen

3.13.1 Een koppeling hangt af van de beschikbaarheid, documentatie, limieten en voorwaarden van het andere systeem. JKC Media bouwt volgens die documentatie en test in een testomgeving van dat systeem, voor zover beschikbaar. Zij staat niet in voor de werking van het andere systeem, noch voor een fout die ontstaat doordat een ander systeem of een andere koppeling faalt.

3.13.2 De Opdrachtgever zorgt voor toegang, sleutels, testomgevingen en de medewerking van de leverancier van het andere systeem, en draagt de kosten van toegang, extra licenties en gebruik boven limieten.

3.13.3 Wijzigt of beëindigt de derde zijn systeem, dan meldt JKC Media dat zodra zij het weet. Dat is geen tekortkoming van JKC Media. Aanpassen is meerwerk, tenzij support het dekt. Stopt de derde de ondersteuning van de gekoppelde versie, dan blijft JKC Media zes (6) maanden daarna gehouden tot het redelijkerwijs mogelijke onderhoud.

3.13.4 De Opdrachtgever controleert of gegevens volledig en juist doorkomen: de eerste maand na Livegang wekelijks, daarna ten minste maandelijks en na elke wijziging in een gekoppeld systeem. Voor fouten die door ontbrekende controle groter worden, is JKC Media niet aansprakelijk. Staat monitoring in de Opdrachtbevestiging, dan signaleert JKC Media storingen; dat betekent niet dat elke fout direct wordt opgemerkt of hersteld.

3.13.5 Een automatisering die berichten verstuurt, gegevens wijzigt of verwijdert of acties uitvoert in andere systemen, gaat pas aan na Goedkeuring van de werking en de teksten. Daarna is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor wat zij binnen die werking doet.

3.13.6 Overzetten of herstellen van historische gegevens valt alleen onder de opdracht als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. Na een tijdelijke storing herstelt JKC Media de synchronisatie vanaf het herstel; alsnog verwerken van gegevens uit de storingsperiode is meerwerk, tenzij de storing aan JKC Media is toe te rekenen.

3.13.7 Draait de koppeling bij JKC Media, dan gelden hoofdstuk 5 en de vergoeding uit de Opdrachtbevestiging. Is die vergoeding nul omdat JKC Media ook de bijbehorende website, webshop of applicatie host, dan geldt dat alleen zolang die hosting bij haar loopt.

Dit hoofdstuk geldt voor het ontwerpen van een merk, huisstijl of ander ontwerp en voor de productie van drukwerk en beursmaterialen, los of als onderdeel van een ander Project.

4.1 Briefing, richtingen en correcties

4.1.1 JKC Media werkt op basis van een briefing en presenteert het aantal ontwerprichtingen uit de Opdrachtbevestiging. De Opdrachtgever reageert in één gebundelde, Schriftelijke reactie.

4.1.2 Na de keuze van een richting volgen de correctierondes uit de Opdrachtbevestiging. Een nieuwe richting daarna en wijzigingen na Goedkeuring van het definitieve ontwerp zijn meerwerk. Niet gekozen richtingen blijven van JKC Media en mogen niet worden gebruikt.

4.2 Merken, beeld en lettertypes

4.2.1 JKC Media doet geen merkonderzoek en geen merkregistratie, tenzij de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. De Opdrachtgever laat vóór gebruik zelf controleren of een naam of logo vrij is van rechten van derden. JKC Media staat er niet voor in dat een ontwerp als merk kan worden ingeschreven.

4.2.2 Stockbeeld, illustraties en lettertypes gebruikt JKC Media volgens hun licentie. Gebruik buiten die licentie, zoals op merchandise of in advertenties boven een bepaald bereik, kan een extra licentie vragen; die is voor de Opdrachtgever. Beelden van herkenbare personen gebruikt JKC Media alleen met toestemming; voor beelden die de Opdrachtgever aanlevert, regelt hij die. Bevat het ontwerp met AI gegenereerd beeld, dan geldt ook hoofdstuk 2.

4.3 Opleverbestanden

4.3.1 Na volledige betaling ontvangt de Opdrachtgever de definitieve bestanden van het gekozen ontwerp in de afgesproken formaten, volgens hoofdstuk 1. Open werkbestanden, zoals lagenbestanden, levert JKC Media alleen als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. Zij bewaart ontwerpbestanden twee (2) jaar na oplevering en mag ze daarna verwijderen.

4.4 Drukproef en productie

4.4.1 Vóór productie keurt de Opdrachtgever een digitale of fysieke drukproef Schriftelijk goed. Daarna is hij verantwoordelijk voor tekst, maten, gegevens en de keuze van materiaal en afwerking. Keurt hij niet tijdig goed, dan schuift de levering op met ten minste de duur van de vertraging.

4.4.2 Kleine afwijkingen in kleur, materiaal, afwerking en maat die in de grafische branche gangbaar zijn, zijn geen gebrek. Een kleurgarantie geldt alleen met een kleurstandaard in de Opdrachtbevestiging. Een meer- of minderlevering tot vijf procent (5%) van de oplage geldt als nakoming en wordt naar verhouding verrekend.

4.5 Levering, risico en klachten

4.5.1 Leveringstermijnen van drukkerijen, producenten en vervoerders zijn streeftermijnen. JKC Media is niet aansprakelijk voor de levertijd van die derden, wel voor tijdige eigen aanlevering van drukklare bestanden. Schiet een door haar ingeschakelde leverancier tekort, dan spant zij zich in voor een vervangende levering, zonder resultaatsgarantie. Eigendomsvoorbehoud en risico volgen hoofdstuk 1.

4.5.2 Montagemateriaal, software, verbruiksartikelen en accessoires vallen niet onder de levering, tenzij de Opdrachtbevestiging ze noemt. JKC Media staat niet in voor geschiktheid van een zaak voor het feitelijke gebruik, tenzij dat gebruik Schriftelijk en zonder voorbehoud is gespecificeerd.

4.5.3 De Opdrachtgever meldt zichtbare gebreken binnen acht (8) dagen na aflevering Schriftelijk, met foto's, en andere gebreken binnen acht (8) dagen na ontdekking. Is de klacht terecht, dan kiest JKC Media tussen herstel, vervanging of prijsvermindering. Een klacht over een deel geeft geen recht de hele levering te weigeren.

4.6 Beursmaterialen en productaansprakelijkheid

4.6.1 Opbouw, transport, opslag en verzekering van beursmaterialen vallen niet onder de opdracht, tenzij de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. Voor een vaste evenementdatum houdt JKC Media rekening met een marge voor de levertijd van derden; de Opdrachtgever houdt daar ook zelf rekening mee. Transportschade door een door de Opdrachtgever ingeschakelde vervoerder is niet voor risico van JKC Media.

4.6.2 Stelt een derde schade te hebben door een gebrek in een geleverde zaak, dan werken Partijen direct samen aan het onderzoek. De Opdrachtgever vrijwaart JKC Media alleen voor zover de aanspraak voortvloeit uit een ontwerp, specificatie, materiaalkeuze, wijziging of gebruiksinstructie van de Opdrachtgever en niet aan JKC Media of haar producent is toe te rekenen. Dwingendrechtelijke productaansprakelijkheid en aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen blijven onverlet.

Dit hoofdstuk geldt voor hosting van een Resultaat, voor domeinnamen en voor e-mail die JKC Media voor de Opdrachtgever levert, los of als onderdeel van een Project of Duurdienst.

5.1 Omgeving en beschikbaarheid

5.1.1 JKC Media host bij een hostingpartij met infrastructuur binnen de Europese Unie, tenzij de Opdrachtbevestiging een andere locatie vermeldt. De omgeving is logisch afgeschermd van die van andere klanten; een eigen server geldt alleen als de Opdrachtbevestiging die vermeldt.

5.1.2 JKC Media mag de hostingpartij of de technische inrichting wijzigen als de kwaliteit van de Dienst gelijk blijft. Voor een nieuwe Subverwerker geldt Bijlage A.

5.1.3 JKC Media spant zich in voor een hoge beschikbaarheid. Toezeggingen over beschikbaarheid of responstijden gelden alleen onder de service levels van hoofdstuk 6.

5.1.4 JKC Media mag de hosting voor onderhoud tijdelijk buiten gebruik stellen, bij voorkeur buiten kantoortijden, en kondigt dat ten minste twee (2) Werkdagen vooraf aan, tenzij een spoedeisende beveiligingsmaatregel dat niet toelaat.

5.1.5 JKC Media houdt de serveromgeving bij. Vereist een nieuwe versie een aanpassing aan het Resultaat, dan meldt zij dat vooraf; die aanpassing valt onder support of is meerwerk. Weigert de Opdrachtgever die, dan draagt hij de gevolgen voor de veiligheid en werking van zijn Resultaat.

5.2 Capaciteit en pieken

5.2.1 De Opdrachtbevestiging vermeldt de capaciteit, zoals opslag, dataverkeer en gelijktijdige bezoekers. Vermeldt zij die niet, dan geldt het gemiddelde dagelijkse gebruik over de drie (3) kalendermaanden vóór de ingangsdatum, of bij een nieuwe omgeving het gebruik dat de Opdrachtgever bij de start opgeeft.

5.2.2 Ligt het gebruik twee (2) kalendermaanden achter elkaar meer dan vijfentwintig procent (25%) boven de capaciteit, dan meldt JKC Media dat Schriftelijk en stelt zij een passend pakket voor.

5.2.3 Een piek is een verwachte toename tot meer dan twee (2) keer het gemiddelde dagelijkse gebruik over de dertig (30) dagen daarvoor, zoals bij een lancering, actie, grote mailing of aangekondigde landelijke media-aandacht. De Opdrachtgever meldt een piek ten minste vijf (5) Werkdagen vooraf Schriftelijk. JKC Media bereidt de omgeving dan naar beste vermogen voor en meldt vooraf de kosten van extra capaciteit.

5.2.4 Uitval of vertraging door gebruik boven de capaciteit of door een niet tijdig gemelde piek is geen tekortkoming van JKC Media, behalve voor zover de uitval ook zonder de piek zou zijn opgetreden. Bij acute overbelasting mag JKC Media verkeer tijdelijk beperken om de omgeving en andere klanten te beschermen; zij informeert de Opdrachtgever uiterlijk de eerstvolgende Werkdag.

5.3 Back-ups

5.3.1 JKC Media maakt dagelijks een back-up van de gehoste omgeving, bewaart die veertien (14) dagen en test periodiek het terugzetten. Deze back-up geldt als de uitdrukkelijk overeengekomen back-upverplichting in het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1. Gelden de service levels, dan gaat artikel

6.6 voor.

5.3.2 Terugzetten na een storing aan de kant van JKC Media is kosteloos; terugzetten om een andere reden is meerwerk. Een back-up dient voor herstel en niet als archief.

5.4 Inhoud en misbruik

5.4.1 De Opdrachtgever gebruikt de hosting niet voor onrechtmatige inhoud of activiteiten, zoals inbreuk op rechten van derden, schadelijke software, spam, phishing of strafbare inhoud, en laat zijn Eindgebruikers dat niet doen.

5.4.2 Ontvangt JKC Media een onderbouwde melding over onrechtmatige inhoud, of stelt zij dat zelf vast, dan mag zij die inhoud ontoegankelijk maken en bij ernstig of herhaald misbruik de hosting zonder voorafgaande aankondiging opschorten of beëindigen. Zij informeert de Opdrachtgever uiterlijk twee (2) Werkdagen na de maatregel. Zij hoeft de inhoud niet actief te controleren en verstrekt gegevens van de Opdrachtgever aan derden alleen als de wet of een bindend bevel dat vereist.

5.4.3 Een geschil met een derde over inhoud handelt de Opdrachtgever zelf af. JKC Media is niet aansprakelijk voor een maatregel die zij naar redelijkheid op grond van dit artikel neemt.

5.5 Domeinnamen, DNS en e-mail

5.5.1 JKC Media registreert een domeinnaam waar mogelijk op naam van de Opdrachtgever als houder. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuze van de domeinnaam en voor inbreuk op rechten van derden; JKC Media staat niet in voor het verkrijgen van een gewenste domeinnaam.

5.5.2 JKC Media verlengt een domeinnaam automatisch zolang de bijbehorende Duurdienst loopt en de vergoeding wordt betaald. Bij het einde verhuist de Opdrachtgever zijn domeinnaam zelf vóór het einde van de lopende registratieperiode; een niet tijdig verhuisde domeinnaam kan vervallen en JKC Media is daar niet voor aansprakelijk.

5.5.3 Beheert JKC Media de DNS, dan voert zij wijzigingen alleen uit op verzoek van de contactpersoon van de Opdrachtgever of als de Diensten dat vereisen. Beheert een derde de DNS, dan is JKC Media niet verantwoordelijk voor fouten daarin of voor wachttijd bij een wijziging.

5.5.4 Levert JKC Media mailboxen of e-mailverzending, dan vermeldt de Opdrachtbevestiging de limieten, bewaartermijn en back-upregeling. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik, de inhoud en de beveiliging van zijn accounts en voor wettelijke archivering.

5.5.5 Bezorging van e-mail hangt mede af van spamfilters, blokkeerlijsten en de reputatie van domeinen bij derden. JKC Media staat niet in voor de aankomst van elk bericht.

5.6 Migratie, overstappen en einde

5.6.1 Een migratie van hosting, e-mail of DNS naar of tussen omgevingen van JKC Media is een Project met eigen oplevering en Acceptatie. JKC Media meldt vooraf de risico's, zoals tijdelijke uitval van e-mail. De partij die de bestaande omgeving beheert, zorgt vóór de migratie voor een volledige back-up.

5.6.2 Is de hosting een dataverwerkingsdienst in de zin van de Europese dataverordening, dan kan de Opdrachtgever met een opzegtermijn van twee (2) maanden overstappen naar een andere aanbieder of zijn eigen omgeving. Na de opzegtermijn volgt een overgangsperiode van ten hoogste dertig (30) dagen

waarin JKC Media de exporteerbare gegevens levert en de hosting laat doorlopen; is dat niet haalbaar, dan meldt zij dat binnen veertien (14) Werkdagen met een langere termijn. Daarna kan hij zijn gegevens nog dertig (30) dagen opvragen, waarna JKC Media ze verwijdert, tenzij een bewaarplicht dat verhindert.

5.6.3 JKC Media hoeft voor Maatwerk geen functionele gelijkwaardigheid of compatibiliteit met een interoperabiliteitsstandaard te waarborgen, en bedrijfsgeheimen of door intellectuele eigendom beschermde gegevens van JKC Media of een derde vallen niet onder de te leveren gegevens. Voor het overstapverzoek berekent zij alleen kosten voor zover de wet dat toestaat; bij overstappen tijdens de minimale looptijd van een Duurdienst blijven de vergoedingen tot het einde daarvan verschuldigd, voor zover de wet dat toestaat.

5.6.4 Bij het einde van de hosting geldt het exit-artikel in hoofdstuk 1.

Dit hoofdstuk geldt voor support en doorontwikkeling van een Resultaat na Livegang, voor de omgevingen die de Opdrachtbevestiging vermeldt. De service levels (artikel 6.5 en 6.6) gelden alleen als de Opdrachtbevestiging ze vermeldt.

6.1 Wat support omvat

6.1.1 Support omvat het bijwerken van het platform, thema's en modules die JKC Media beheert, beveiligingsupdates, monitoring van de bereikbaarheid, controle van back-ups, het verhelpen van storingen die aan JKC Media of aan een update zijn toe te schrijven, en het urenblok.

6.1.2 Niet inbegrepen zijn onder meer nieuwe functionaliteit, redesign, content en campagnes, herstel van schade door een wijziging van de Opdrachtgever of een derde, en een grote versie-update die herbouw vergt. JKC Media biedt dat apart aan.

6.1.3 Heeft de Opdrachtgever voor een omgeving geen support, dan voert JKC Media daar geen updates uit, is hij zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en werking van zijn Resultaat en is herstel na een incident meerwerk.

6.2 Urenblok en melden

6.2.1 Het urenblok, de ingangsdatum van support en het aantal inbegrepen maanden na oplevering staan in de Opdrachtbevestiging. Niet gebruikte uren vervallen aan het einde van de maand. Meer uren worden achteraf gefactureerd tegen het meerwerktarief, na voorafgaande afstemming als de verwachte overschrijding meer dan twee (2) uur bedraagt.

6.2.2 Support is bereikbaar op Werkdagen via het supportadres uit de Opdrachtbevestiging. Een melding via een ander kanaal geldt niet als formele melding voor de urenregistratie en de responstijden.

6.3 Updates en verouderde versies

6.3.1 JKC Media test een update naar redelijkheid, rekening houdend met de aard en omvang ervan. Leidt een update toch tot een probleem, dan herstelt zij dat binnen support.

6.3.2 Kondigt een maker het einde van ondersteuning voor een platform, framework of Product van Derden aan, dan informeert JKC Media de Opdrachtgever en stelt zij een upgrade- of migratieplan voor. Zij ondersteunt de oude versie na de einddatum maximaal zes (6) maanden, zolang dat veilig en rechtmatig kan; bij een kritieke kwetsbaarheid mag zij functies beperken of de ondersteuning eerder beëindigen na een dringende Schriftelijke waarschuwing. Weigert de Opdrachtgever een noodzakelijke upgrade, dan draagt hij de gevolgen daarvan.

6.4 Looptijd en einde

6.4.1 Support en service levels zijn een Duurdienst. De vergoeding is verschuldigd ongeacht het gebruik van het urenblok. Na het einde verricht JKC Media geen werkzaamheden meer op basis van die Dienst, tenzij Partijen Schriftelijk een nieuwe opdracht overeenkomen. Bij het einde geldt het exit-artikel in hoofdstuk 1.

6.4.2 Voor een maatwerkapplicatie levert JKC Media op verzoek binnen dertig (30) dagen zonder aanvullende vergoeding de gegevens, de actuele broncode van het Maatwerk en de bestaande technische documentatie, voor zover de Opdrachtgever daarop recht heeft. Conversie, extra documentatie en begeleiding van een opvolger zijn meerwerk.

6.5 Prioriteiten en responstijden

6.5.1 JKC Media stelt de prioriteit van een melding vast in overleg met de Opdrachtgever:

PRIORITEIT	OMSCHRIJVING	REACTIE
1 · Kritiek	De omgeving is niet bereikbaar, een kernfunctie werkt niet (zoals bestellen, betalen, inloggen of een aanvraagformulier) of er is een actief beveiligingsincident	Binnen twee (2) werkuren
2 · Verstorend	Een functie werkt niet goed, maar er is een werkbare omweg	Binnen één (1) Werkdag
3 · Gering	Een klein of cosmetisch gebrek, of een vraag	Binnen drie (3) Werkdagen

6.5.2 De responstijd is de tijd waarbinnen JKC Media reageert en meldt hoe en wanneer zij de melding oppakt. Zij spant zich in een storing zo snel mogelijk te verhelpen, maar geeft geen hersteltijd. De responstijd start zodra de melding via het supportadres is gedaan; bij prioriteit 1 belt de Opdrachtgever daarnaast het supportnummer uit de Opdrachtbevestiging.

6.5.3 De responstijden gelden op Werkdagen. Buiten Werkdagen spant JKC Media zich in prioriteit 1 op te pakken, zonder vaste responstijd, tenzij de Opdrachtbevestiging uitgebreidere bereikbaarheid vermeldt. Werk buiten Werkdagen op verzoek van de Opdrachtgever wordt gefactureerd met de toeslag uit de Opdrachtbevestiging.

6.5.4 Blijkt een melding het gevolg van een oorzaak buiten JKC Media, zoals een wijziging door de Opdrachtgever of een storing bij een derde, dan is het herstel meerwerk. De Opdrachtgever laat wijzigingen aan de omgeving uitvoeren door JKC Media of stemt ze vooraf met haar af.

6.6 Beschikbaarheid, back-up en herstel

6.6.1 De Opdrachtbevestiging vermeldt of de beschikbaarheid van 99,5% per kalendermaand een streefwaarde of een gegarandeerd serviceniveau is, met meetpunten, meetperiode, onderhoudsvensters en een eventuele servicevergoeding. Vermeldt zij niets, dan is 99,5% een streefwaarde. Een servicevergoeding is de enige vergoeding voor een niet gehaald gegarandeerd niveau, onverminderd het recht op herstel.

6.6.2 Niet meegeteld worden een storing bij een derde (zoals een betaaldienst, platform, DNS- of e-mailprovider, koppeling of AI-leverancier), een storing door een wijziging van de Opdrachtgever of zijn derde, overbelasting door een niet gemelde piek, een aanval die ondanks passende maatregelen slaagt, overmacht en tijdig aangekondigd onderhoud. De beschikbaarheid wordt gemeten met de monitoring van JKC Media; die meting geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs.

6.6.3 Blijft de beschikbaarheid twee (2) kalendermaanden achter elkaar onder de streefwaarde door een oorzaak aan de kant van JKC Media, dan stelt zij een verbeterplan op. Blijft de beschikbaarheid ook in de twee (2) maanden daarna eronder, dan mag de Opdrachtgever de service levels kosteloos opzeggen. Dat is zijn enige recht bij het niet halen van de streefwaarde.

6.6.4 Gelden service levels, dan bewaart JKC Media de dagelijkse back-up dertig (30) dagen op een andere locatie dan de omgeving, en geldt die als de uitdrukkelijk overeengekomen back-upverplichting in het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1. Informatie van na de back-up kan verloren zijn gegaan; dat is geen tekortkoming van JKC Media.

6.6.5 De Opdrachtbevestiging vermeldt per omgeving het maximale beoogde gegevensverlies en de beoogde hersteltijd. Ontbreekt een afspraak, dan is het richtpunt maximaal vierentwintig (24) uur gegevensverlies en herstel zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk tijdens Werkdagen, zonder gegarandeerde hersteltijd. Voor bedrijfskritische omgevingen leggen Partijen gegarandeerde herstelpunten en hersteltijden vast in een Addendum.

Dit hoofdstuk geldt voor marketingdiensten van JKC Media: vindbaarheid in zoekmachines en AI-zoekdiensten, links en vermeldingen, content en social media, advertenties, e-mailmarketing en marketingautomatisering, met meting en rapportage. Artikel 7.1 tot en met 7.6 gelden voor alle marketingdiensten, artikel 7.7 tot en met 7.9 per onderdeel. Een AI-zoekdienst is ook een zoekmachine.

7.1 Inspanning naar beste vermogen

7.1.1 JKC Media voert marketingdiensten uit naar beste vermogen en inzicht en geeft geen garantie op zoekposities, vermeldingen, bereik, bezoekers, leads, conversies of omzet. Doelen, prognoses en benchmarks zijn richtpunten, geen toezegging.

7.1.2 Resultaten hangen af van factoren buiten de invloed van JKC Media, zoals de algoritmes en het beleid van zoekmachines, AI-zoekdiensten en Platforms, concurrentie, seizoen en het aanbod van de Opdrachtgever.

7.1.3 JKC Media is nooit aansprakelijk voor een daling van zoekposities, vermeldingen, verkeer, leads of omzet, of voor schade die daaruit volgt, ongeacht de oorzaak. Dat geldt ook voor een tijdelijke daling na Livegang van een nieuwe website of na een wijziging aan de website. Een daling geeft geen recht op korting, terugbetaling of tussentijdse opzegging.

7.1.4 Een wijziging van een algoritme of van een zoekmachine, AI-zoekdienst of Platform kan resultaten plotseling veranderen, ook voor eerder werk. Resultaten bouwen zich op over maanden; een minimale looptijd is daarom geen proefperiode.

7.2 Accounts, eigendom en toegang

7.2.1 De Opdrachtgever is adverteerder, afzender en eigenaar van zijn Accounts, lijsten, budgetten en gegevens. Accounts voor meting, content, social media, advertenties en e-mailverzending staan op zijn naam. JKC Media krijgt beheerderstoegang zolang de Dienst loopt; de Opdrachtgever houdt zelf ten minste één beheerder.

7.2.2 De voorwaarden en het beleid van een Platform gelden tussen de Opdrachtgever en het Platform. JKC Media handelt namens hem in het Account maar is geen partij bij die overeenkomst. Beperkt of blokkeert een Platform een Account, advertentie, post of verzending, dan is dat geen tekortkoming van JKC Media, tenzij zij het bekende beleid van dat Platform heeft overtreden. De gevolgen van een eerdere beperking door hemzelf of een eerdere partij draagt hij zelf.

7.2.3 Zijn Accounts op verzoek van de Opdrachtgever op naam van JKC Media aangemaakt, dan draagt zij die bij het einde over, mits alles is betaald; een niet overdraagbaar Account levert zij als export. Bij het einde draagt zij het beheer van Accounts over; campagnes, historie en doelgroepen blijven erin en zij verwijdert haar eigen toegang.

7.2.4 Instellingen, campagnestructuren, zoekwoordclusters, contentplannen, dashboards en rapportagesjablonen van JKC Media zijn Generieke Onderdelen die de Opdrachtgever in zijn eigen Accounts mag blijven gebruiken.

7.2.5 Geeft de Opdrachtgever ook een ander bureau toegang, dan is hij verantwoordelijk voor wat zij wijzigen. JKC Media mag haar werk opschorten als die wijzigingen haar werk onbetrouwbaar maken.

7.3 Content en Goedkeuring

7.3.1 Teksten, beelden, video, posts, advertenties en e-mails gaan pas live na Goedkeuring door de Opdrachtgever, of binnen een Schriftelijk vooraf goedgekeurd kader zoals een contentkalender. Bij een e-mail geeft hij Goedkeuring op basis van een testverzending.

7.3.2 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van feiten, claims, prijzen, acties en productgegevens, voor naleving van de reclameregels voor zijn branche, en voor toestemming van herkenbaar afgebeelde personen.

7.3.3 Inhoud en beelden die de Opdrachtgever aanlevert of kiest, ook uit een beeldbank, zijn zijn verantwoordelijkheid, ook als JKC Media ze plaatst. Hij zorgt voor de rechten die daarvoor nodig zijn, ook voor werk van makers die hij inschakelt, en dat reclame herkenbaar is als reclame.

7.3.4 Reacties van derden modereert JKC Media alleen als de Opdrachtbevestiging dat vermeldt. Zij is niet verantwoordelijk voor inhoud van derden. Functies waarmee een Platform zelf inhoud genereert, schakelt zij alleen in na Schriftelijke Goedkeuring.

7.4 Meting, toestemming en rapportage

7.4.1 JKC Media richt meting in volgens de toestemming die de Opdrachtgever via zijn cookiebanner vraagt. Hij blijft verantwoordelijk voor geldige toestemming, zijn cookieverklaring en de keuze van zijn meetinstrumenten, en meldt een wijziging van zijn website, cookiebanner of meetinstrument vooraf. Meting die daardoor stopt of verandert, is niet de verantwoordelijkheid van JKC Media.

7.4.2 Meetgegevens zijn door toestemmingsregels, blokkerende instellingen, modellering en verschillen tussen meetinstrumenten nooit volledig. Zoekvolumes, posities, verkeersschattingen en door een Platform gemodelleerde conversies zijn schattingen van derden. Een afwijking tussen meetinstrumenten of met de administratie van de Opdrachtgever is geen gebrek.

7.4.3 JKC Media rapporteert in het ritme uit de Opdrachtbevestiging. Een rapportage geeft de op dat moment beschikbare gegevens weer en is geen accountantsverklaring.

7.5 Waarschuwing

7.5.1 Ziet JKC Media dat een keuze of instructie van de Opdrachtgever waarschijnlijk tot schade, een overtreding of een slecht resultaat leidt, dan waarschuwt zij hem Schriftelijk. Handhaaft hij zijn keuze, dan voert zij die uit voor zijn risico, tenzij dat in strijd is met de wet of de regels van een Platform. Zij hoeft niet te controleren wat buiten haar opdracht valt.

7.6 Looptijd, pauze en vergoeding

7.6.1 Doorlopende marketing is een Duurdienst met het ritme en de minimale looptijd uit de Opdrachtbevestiging. Pauzeren schort de vergoeding niet op, tenzij Partijen Schriftelijk een pauze met een einddatum afspreken.

7.6.2 De vergoeding van JKC Media is verschuldigd ongeacht de resultaten en ongeacht of een Platform advertenties afkeurt.

7.7 Vindbaarheid en links

7.7.1 JKC Media bepaalt de aanpak voor vindbaarheid naar beste vermogen en inzicht. Beheert een ander de website en voert die haar advies niet of anders uit, dan is zij niet verantwoordelijk voor het resultaat.

7.7.2 Een maatregel van een zoekmachine door eerdere activiteiten van de Opdrachtgever of een eerdere partij is niet de verantwoordelijkheid van JKC Media; herstel is meerwerk.

7.7.3 Werkt JKC Media aan links of vermeldingen op andere websites, dan bepaalt zij de werkwijze en de websites naar beste vermogen en inzicht, in eigen beheer. Zij belooft nooit dat een link of vermelding binnen de richtlijnen van een zoekmachine blijft. De Opdrachtgever aanvaardt het risico van een maatregel of lagere waardering door een zoekmachine, ook als die met links of vermeldingen samenhangt.

7.7.4 Koopt JKC Media een plaatsing in, dan beoordeelt zij de externe partij vooraf naar eigen inzicht. Verwijdert of wijzigt de eigenaar van een website een link of vermelding, dan is dat geen tekortkoming van JKC Media.

7.8 Advertenties en Mediabudget

7.8.1 De Opdrachtgever voltooit zelf de verificaties die een Platform vraagt, zoals van adverteerder, bedrijf, domein en betaalmiddel. Een beperking of stop door het Platform bij een ontbrekende verificatie is voor zijn risico.

7.8.2 De Opdrachtgever beslist over de hoogte van het Mediabudget; een budgetadvies is een inschatting. Hij betaalt het Mediabudget rechtstreeks aan het Platform met zijn eigen betaalmiddel en zorgt voor een werkend betaalmiddel en voldoende saldo. Stilgevallen campagnes door een betaalprobleem zijn voor zijn risico.

7.8.3 Betaalt JKC Media het Mediabudget op verzoek van de Opdrachtgever zelf, dan betaalt hij dat vooraf, stopt JKC Media campagnes zodra het budget op is en blijft hij tegenover het Platform verantwoordelijk voor de advertenties.

7.8.4 JKC Media stelt budgetten in volgens het Schriftelijk goedgekeurde Mediabudget, monitort de uitgaven met de overeengekomen frequentie en waarschuwt bij een voorzienbare overschrijding. Een overschrijding die voortvloeit uit de regels van het Platform, zoals een hogere uitgave op een dag die later wordt verrekend, is voor rekening van de Opdrachtgever; een toerekenbare instelfout van JKC Media niet.

7.8.5 Kosten door ongeldige klikken, fraude, bots of fouten van het Platform handelen de Opdrachtgever en het Platform onderling af. JKC Media garandeert geen vergoeding door het Platform. Omvat de Dienst campagnebewaking, dan signaleert zij opvallende afwijkingen en helpt zij met de bezwaarprocedure van het Platform; hulp van meer dan één uur is meerwerk.

7.8.6 De Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat zijn producten, diensten, claims en landingspagina's voldoen aan het beleid van het Platform en aan de wet, in het bijzonder in branches met beperkingen en bij onderwerpen waarvoor speciale categorieën met beperkte targeting gelden. Hij meldt zijn doel en branche volledig.

7.8.8 Bieden op merk- of productnamen van derden, of gebruik daarvan in advertenties, zoekwoorden of landingspagina's, gebeurt alleen op afzonderlijke Schriftelijke instructie van de Opdrachtgever. JKC Media waarschuwt voor de risico's, doet geen merkenonderzoek en mag weigeren. Gebruik in zichtbare advertentietekst vereist bovendien bevestiging van een juridisch adviseur van de Opdrachtgever of een Addendum met vrijwaring.

7.8.9 Gebruikt JKC Media klantlijsten of offline conversiegegevens van de Opdrachtgever voor doelgroepen, dan legt de Opdrachtbevestiging doel, categorieën gegevens, Platform, bewaartermijn en verwijdermoment vast. De Opdrachtgever staat ervoor in dat betrokkenen juist zijn geïnformeerd en dat de gegevens daarvoor mogen worden gebruikt.

7.8.10 Een automatische biedstrategie leert van gegevens en schommelt in de leerfase; een tijdelijke daling in die fase is geen tekortkoming. Wil de Opdrachtgever dat campagnes na het einde van de Dienst doorlopen of stoppen, dan geeft hij uiterlijk vijf (5) Werkdagen vóór de einddatum Schriftelijk instructie. Zonder instructie pauzeert JKC Media de campagnes op de einddatum; kosten daarna zijn voor de Opdrachtgever, behalve voor zover JKC Media een tijdige instructie niet of onjuist heeft uitgevoerd.

7.9 E-mailmarketing en marketingautomatisering

7.9.1 De Opdrachtgever is afzender en verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens in zijn lijsten en verzendingen. Hij staat ervoor in dat voor iedere ontvanger een geldige grondslag en, waar vereist, een geldige basis voor elektronische reclame bestaat, en bewaart het bewijs van toestemming. Hij houdt zijn lijsten actueel.

7.9.2 JKC Media importeert geen lijsten van onduidelijke herkomst, geen gekochte of gehuurde lijsten en geen lijsten van een ander doel of een andere onderneming. Zij mag een verzending stoppen of weigeren als zij redelijkerwijs vermoedt dat toestemming ontbreekt.

7.9.3 Een afmelding die bij JKC Media binnenkomt, verwerkt zij uiterlijk binnen twee (2) Werkdagen. De Opdrachtgever laat een afmelding die hij zelf ontvangt op dezelfde manier verwerken. JKC Media neemt een werkende afmeldmogelijkheid op in de sjablonen; de Opdrachtgever zorgt dat zijn afzendergegevens kloppen.

7.9.4 JKC Media verstuurt naar het segment en op het tijdstip die de Opdrachtgever heeft goedgekeurd. De velden, labels en gegevens waarop segmenten en personalisatie berusten, zijn zijn verantwoordelijkheid. Verwacht hij een piek in het verzendvolume, dan meldt hij dat ten minste vijf (5) Werkdagen vooraf.

7.9.5 Een automatische flow gaat pas aan na een test en Goedkeuring van de Opdrachtgever. De Opdrachtbevestiging vermeldt wie de flow na Livegang monitort en met welke frequentie. De Opdrachtgever meldt wijzigingen in zijn webshop, CRM, velden of producten vooraf; niet gemelde wijzigingen zijn voor zijn risico. Beheert JKC Media de flow niet, dan controleert hij ten minste eenmaal per kwartaal of de flow nog werkt.

7.9.6 Gaat een e-mail door een fout van JKC Media naar een verkeerd segment, met verkeerde inhoud of op een verkeerd moment, dan stopt zij de verdere verzending voor zover mogelijk en informeert zij de Opdrachtgever direct. Partijen beoordelen eerst of sprake is van een Beveiligingsincident. Een overeengekomen correctie voert JKC Media kosteloos uit. Een verzonden e-mail is niet terug te halen.

7.9.7 JKC Media richt de instellingen voor bezorging in, zoals SPF, DKIM, DMARC en een eigen verzenddomein, voor zover zij toegang heeft; anders geeft zij de beheerder instructies. Zij start geen grote verzending zonder geslaagde verificatie, tenzij de Opdrachtgever na waarschuwing Schriftelijk om een beperkte proef vraagt.

7.9.8 JKC Media staat niet in voor bezorging in de inbox of voor open- en klikpercentages; ontvangende partijen bepalen dat. Herstel van een reputatieprobleem dat voortkomt uit de lijst of het gedrag van de Opdrachtgever is meerwerk.

7.9.9 Voor sms, berichtendiensten en transactionele berichten gelden dezelfde regels, plus de voorwaarden van dat kanaal. Kosten per bericht zijn voor de Opdrachtgever, die ook zelf controleert dat transactionele berichten blijven aankomen. Een klacht van een ontvanger of toezichthouder handelt hij af; JKC Media levert op verzoek de benodigde informatie.

Dit hoofdstuk geldt voor advies, de Groeicheck en trainingen en workshops van JKC Media, ook als daarnaast een Project of Duurdienst loopt. De Groeicheck is een vrijblijvende, kosteloze eerste inschatting; de Opdrachtgever ontleent er geen rechten aan totdat een Opdrachtbevestiging volgt.

8.1 Advies

8.1.1 JKC Media adviseert naar beste inzicht, op basis van de informatie van de Opdrachtgever en de dan beschikbare gegevens. De Opdrachtgever beslist zelf; het advies is niet bestemd voor derden.

8.1.2 JKC Media geeft geen juridisch, fiscaal, financieel of medisch advies. Raakt een advies aan zulke onderwerpen, zoals privacywetgeving, toegankelijkheid, AI-regelgeving of reclameregels, dan is dat een signalering en geen juridisch oordeel.

8.1.3 De methoden, modellen en sjablonen van JKC Media zijn Generieke Onderdelen. De Opdrachtgever mag een rapportage intern gebruiken en delen met zijn eigen adviseurs, maar niet publiceren of aan derden verkopen zonder Schriftelijke toestemming. Voorbeelden en casuïstiek die met AI zijn gemaakt, zijn illustraties en geen bewezen aanpak of resultaatgarantie.

8.2 Trainingen en workshops

8.2.1 Een training vindt plaats op de datum en locatie uit de Opdrachtbevestiging. JKC Media mag een training bij ziekte van de trainer of te weinig deelnemers verplaatsen, in overleg met de Opdrachtgever. Vindt zij binnen dertig (30) dagen geen passende nieuwe datum, dan mag de Opdrachtgever de training kosteloos beëindigen en krijgt hij een vooruitbetaald bedrag terug.

8.2.2 Annuleert de Opdrachtgever meer dan tien (10) Werkdagen vooraf, dan is dat kosteloos. Tussen tien (10) en twee (2) Werkdagen vooraf betaalt hij vijftig procent (50%) van de prijs; binnen twee (2) Werkdagen de volledige prijs, verminderd met aantoonbaar bespaarde kosten en tenzij JKC Media de plaats aan een ander toewijst. Vervanging van een deelnemer is altijd kosteloos mogelijk.

8.2.3 Trainingsmateriaal is voor eigen gebruik van de deelnemers; verdere verspreiding vereist Schriftelijke toestemming van JKC Media.

8.2.4 Een training is kennisoverdracht op het moment van geven. JKC Media staat niet in voor het latere gebruik door deelnemers of voor fouten die zij daarna zelf maken.

8.3 Aansprakelijkheid

8.3.1 Voor schade door advies, de Groeicheck of een training geldt het aansprakelijkheidsartikel in hoofdstuk 1, met de vergoeding voor het advies, de Groeicheck of de training als maximum. Bij kosteloos advies of een kosteloze Groeicheck is de aansprakelijkheid beperkt tot duizend euro (€ 1.000) per gebeurtenis. Betreft de schade AI-output of een AI-component, dan geldt in plaats daarvan hoofdstuk 2.

JKC Media B.V. www.jkc.media info@jkc.media KvK 72363290 BTW NL859085211B01 IBAN NL84 INGB 0008 9373 49