



ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden SHD Services

Voor websites, automatiseringen via de SHD Hub en marketing

SHD Services • Versie september 2026

Inhoudsopgave

- A. Algemeen deel (artikel 1 tot en met 21)
- B. Module Websites (artikel 22 tot en met 28)
- C. Module SHD Hub en automatiseringen (artikel 29 tot en met 35)
- D. Module Marketing (artikel 36 tot en met 40)
- E. Bijlage Verwerkersbepalingen (artikel V1 tot en met V9)

Het algemene deel geldt voor elke opdracht. Een module geldt alleen voor de dienst die de Klant afneemt.

A. Algemeen deel

Artikel 1. Definities

- 1.1** SHD Services: de eenmanszaak SHD Services, gevestigd aan de Drieskensacker 1068, 6546 MD Nijmegen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99412896, bereikbaar via stijn@shdservices.nl.
- 1.2** Klant: de onderneming of rechtspersoon die met SHD Services een Overeenkomst sluit of wil sluiten.
- 1.3** Overeenkomst: iedere afspraak tussen SHD Services en de Klant over het leveren van Diensten, inclusief het Voorstel en deze algemene voorwaarden.
- 1.4** Voorstel: het voorstel of de offerte van SHD Services waarin de Diensten, prijzen en planning staan.
- 1.5** Diensten: alle diensten van SHD Services, waaronder het ontwerpen, bouwen en hosten van websites (Module Websites), het bouwen en laten draaien van automatiseringen en AI-agents via de SHD Hub (Module SHD Hub) en marketing zoals SEO, Google Ads en Meta Ads (Module Marketing).
- 1.6** SHD Hub: de software van SHD Services waarin automatiseringen en AI-agents van de Klant draaien en beheerd worden, inclusief de onderliggende workflows, code, prompts en configuraties, in welke technische vorm dan ook.
- 1.7** AI-uitkomst: alles wat door kunstmatige intelligentie wordt gemaakt of uitgevoerd, zoals teksten, beelden, antwoorden van een chatbot, analyses en handelingen van een agent.
- 1.8** Proefdesign: een ontwerp, proefsite, mockup of demo die SHD Services maakt voordat er een Overeenkomst is.
- 1.9** Schriftelijk: per brief, e-mail, WhatsApp of een ander digitaal bericht waarvan de afzender vast te stellen is.

Artikel 2. Toepasselijkheid en voorrang

- 2.1** Deze voorwaarden gelden voor elk Voorstel en elke Overeenkomst van SHD Services. De voorwaarden van de Klant gelden niet, ook niet als de Klant daarnaar verwijst.
- 2.2** SHD Services werkt uitsluitend voor ondernemers. Door een Overeenkomst te sluiten verklaart de Klant te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.3** Het algemene deel geldt voor elke Overeenkomst. Een module geldt alleen voor de Dienst waar die module over gaat. De Bijlage Verwerkersbepalingen geldt zodra SHD Services persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant.
- 2.4** Bij tegenstrijdigheid gaat het Voorstel voor de module en gaat de module voor het algemene deel.
- 2.5** Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn afgesproken.

- 2.6** Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen spreken dan een bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

Artikel 3. Voorstel en totstandkoming

- 3.1** Een Voorstel is 30 dagen geldig, tenzij in het Voorstel anders staat. SHD Services mag een Voorstel intrekken zolang het niet is aanvaard.
- 3.2** De Overeenkomst komt tot stand wanneer de Klant het Voorstel ondertekent, Schriftelijk akkoord geeft of de eerste factuur betaalt.
- 3.3** Kennelijke vergissingen of fouten in een Voorstel binden SHD Services niet.
- 3.4** Een samengestelde prijs verplicht SHD Services niet om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een deel van de prijs.
- 3.5** Planningen en opleverdata zijn een inschatting en geen fatale termijnen.

Artikel 4. Proefdesigns

- 4.1** Een Proefdesign is en blijft eigendom van SHD Services, ook als het online staat of met de Klant is gedeeld.
- 4.2** De Klant mag een Proefdesign niet gebruiken, publiceren, nabouwen of aan een ander laten nabouwen zonder Overeenkomst met SHD Services.
- 4.3** Een Proefdesign is een indicatie van wat mogelijk is. Beelden, teksten en gegevens erin kunnen proefmateriaal zijn en geven geen recht op levering.
- 4.4** Komt er een Overeenkomst, dan wordt het Proefdesign onderdeel van de Dienst en geldt artikel 13 en de betreffende module.

Artikel 5. Uitvoering

- 5.1** SHD Services voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen. Het gaat om een inspanningsverplichting en niet om een verplichting tot een bepaald resultaat, tenzij Schriftelijk anders afgesproken.
- 5.2** SHD Services mag derden inschakelen voor de uitvoering, zoals hostingpartijen, AI-leveranciers en andere softwarediensten.
- 5.3** Verwachtingen over resultaten, zoals bezoekers, posities in zoekmachines, leads, omzet of tijdsbesparing, zijn een inschatting en geen belofte.
- 5.4** De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

Artikel 6. Verplichtingen van de Klant

- 6.1** De Klant levert op tijd alle informatie, content, beelden, toegang en goedkeuringen aan die nodig zijn voor de uitvoering.
- 6.2** Levert de Klant niet op tijd aan, dan schuift de planning mee en blijven de afgesproken bedragen verschuldigd. Extra werk dat hierdoor ontstaat, is meerwerk.

- 6.3** De Klant staat ervoor in dat wat hij aanlevert juist is en geen rechten van derden schendt, waaronder auteursrecht, portretrecht en privacy.
- 6.4** De Klant is zelf verantwoordelijk voor de inhoud die hij publiceert of laat publiceren, voor zijn eigen voorwaarden en privacyverklaring en voor het naleven van wet- en regelgeving in zijn eigen bedrijf.

Artikel 7. Kunstmatige intelligentie

- 7.1** SHD Services mag bij de uitvoering gebruikmaken van AI, zoals voor teksten, beelden, analyses en automatiseringen.
- 7.2** AI-uitkomsten kunnen onjuist, onvolledig of niet passend zijn. Ze zijn een hulpmiddel. De Klant controleert AI-uitkomsten voordat hij ze gebruikt, publiceert of met anderen deelt.
- 7.3** De werking van AI kan in de loop van de tijd veranderen door wijzigingen bij de leveranciers van AI-modellen of in de gebruikte gegevens. Dat is geen tekortkoming van SHD Services.
- 7.4** SHD Services mag AI-modellen en leveranciers wisselen, zolang de Dienst in grote lijnen gelijkwaardig blijft. De gebruiksregels van die leveranciers gelden ook voor de Klant.
- 7.5** Maakt SHD Services met AI beelden van personen, producten of locaties van de Klant, dan is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik daarvan en voor de toestemming van de personen die herkenbaar in beeld zijn.
- 7.6** Op AI-uitkomsten rust niet altijd auteursrecht en ze kunnen lijken op bestaand werk. SHD Services geeft daarover geen garantie.
- 7.7** SHD Services is niet aansprakelijk voor schade door het gebruik van AI-uitkomsten die de Klant niet heeft gecontroleerd.

Artikel 8. Prijzen

- 8.1** Alle bedragen zijn in euro en exclusief btw.
- 8.2** SHD Services mag doorlopende tarieven eenmaal per jaar aanpassen aan de inflatie.
- 8.3** Stijgen de kosten van diensten waar SHD Services van afhankelijk is aantoonbaar, zoals AI-diensten en hosting, dan mag SHD Services doorlopende tarieven aanpassen. Dit wordt ten minste 30 dagen vooraf Schriftelijk aangekondigd.
- 8.4** Kortingen en prijzen uit een Voorstel gelden niet automatisch voor latere opdrachten.

Artikel 9. Betaling

- 9.1** Facturen worden digitaal verstuurd en moeten binnen 30 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij op de factuur of in het Voorstel anders staat.
- 9.2** Een aanbetaling of eerste termijn wordt niet terugbetaald zodra SHD Services met de uitvoering is begonnen.
- 9.3** De Klant mag betalingen niet opschorten of verrekenen, ook niet bij een klacht.
- 9.4** Betalingen gelden eerst voor rente en kosten en daarna voor de oudste openstaande facturen.

- 9.5** Bij (redelijk zicht op) faillissement, surseance of schuldsanering van de Klant zijn alle vorderingen van SHD Services direct opeisbaar.

Artikel 10. Te late betaling

- 10.1** Betaalt de Klant niet op tijd, dan krijgt hij een herinnering met een termijn van 7 dagen. Betaalt hij ook dan niet, dan is hij in verzuim.
- 10.2** Vanaf het verzuim is de Klant de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 10.3** Is de Klant langer dan 14 dagen in verzuim, dan mag SHD Services de uitvoering opschorten. Automatiseringen en campagnes kunnen dan worden gepauzeerd. Een website mag offline worden gehaald na een tweede Schriftelijke waarschuwing.
- 10.4** SHD Services verwijdert geen gegevens van de Klant als drukmiddel. Kosten om een Dienst na betaling weer te activeren, komen voor rekening van de Klant.

Artikel 11. Meerwerk

- 11.1** Werk dat buiten het Voorstel valt, is meerwerk. SHD Services voert meerwerk alleen uit na Schriftelijk akkoord van de Klant.
- 11.2** Meerwerk wordt gefactureerd tegen het tarief uit het Voorstel of, als daar niets over staat, tegen het gebruikelijke tarief van SHD Services.
- 11.3** Bij een vaste prijs laat SHD Services vooraf weten wat het meerwerk kost en wat het betekent voor de planning.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1** SHD Services is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.2** De aansprakelijkheid van SHD Services voor directe schade is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag van de betreffende opdracht exclusief btw. Bij doorlopende Diensten is dat het bedrag dat de Klant in de 3 maanden voor de gebeurtenis voor die Dienst heeft betaald.
- 12.3** SHD Services is niet aansprakelijk voor schade door storingen, blokkades, beleids- of prijswijzigingen, hacks of andere gebeurtenissen bij derden, zoals hostingpartijen, AI-leveranciers, advertentieplatforms en andere softwarediensten.
- 12.4** SHD Services is niet aansprakelijk voor schade doordat de Klant onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd.
- 12.5** Voordat de Klant SHD Services aansprakelijk stelt, meldt hij de tekortkoming Schriftelijk en geeft hij SHD Services een redelijke termijn om die te herstellen.
- 12.6** Een vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat de Klant de schade heeft ontdekt of had moeten ontdekken.
- 12.7** De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van SHD Services.

Artikel 13. Intellectueel eigendom

- 13.1** Wat er na volledige betaling van de Klant wordt, staat per Dienst in de modules. Tot volledige betaling blijven alle rechten bij SHD Services.
- 13.2** Eigen software, het CMS, de SHD Hub, workflows, prompts, code die SHD Services voor meerdere klanten gebruikt, sjablonen, werkwijzen en kennis blijven altijd van SHD Services. SHD Services mag deze opnieuw gebruiken voor andere klanten, zonder vertrouwelijke informatie van de Klant te delen.
- 13.3** De Klant blijft eigenaar van alles wat hij zelf aanlevert en van zijn eigen gegevens.
- 13.4** De Klant vrijwaart SHD Services voor aanspraken van derden over materiaal dat de Klant heeft aangeleverd of goedgekeurd.

Artikel 14. Portfolio en referenties

- 14.1** SHD Services mag de naam en het logo van de Klant en het geleverde werk tonen in zijn portfolio, op zijn website en in content op sociale media, waaronder video's over het ontwerp- en bouwproces.
- 14.2** Bij automatiseringen via de SHD Hub gebeurt dit alleen anoniem of na akkoord van de Klant.
- 14.3** De Klant kan hier Schriftelijk bezwaar tegen maken. SHD Services houdt daar dan voor nieuwe publicaties rekening mee.
- 14.4** Naamsvermelding van SHD Services op het werk van de Klant is niet verplicht, tenzij anders afgesproken.

Artikel 15. Geheimhouding

- 15.1** Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de Overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dat is gezegd of als dat uit de aard ervan volgt.
- 15.2** Deze plicht blijft tot 3 jaar na het einde van de Overeenkomst gelden.
- 15.3** Schendt de Klant deze plicht, dan is hij een direct opeisbare boete van € 5.000 per overtreding verschuldigd, naast de vergoeding van de werkelijke schade en de redelijke kosten.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1** SHD Services is niet aansprakelijk als hij door overmacht zijn verplichtingen niet kan nakomen. Onder overmacht valt ook: storingen en wijzigingen bij hostingpartijen, AI-leveranciers en advertentieplatforms, het blokkeren van accounts door die platforms, stroom- en internetstoringen, hacks, ziekte en maatregelen van de overheid.
- 16.2** Tijdens overmacht zijn de verplichtingen van SHD Services opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen beide partijen de Overeenkomst Schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding. Wat al is geleverd, wordt betaald.

Artikel 17. Klachten

- 17.1** De Klant meldt een klacht Schriftelijk binnen 14 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of had moeten ontdekken.
- 17.2** SHD Services krijgt 4 weken om de klacht in overleg op te lossen.
- 17.3** Is een klacht niet op tijd gemeld, dan geldt het werk als geleverd volgens de Overeenkomst.

Artikel 18. Duur, opzegging en beëindiging

- 18.1** Looptijd en opzegtermijn staan per Dienst in de modules en het Voorstel. Opzeggen kan per e-mail.
- 18.2** SHD Services mag de Overeenkomst direct beëindigen of opschorten als de Klant zijn verplichtingen ernstig niet nakomt, failliet gaat, surseance aanvraagt of zijn bedrijf beëindigt.
- 18.3** Bij beëindiging blijft alles verschuldigd wat tot dat moment is geleverd of voor de Klant is ingekocht.

Artikel 19. Overdracht

- 19.1** De Klant mag zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst niet overdragen zonder Schriftelijke toestemming van SHD Services.

Artikel 20. Wijziging van deze voorwaarden

- 20.1** SHD Services mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd.
- 20.2** Lopende projecten met een vaste prijs houden de versie die gold bij het sluiten van de Overeenkomst.
- 20.3** Is de Klant het niet eens met een wezenlijke wijziging van een doorlopende Dienst, dan mag hij die Dienst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 21. Toepasselijk recht en geschillen

- 21.1** Op elke Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2** Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland.
- 21.3** Bepalingen die naar hun aard na het einde van de Overeenkomst blijven gelden, zoals over aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, geheimhouding en export van gegevens, blijven van kracht.

B. Module Websites

Deze module geldt voor het ontwerpen, bouwen en hosten van websites.

Artikel 22. Betaling van het project

- 22.1** Tenzij het Voorstel anders zegt, betaalt de Klant 50% van het projectbedrag bij akkoord en 50% bij oplevering.
- 22.2** SHD Services begint met het project na ontvangst van de eerste termijn.
- 22.3** Stopt de Klant tussentijds met het project, dan blijft de eerste termijn verschuldigd en betaalt de Klant daarnaast het werk dat al is uitgevoerd boven dat bedrag.

Artikel 23. Ontwerp en feedback

- 23.1** Het aantal designrondes staat in het Voorstel. Staat daar niets, dan is dat één ronde. Een designronde is één moment waarop de Klant zijn feedback in één keer geeft en SHD Services die verwerkt. Extra rondes zijn meerwerk.
- 23.2** Reageert de Klant 14 dagen niet op een ontwerp of een verzoek om content, dan geldt het ontwerp als goedgekeurd en schuift de planning mee.
- 23.3** Levert de Klant na 30 dagen en twee Schriftelijke verzoeken nog geen content aan, dan mag SHD Services opleveren wat er is en de tweede termijn factureren. Het later verwerken van content is meerwerk.

Artikel 24. Oplevering en livegang

- 24.1** De website gaat live op een moment dat SHD Services en de Klant samen afspreken.
- 24.2** Met de livegang geldt de website als opgeleverd en geaccepteerd.
- 24.3** Na livegang geldt een nazorgperiode van 30 dagen, of de periode uit het Voorstel. Fouten waardoor de website niet werkt zoals afgesproken, herstelt SHD Services in die periode zonder kosten. Wensen voor iets anders dan afgesproken zijn meerwerk.
- 24.4** Wijzigt de Klant zelf iets aan de website, anders dan via het CMS, of laat hij dat door een ander doen, dan vervalt de nazorg voor dat onderdeel.

Artikel 25. Vindbaarheid

- 25.1** SHD Services geeft geen garantie op posities in zoekmachines, bezoekersaantallen of aanvragen. Zoekmachines bepalen hun resultaten zelf en passen die regelmatig aan.
- 25.2** Is afgesproken dat bestaande pagina's worden doorverwezen, dan doet SHD Services dat naar beste kunnen. De Klant zorgt voor tijdige toegang tot zijn domein.

Artikel 26. Eigendom van de website

- 26.1** Na volledige betaling zijn het ontwerp, de teksten en de broncode van de voorkant van de website van de Klant.

- 26.2** Het CMS waarmee de Klant zijn website beheert, blijft van SHD Services. De Klant krijgt een gebruiksrecht op het CMS zolang de website via SHD Services wordt gehost.
- 26.3** Het domein staat op naam van de Klant. Heeft SHD Services het domein voor de Klant geregistreerd, dan wordt het na volledige betaling op verzoek overgedragen.

Artikel 27. Hosting en onderhoud

- 27.1** Na de nazorgperiode wordt de website gehost via SHD Services volgens het pakket uit het Voorstel.
- 27.2** SHD Services spant zich in om de website bereikbaar en veilig te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Voor onderhoud kan de website tijdelijk onbereikbaar zijn.
- 27.3** Een jaarpakket wordt per jaar vooraf gefactureerd en telkens met een jaar verlengd, tenzij de Klant uiterlijk een maand voor het einde van het jaar opzegt. Een maandpakket is maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 27.4** Uren die in een pakket zijn inbegrepen, schuiven niet door naar een volgende periode.
- 27.5** Werk dat niet in het pakket zit, wordt als meerwerk gefactureerd.

Artikel 28. Vertrek

- 28.1** Eindigt de hosting, dan ontvangt de Klant op verzoek binnen 30 dagen de broncode van de voorkant, de teksten en de beelden van zijn website in een gangbaar formaat.
- 28.2** Het CMS gaat niet mee. Na vertrek kan de Klant de website niet meer via het CMS van SHD Services beheren.
- 28.3** Hulp bij het verhuizen naar een andere partij is meerwerk.
- 28.4** 30 dagen na het einde van de hosting mag SHD Services de website en de bijbehorende gegevens verwijderen.

C. Module SHD Hub en automatiseringen

Deze module geldt voor automatiseringen en AI-agents die SHD Services bouwt en laat draaien via de SHD Hub.

Artikel 29. De dienst

- 29.1** SHD Services bouwt automatiseringen en AI-agents voor de Klant en laat die draaien via de SHD Hub. Wat er precies wordt gebouwd, staat in het Voorstel.
- 29.2** De Klant krijgt voor de duur van de Overeenkomst toegang tot zijn eigen omgeving in de SHD Hub. De Klant houdt zijn inloggegevens geheim en is verantwoordelijk voor wat er met zijn accounts gebeurt.
- 29.3** SHD Services spant zich in om de automatiseringen goed te laten draaien, maar garandeert geen ononderbroken werking. Onderhoud en storingsen bij derden kunnen de dienst tijdelijk onderbreken.

Artikel 30. Looptijd en opzegging

- 30.1** De Overeenkomst heeft een minimale looptijd van 4 maanden, tenzij het Voorstel anders zegt.
- 30.2** Daarna loopt de Overeenkomst per maand door en is die opzegbaar met een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 30.3** Het maandbedrag gaat in na oplevering van de automatisering, zoals in het Voorstel staat.

Artikel 31. AI-kosten en normaal gebruik

- 31.1** De kosten van AI-diensten zijn inbegrepen in het maandbedrag, bij normaal gebruik zoals omschreven in het Voorstel.
- 31.2** Is het gebruik structureel hoger, dan bespreken partijen een passend maandbedrag.
- 31.3** Stijgen de kosten van AI-diensten aantoonbaar, dan mag SHD Services het maandbedrag aanpassen, met ten minste 30 dagen aankondiging. Bedraagt de verhoging meer dan 15%, dan mag de Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop die ingaat, ook binnen de minimale looptijd.

Artikel 32. Eigendom van automatiseringen

- 32.1** De automatiseringen, agents, workflows, prompts, configuraties en code blijven eigendom van SHD Services, in welke technische vorm ze ook draaien. De Klant krijgt een gebruiksrecht zolang de Overeenkomst loopt en betaald wordt.
- 32.2** Alles wat de automatiseringen voor de Klant maken, zoals teksten en rapportages, is van de Klant. Hetzelfde geldt voor de gegevens van de Klant.
- 32.3** Overname van een automatisering door de Klant is alleen mogelijk als dat Schriftelijk wordt afgesproken, tegen een vergoeding.

Artikel 33. Einde van de dienst

- 33.1** Bij het einde van de Overeenkomst stoppen de automatiseringen en eindigt de toegang tot de SHD Hub. SHD Services is niet verplicht de automatiseringen of de onderliggende techniek aan de Klant te leveren.
- 33.2** De Klant ontvangt op verzoek binnen 30 dagen na het einde een export van zijn gegevens en de door de automatiseringen gemaakte content, in een gangbaar formaat.
- 33.3** Na die 30 dagen verwijdt SHD Services de gegevens van de Klant, tenzij een wettelijke plicht tot bewaren geldt.

Artikel 34. Verantwoord gebruik van AI

- 34.1** Chatbots en agents die met mensen communiceren, levert SHD Services met een melding dat de gebruiker met AI te maken heeft. De Klant verwijdt of verbergt die melding niet.
- 34.2** De Klant gebruikt de automatiseringen alleen voor het doel uit het Voorstel. Hij zet ze niet in voor toepassingen die volgens de wet verboden zijn, of voor toepassingen met een hoog risico zoals het beoordelen van sollicitanten, werknemers of kredietwaardigheid, tenzij dat Schriftelijk is afgesproken.
- 34.3** De Klant laat geen beslissingen met rechtsgevolgen voor personen volledig door een automatisering nemen zonder menselijke beoordeling.
- 34.4** De Klant meldt vreemde, onjuiste of ongepaste uitkomsten zo snel mogelijk aan SHD Services.
- 34.5** SHD Services mag de dienst aanpassen als wet- of regelgeving dat vraagt. Dat is geen tekortkoming.
- 34.6** Bij vermoeden van misbruik mag SHD Services de dienst direct opschorten.

Artikel 35. Verantwoordelijkheid van de Klant voor uitkomsten

- 35.1** Handelingen van een agent, zoals het versturen van berichten of het verwerken van gegevens, gebeuren in opdracht van de Klant. De Klant bepaalt wat een agent zelfstandig mag doen.
- 35.2** De Klant controleert AI-uitkomsten die naar buiten gaan, tenzij partijen Schriftelijk hebben afgesproken dat een agent zelfstandig mag publiceren of versturen. Ook dan blijft de Klant verantwoordelijk voor wat er gepubliceerd of verstuurd wordt.

D. Module Marketing

Deze module geldt voor marketingdiensten, waaronder SEO, Google Ads en Meta Ads.

Artikel 36. Looptijd en opzegging

- 36.1** De Overeenkomst heeft een minimale looptijd van 4 maanden, tenzij het Voorstel anders zegt.
- 36.2** Daarna loopt de Overeenkomst per maand door en is die opzegbaar met een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 36.3** Pauzeert de Klant zelf de campagnes of stopt hij met het advertentiebudget, dan blijft het maandbedrag verschuldigd.

Artikel 37. Accounts en advertentiebudget

- 37.1** Advertentieaccounts, bedrijfsprofielen en analyse-accounts staan op naam van de Klant. SHD Services krijgt toegang als beheerder.
- 37.2** Het advertentiebudget betaalt de Klant rechtstreeks aan het platform. Het staat los van het bedrag dat de Klant aan SHD Services betaalt.
- 37.3** Bij het einde van de Overeenkomst trekt de Klant de toegang van SHD Services in of doet SHD Services dat zelf. De campagnes en de gegevens blijven in de accounts van de Klant.

Artikel 38. Platforms

- 38.1** Google, Meta en andere platforms bepalen zelf hun regels, algoritmes en beleid. Het afkeuren van advertenties, het beperken of blokkeren van accounts en wijzigingen in beleid zijn geen tekortkoming van SHD Services.
- 38.2** Wordt een account langer dan 30 dagen geblokkeerd om een reden die niet aan de Klant ligt, dan mag de Klant opzeggen tegen het einde van de maand, ook binnen de minimale looptijd.
- 38.3** De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van claims, prijzen en aanbiedingen in zijn advertenties en keurt advertenties goed voordat ze live gaan.
- 38.4** Tracking, cookies en conversiemeting op de website van de Klant zijn de verantwoordelijkheid van de Klant, tenzij SHD Services die in opdracht plaatst.

Artikel 39. Resultaten

- 39.1** SHD Services geeft geen garantie op posities, bereik, kliks, leads, omzet of rendement op advertentiebudget.

Artikel 40. Eigendom

- 40.1** Na betaling zijn de campagnes, advertentieteksten en content die SHD Services voor de Klant heeft gemaakt, van de Klant.
- 40.2** Werkwijzen, sjablonen en kennis van SHD Services blijven van SHD Services.

E. Bijlage Verwerkersbepalingen

Deze bijlage geldt zodra SHD Services bij de uitvoering persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant. De Klant is dan verwerkingsverantwoordelijke en SHD Services verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze bijlage geldt als verwerkersovereenkomst volgens artikel 28 AVG.

Artikel V1. Onderwerp

- V1.1** SHD Services verwerkt persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst en volgens de instructies van de Klant, tenzij een wettelijke plicht anders vereist.
- V1.2** Het gaat om gegevens die nodig zijn voor de Diensten, zoals namen, contactgegevens, berichten en aanvragen van klanten van de Klant.
- V1.3** De Klant levert geen bijzondere persoonsgegevens aan, zoals gegevens over gezondheid, tenzij dat Schriftelijk is afgesproken.

Artikel V2. Verantwoordelijkheid van de Klant

- V2.1** De Klant bepaalt het doel van de verwerking en staat ervoor in dat hij de gegevens rechtmatig mag laten verwerken.
- V2.2** De Klant informeert de betrokkenen over de verwerking, onder meer in zijn privacyverklaring.

Artikel V3. Beveiliging en geheimhouding

- V3.1** SHD Services neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten.
- V3.2** Iedereen die namens SHD Services toegang heeft tot persoonsgegevens, is tot geheimhouding verplicht.

Artikel V4. Subverwerkers

- V4.1** De Klant geeft toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, zoals hostingpartijen en AI-leveranciers.
- V4.2** De actuele lijst met subverwerkers staat op de website van SHD Services. Wijzigingen worden vooraf gemeld. De Klant kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken.
- V4.3** SHD Services legt subverwerkers vergelijkbare verplichtingen op als in deze bijlage.
- V4.4** Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte gebeurt alleen met passende waarborgen volgens de AVG.

Artikel V5. Datalekken

- V5.1** SHD Services meldt een datalek dat persoonsgegevens van de Klant raakt zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking.

V5.2 De melding bevat wat er bekend is over de aard, de gevolgen en de genomen of voorgestelde maatregelen.

V5.3 De Klant beslist of het lek wordt gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

Artikel V6. Rechten van betrokkenen

V6.1 SHD Services helpt de Klant waar redelijk bij verzoeken van betrokkenen, zoals inzage, correctie en verwijdering. Kosten hiervan kunnen aan de Klant worden doorberekend.

Artikel V7. Controle

V7.1 De Klant kan SHD Services vragen aan te tonen dat deze bijlage wordt nageleefd. Een controle door een onafhankelijke deskundige is mogelijk na overleg over tijd en omvang. De kosten zijn voor de Klant.

Artikel V8. Einde

V8.1 Na het einde van de Overeenkomst geeft SHD Services de persoonsgegevens op verzoek binnen 30 dagen terug en verwijderd hij ze daarna, tenzij een wettelijke plicht tot bewaren geldt.

Artikel V9. Aansprakelijkheid

V9.1 Voor deze bijlage geldt de beperking van aansprakelijkheid uit artikel 12, voor zover de wet dat toelaat.