

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle adviezen, aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan tussen Space'M Online B.V. ("Space'M") en de klant ("Klant") voor het leveren van zakelijke diensten, bestaande onder meer web development en design, digital marketing, search engine optimisation en product design ("Diensten"). Deze Voorwaarden richten zich uitsluitend op zakelijke klanten (ondernemers) en zijn niet van toepassing op consumenten in de zin van artikel 7:450 BW. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Space'M en de Klant zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant, hetzij gepubliceerd op de website van de Klant, vermeld op een (inkoop)order of anderszins, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 0 – Definities

- 0.1 "Overeenkomst" : de tussen Partijen schriftelijk vastgelegde overeenkomst inclusief bijlagen en wijzigingen.
- 0.2 "Diensten" : alle werkzaamheden en leveringen die SpaceM op grond van de Overeenkomst verricht.
- 0.3 "Opdrachtgever" : de wederpartij van SpaceM in de Overeenkomst.
- 0.4 "Meerwerk" : aanvullende werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke offerte of opdrachtschrijving zijn begrepen.
- 0.5 "Partijen" : SpaceM en Opdrachtgever gezamenlijk.
- 0.6 "Werktuig" : alle materialen, software en documentatie die bij de uitvoering van de diensten worden gebruikt.

Artikel 1 – Aanbiedingen

- 1.1 Vrijblijvendheid
 - 1.1.1 Behalve wanneer uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, zijn alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven, voorstellen en andere uitingen van SpaceM – ongeacht de vorm of wijze van communicatie – volledig vrijblijvend.
 - 1.2 Geldigheidsduur
 - 1.2.1 Iedere aanbieding genoemd in lid 1.1 is uitsluitend geldig gedurende de expliciet in de aanbieding opgenomen termijn.
 - 1.2.2 Indien in een aanbieding geen geldigheidsduur is vermeld, vervalt de aanbieding automatisch en zonder nadere aankondiging na dertig (30) kalenderdagen na datum verzending of uitgifte van de aanbieding.
 - 1.3 Kennelijke fouten
 - 1.3.1 In offertes en andere uitingen van SpaceM kunnen zich onbedoelde fouten of vergissingen voordoen. Onder "kenmerklijk onjuist" wordt verstaan: fouten die een redelijk geïnformeerde zakelijke tegenpartij bij een oppervlakkige controle direct had kunnen constateren.
 - 1.3.2 SpaceM is niet gebonden aan kennelijke onjuistheden in haar aanbiedingen.
 - 1.4 Totstandkoming van de Overeenkomst
 - 1.4.1 Behoudens het in dit artikel bepaalde, komt een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en SpaceM pas tot stand op het moment dat één van de volgende voorwaarden is vervuld:
 - a. de Opdrachtgever de aanbieding van SpaceM schriftelijk (inclusief per e-mail) heeft geaccepteerd of bevestigd; of
 - b. SpaceM – na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever – daadwerkelijk is gestart met de uitvoering van (gedeelten van) de Dienst.
 - 1.4.2 Start SpaceM met de uitvoering vóór ontvangst van de schriftelijke acceptatie, dan geldt dit handelen als onvoorwaardelijke instemming met de aanbieding en wordt de Overeenkomst geacht te zijn gesloten op het tijdstip van aanvang van de werkzaamheden.
 - 1.5 Afwijkende aanvaarding als nieuw aanbod
 - 1.5.1 Indien de schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever afwijkt van de aanbieding van SpaceM, geldt deze afwijkende aanvaarding als een nieuw, zelfstandig aanbod van de Opdrachtgever.
 - 1.5.2 Dit nieuwe aanbod bindt SpaceM pas nadat SpaceM dit schriftelijk (inclusief per e-mail) heeft geaccepteerd.
 - 1.6 Aanvullende afspraken, wijzigingen en (mondelinge) toezeggingen
 - 1.6.1 Alle aanvullende afspraken, wijzigingen in de aanbieding of toezeggingen door SpaceM zijn alleen bindend indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van SpaceM zijn bevestigd.
 - 1.6.2 Mondelinge toezeggingen, telefonische of elektronische berichten scheppen geen verplichting, tenzij schriftelijk bevestigd in een bijlage of addendum.
 - 1.7 Volledigheid en voorrang
 - 1.7.1 De Overeenkomst zoals schriftelijk vastgelegd, inclusief bijlagen en addenda, vormt de volledige afspraak tussen Partijen en vervangt alle voorgaande mondelinge en schriftelijke overeenkomsten over hetzelfde onderwerp.
 - 1.7.2 Indien enige bepaling in de Overeenkomst nietig of vernietigbaar blijkt, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg een nieuwe bepaling overeenkomen die qua betekenis zo dicht mogelijk aansluit bij de ongeldige bepaling.

Artikel 2 – Overeenkomsten

- 2.1 Totstandkoming van de Overeenkomst
 - 2.1.1 Behoudens het in dit artikel bepaalde, komt een Overeenkomst tussen de Klant en Space'M pas tot stand op het moment dat één van de volgende voorwaarden is vervuld:
 - de Klant de aanbieding van Space'M schriftelijk (inclusief per e-mail) heeft geaccepteerd of bevestigd;
 - Space'M – na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding door de Klant daadwerkelijk is gestart met de uitvoering van de (gedeelten van de) Dienst.
 - 2.1.2 Start Space'M met de uitvoering voordat de schriftelijke acceptatie van de Klant is ontvangen, dan geldt dit handelen als onvoorwaardelijke instemming met de aanbieding en zien Partijen de Overeenkomst geacht te zijn gesloten op het tijdstip van aanvang van de werkzaamheden.
 - 2.2 Afwijkende aanvaarding als nieuw aanbod
 - 2.2.1 Indien de schriftelijke aanvaarding door de Klant afwijkt van de aanbieding van Space'M, dan geldt deze afwijkende aanvaarding als een nieuw, zelfstandig aanbod van de Klant.
 - 2.2.2 Dit nieuwe aanbod bindt Space'M pas nadat Space'M dit schriftelijk (inclusief per e-mail) heeft geaccepteerd.
 - 2.3 Aanvullende afspraken, wijzigingen en (mondelinge) toezeggingen
 - 2.3.1 Alle aanvullende afspraken, wijzigingen in de Overeenkomst of toezeggingen door Space'M zijn alleen bindend indien en voor zover deze uitdrukkelijk door Space'M schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger.
 - 2.3.2 Mondelinge toezeggingen of afspraken, noch mededelingen via andere kanalen dan een schriftelijke bevestiging door Space'M (bijvoorbeeld telefonische gesprekken, chatberichten of mondelinge verklaringen), scheppen jegens de Klant enige verplichting voor Space'M tenzij achteraf schriftelijk bevestigd.
 - 2.3.3 Space'M behoudt zich het recht voor om de oorspronkelijk overeengekomen levertijd of planning aan te passen, te verlengen of te laten vervallen, indien wijzigingen of aanvullende opdrachten door de Klant daartoe aanleiding geven. Eventuele gevolgen voor de levertijd of planning worden door Space'M schriftelijk medegedeeld.
 - 2.4 Voorrang en integriteit van de Overeenkomst
 - 2.4.1 De Overeenkomst zoals schriftelijk vastgelegd, inclusief bijlagen en bevestigingen door Space'M, vormt de volledige afspraak tussen Partijen en vervangt alle voorgaande mondelinge en schriftelijke afspraken over hetzelfde onderwerp.

2.4.2 Indien enige bepaling van de Overeenkomst nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg een nieuwe bepaling overeenkomen die qua betekenis zo dicht mogelijk aansluit bij de ongeldige bepaling.

Artikel 3 – Verplichtingen Klant

- 3.1 Verstrekking van gegevens en informatie
 - 3.1.1 De Klant is verplicht Space'M tijdig en in de door Space'M gewenste vorm (schriftelijk, digitaal of anderszins) alle gegevens, specificaties, ontwerpen, technische documentatie, inlichtingen en andere informatie te verstrekken die Space'M in redelijkheid nodig heeft voor een correcte en tijdige uitvoering van de Overeenkomst.
 - 3.1.2 De Klant staat er volledig voor in dat de verstrekte gegevens—zowel in technische als inhoudelijke zin—juist, volledig, actueel en vrij van rechten van derden zijn.
- 3.2 Medewerkings- en beslissingsplicht
 - 3.2.1 De Klant zal tijdig alle medewerking verlenen die Space'M in redelijkheid verzoekt, waaronder doch niet uitsluitend:
 - a. het beschikbaar stellen van contactpersonen met de benodigde bevoegdheid;
 - b. het doorlopen en goedkeuren van tussenopleveringen, proof-of-concepts of andere opleveringsfasen;
 - c. het geven van besluiten en feedback binnen de door Space'M gestelde termijnen.
 - 3.2.2 Indien de Klant nalaat tijdig te beslissen of te reageren, stelt hij Space'M vrij van eventuele consequenties die samenhangen met vertraging of onderbreking van de uitvoering.
- 3.3 Terbeschikkingstelling van middelen
 - 3.3.1 Indien de Klant apparatuur, zaken, goederen, software, inloggegevens of andere middelen (hierna: "Middelen") voor uitvoering van de Overeenkomst aan Space'M ter beschikking stelt, dan gelden de volgende voorwaarden:
 - a. De Klant draagt zorg voor de tijdige, volledige en deugdelijke levering van deze Middelen.
 - b. De Klant staat garant voor de rechtmatige herkomst en het vrije gebruiksrecht van de Middelen (inclusief licenties en certificaten).
 - c. Space'M bewaart de Middelen met de zorg van een goed bewaarder, doch is niet aansprakelijk voor schade, verlies of vernietiging daarvan, behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Space'M.
 - 3.4 Faciliteiten op locatie Klant
 - 3.4.1 Indien de uitvoering (gedeeltelijk) op de locatie van de Klant plaatsvindt, dient de Klant kosteloos en tijdig te zorgen voor:
 - a. geschikte werkruimte en faciliteiten (zoals meubilair, internet, stroomvoorziening);
 - b. veilige en onbelemmerde toegang tot de gebouwen, apparatuur en netwerken;
 - c. naleving van eventuele veiligheids- en bedrijfsvoorschriften.
 - 3.5 Opschortings- en ontbindingsrecht
 - 3.5.1 Zolang de Klant niet, niet volledig of niet tijdig aan zijn verplichtingen uit dit artikel heeft voldaan, is Space'M gerechtigd haar eigen verplichtingen uit de Overeenkomst (tijdelijk) op te schorten, zonder dat Space'M daardoor in verzuim raakt of enige schadevergoeding verschuldigd is.
 - 3.5.2 Indien de Klant, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, alsnog in gebreke blijft, is Space'M gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Space'M om volledige schadevergoeding te vorderen.
 - 3.6 Aansprakelijkheid voor tekortkomingen
 - 3.6.1 De Klant is aansprakelijk voor alle kosten, schade en boetes die Space'M lijdt of moet maken als gevolg van het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van de in dit artikel opgenomen verplichtingen.
 - 3.6.2 Eventuele aanspraken van de Klant wegens tekortkoming door Space'M zijn in overeenstemming met artikel 9 (Aansprakelijkheid) beperkt tot hetgeen daarvan in de Overeenkomst schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 4 – Prijzen

- 4.1 Basis van de Prijs
 - 4.1.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle door SpaceM gehanteerde prijzen, tarieven en kosten gebaseerd op de prijslijst en tariefstructuur die gold op het moment van uitbrengen van de aanbieding respectievelijk tot stand komen van de Overeenkomst.
 - 4.1.2 Alle vermelde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw), overige belastingen, heffingen, boetes en overige overheidslasten of toeslagen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 4.2 Voorcalculaties en Begrotingen
 - 4.2.1 Een door SpaceM verstrekte voorcalculatie, indicatieve begroting of raming is niet bindend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
 - 4.2.2 De Klant kan aan de inhoud of omvang van een indicatieve begroting geen rechten ontlenen; eventuele afwijkingen in werkelijke kosten worden conform artikel 4.5 en 4.6 verwerkt.
- 4.3 Periodieke eenzijdige prijswijzigingen
 - 4.3.1 SpaceM heeft het recht de overeengekomen (contract)prijzen en tarieven éénmaal per contractjaar eenzijdig te wijzigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
 - 4.3.2 Een voorgenomen jaarlijkse prijsaanpassing wordt de Klant uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voor de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar schriftelijk medegedeeld, met opgave van:
 - a. het nieuwe tarief;
 - b. de ingangsdatum van de prijswijziging;
 - c. de onderbouwing van de verhoging.
 - 4.3.3 Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan vijftien procent (15%) ten opzichte van de laatste geldende contractprijs, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk te beëindigen vóór de ingangsdatum van de verhoging. Bij uitblijven van tijdige opzegging wordt stilzwijgend akkoord geacht.
- 4.4 Prijswijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving of marktschommelingen
 - 4.4.1 Ongeacht de voorzienbaarheid bij totstandkoming van de Overeenkomst, is SpaceM te allen tijde gerechtigd wijzigingen in leverancierskosten, (Btw-)tarieven, andere belastingtarieven, heffingen of wettelijke heffingen door te berekenen aan de Klant, met ingang van de datum waarop de wijziging wettelijk van kracht wordt.
 - 4.4.2 Voor overige objectieve kostprijswijzigingen (zoals grondstof- en loonkosten) geldt de volgende indexeringsformule:
$$\text{Nieuw tarief} = \text{huidig tarief} \times \left(\frac{\text{CPI}_{\text{nieuw}}}{\text{CPI}_{\text{basis}}} \right)$$
waarbij "CPI" staat voor het Consumentenprijsindexcijfer van het CBS en "CPI_basis" het indexcijfer is van de maand voorafgaand aan de dagtekening van de oorspronkelijke offerte.
- 4.5 Prijsaanpassingen bij onvoorziene werkzaamheden
 - 4.5.1 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat – door onvolledige, onjuiste of onduidelijke aanlevering door de Klant (zoals technische specificaties, ontwerpen, databestanden, monsters of apparatuur) – meer werkzaamheden of kosten noodzakelijk zijn dan redelijkerwijs voorzien, worden deze aangemerkt als meerwerk.
 - 4.5.2 SpaceM meldt de Klant in dat geval zo spoedig mogelijk schriftelijk en ten minste met de volgende gegevens:
 - a. de aard en omvang van de additionele werkzaamheden;
 - b. de daaraan verbonden kostenraming;
 - c. de consequenties voor planning en oplevertermijn.

4.6 Verrekening van meerwerk

4.6.1 Alle wijzigingen of aanvullingen op de oorspronkelijk overeengekomen werkzaamheden die leiden tot additionele inzet van middelen, uren of kosten, worden beschouwd als meerwerk.

4.6.2 Het meerwerk wordt separaat in rekening gebracht op basis van de op dat moment geldende tarieven en verrekend via een aanvullende factuur met bijbehorende specificatie.

4.7 Kenbaarheid en acceptatie van prijswijzigingen

4.7.1 Space'M zal – voor zover praktisch mogelijk – de Klant voorafgaand schriftelijk informeren over voorgenomen prijswijzigingen, inclusief de omvang en de datum van inwerkingtreding.

4.7.2 Indien de Klant niet binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk bezwaar maakt, wordt de Klant geacht in te stemmen met de prijswijziging.

Artikel 5 – Betaling

5.1 Facturatie en betaaltermijnen

5.1.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, vinden de maandelijks vaste vergoedingen voor de Diensten plaats op basis van voorafgaande facturatie. Facturen voor vaste vergoedingen worden maandelijks vooruit gestuurd en dienen door de Klant te worden voldaan binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

5.1.2 Alle overige werkzaamheden – niet vallend onder de vaste maandelijks vergoedingen – worden maandelijks achteraf gefactureerd. Ook deze facturen dienen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke afwijking, binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan.

5.1.3 Betaling geschiedt in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, via de door Space'M aangegeven betaalmethode en rekeningnummer.

5.2 Verrekening van betalingen

5.2.1 Iedere door de Klant gedane betaling wordt steeds in de eerste plaats in mindering gebracht op alle openstaande rente- en incassokosten en vervolgens op de opeisbare facturen, waarbij die facturen die het langst openstaan als eerste worden voldaan, ongeacht eventuele betalingspecificaties van de Klant.

5.3 Rente bij te late betaling

5.3.1 Indien de Klant niet binnen de in artikel 5.1 genoemde termijn betaalt, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling vanaf de vervaldatum contractueel vertragingsrente verschuldigd van één procent (1%) per maand over het volledige bruto factuurbedrag.

5.3.2 Een gedeelte van een maand wordt beschouwd als een volledige maand.

5.4 Buitengerechtigde incassokosten

5.4.1 Bij niet of niet tijdige betaling is de Klant naast de vertragingsrente tevens buitengerechtigde incassokosten verschuldigd, vastgesteld op vijftien procent (15%) van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 350,--.

5.4.2 Space'M behoudt zich het recht voor de daadwerkelijk gemaakte incassokosten in rekening te brengen indien deze hoger zijn dan de forfaitaire vergoeding.

5.5 Facturatie bij vertraging door de Klant

5.5.1 Indien de Klant door het nalaten van verplichtingen of tekortschieten in medewerking de uitvoering van de Diensten vertraagt, is Space'M gerechtigd om:

a. de tot dat moment gemaakte uren, materiaalkosten en andere vergoedingen separaat in rekening te brengen;

b. een evenredig deel van de totaal overeengekomen prijs te factureren, gebaseerd op de reeds geleverde prestaties en werkzaamheden;

c. te factureren op het moment waarop – indien geen vertraging zou hebben plaatsgevonden – een facturatie aan de orde zou zijn geweest.

5.6 Vooruitbetaling en zekerheidsstelling

5.6.1 Onverminderd de overeengekomen betalingscondities, is Space'M te allen tijde gerechtigd van de Klant te verlangen dat (een deel van) de betaling vooraf wordt voldaan of dat de Klant voldoende zekerheid stelt (bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie of borgstelling) voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

5.6.2 Indien de Klant nalaat vooruitbetaling te verrichten of zekerheid te stellen na een daartoe strekkend verzoek, is Space'M gerechtigd haar leverings- en uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Space'M om schadevergoeding en nakoming te vorderen.

5.7 Geschied en inhoudingsrecht

5.7.1 De Klant is niet gerechtigd betalingen op te schorten of te verminderen ter zake van betwiste vorderingen, behoudens voor zover Space'M de onbetwiste hoofdsom heeft erkend of een rechter daartoe heeft bevolen.

Artikel 6 – Uitvoering van Diensten

6.1 Inspanningsverplichting

6.1.1 Space'M zal zich naar beste kunnen en vakbekwaamheid inspannen de Diensten met zorg en toewijding uit te voeren, in overeenstemming met de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties, doelstellingen, procedures, planningen en kwaliteitsnormen.

6.1.2 Alle door Space'M verstrekte tijd- of resultaatinschattingen, prognoses of projectplanningen zijn indicatief. Noch uit dergelijke inschattingen, noch uit een inspanningsverplichting kunnen rechten op gegarandeerde resultaten, commerciële effecten of specifieke uitkomsten worden afgeleid.

6.2 Subcontractie en Derden

6.2.1 Space'M is gerechtigd (delen van) de uitvoering van de Diensten in haar opdracht door één of meer derde partijen (onderaannemers) te laten verrichten. Space'M blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van de Overeenkomst en de kwaliteit van de uitbestede werkzaamheden.

6.2.2 Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten is Space'M uitbesteed met derden (bijvoorbeeld hosting-, advertentie- of SEO-partners) contracten aan te gaan. Eventuele facturatie voor directe kosten (zoals advertentiebudgetten) geschiedt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, rechtstreeks door de Klant aan de betreffende derden.

6.3 Gebruik van Software en Materialen van Derden

6.3.1 Bij de uitvoering van de Diensten kan Space'M gebruikmaken van (proprietary of open source) software, platformen, tools, templates, datasets en andere materialen van derden.

6.3.2 Space'M aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van beëindiging, gewijzigde licentievoorwaarden, onbeschikbaarheid of storingen van deze middelen. Space'M zal zich inspannen de Klant onverwijld schriftelijk te informeren zodra zij van dergelijke wijzigingen of beëindigingen op de hoogte is.

6.3.3 Indien derhalve wijziging van software of tools door derden leidt tot additionele werkzaamheden of meerkosten, zal Space'M de Klant hierover vooraf schriftelijk informeren en de daaruit voortvloeiende kosten conform artikel 4 als meerwerk in rekening brengen.

6.4 Advertentie- en Betaalde Diensten

6.4.1 Voor de in het kader van zoekmachine-marketing of vergelijkbare betaalde campagnes benodigde advertentiebudgetten, advertentieruimte en gerelateerde kosten gelden de voorwaarden van de aanbieder van de advertentiedienst (bijvoorbeeld Google Ads, LinkedIn Ads, Facebook Ads).

6.4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dienen dergelijke advertentiekosten rechtstreeks door de Klant aan de betreffende aanbieder te worden voldaan. Space'M zal, indien gewenst, ondersteuning bieden bij de administratieve afhandeling.

6.5 Open Source Software

6.5.1 Space'M kan bij de uitvoering van de Diensten gebruikmaken van Open Source Software. Alle toepasselijke licentievoorwaarden zijn van toepassing tussen de Klant en de auteursrechthebende van die software.

6.5.2 Space'M is nimmer aansprakelijk voor aansprakelijkheidsclaims, licentierisico's, auteursrechtenschendingen of andere gevolgen voortvloeiend uit het gebruik door de Klant van Open Source Software, noch voor eventuele wijziging of beëindiging van de licenties door de

houders daarvan.

6.6 Back-ups en Gegevensbescherming

6.6.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor het maken en onderhouden van back-ups van zijn eigen data, systemen, content en (back-end) configuraties.

6.6.2 Space'M is niet aansprakelijk voor verlies, onherstelbare wijziging of corrupte bestanden of gegevens ten gevolge van nalatigheid van de Klant of onvoorziene gebeurtenissen bij derden.

6.7 Aansprakelijkheid voor Derdenstoringen

6.7.1 Space'M is niet aansprakelijk voor schade of gebreken die geheel of gedeeltelijk voortvloeien uit storingen, wijzigingen, onderbrekingen of onbeschikbaarheid van voorzieningen, diensten of software van derden (zoals hosting, internetcarriers, API-leveranciers).

6.7.2 Space'M zal zich echter inspannen de Klant zo spoedig mogelijk te informeren over de aard, verwachte duur en getroffen herstelmaatregelen van dergelijke storingen.

6.8 Rapportage en Communicatie

6.8.1 Tenzij anders overeengekomen, zal Space'M periodiek (bijvoorbeeld maandelijks of kwartaal) voortgangs- en voortbrengingsrapportages aanleveren waarin de uitgevoerde werkzaamheden, behaalde resultaten, geplande activiteiten en eventuele knelpunten of aanbevelingen zijn opgenomen.

6.8.2 De Klant dient tijdig feedback te geven op rapportages en voortgangscontroles, zodat bijsturing en optimalisatie van de Diensten effectief kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 – Ontwikkeling van werken

7.1 Specificaties en Ontwikkeltraject

7.1.1 Indien de Overeenkomst voorziet in de ontwikkeling van maatwerksoftware, websites, (digitale) content of andere creatieve en technische Werken (hierna: “Werken”), leggen partijen vooraf gezamenlijk en schriftelijk de functionele en technische specificaties vast die als uitgangspunt dienen voor de ontwikkeling.

7.1.2 De in de Overeenkomst opgenomen beschrijving van de Werken (zoals scope, functionaliteiten, designs, (technische) vereisten, interfaces, compatibiliteitseisen) geldt als voorrangsdokument bij interpretatie van de te leveren prestaties.

7.2 Inspanningsverplichting en Compatibiliteit

7.2.1 Space'M verricht de ontwikkeling op basis van een inspanningsverplichting: zij zal zich ten minste inspannen de Werken te realiseren conform de overeengekomen specificaties en algemeen geldende kwaliteitsnormen.

7.2.2 Space'M geeft geen garanties ten aanzien van compatibiliteit, werking of prestaties van de Werken in samenhang met alle bestaande, gewijzigde of toekomstige webbrowsers,

besturingssystemen, hardware, netwerkomgevingen, plug-ins of andere programmatuur en apparatuur van derden.

7.3 Acceptatietest en Testfase

7.3.1 Voor zover onderdeel van de Overeenkomst, zal Space'M de Klant in de gelegenheid stellen een acceptatietest uit te voeren op het Werk vóór definitieve oplevering. De testperiode bedraagt veertien (14) dagen na de datum van terbeschikkingstelling (“Testperiode”).

7.3.2 Gedurende de Testperiode is de Klant niet gerechtigd het Werk in productie of operationeel gebruik te nemen.

7.3.3 De Klant voert tijdens de Testperiode een controle uit aan de hand van de overeengekomen functionele en technische specificaties en meldt eventuele geconstateerde tekortkomingen schriftelijk, gespecificeerd naar aard, omvang en locatie (“Testresultaten”), uiterlijk op de laatste dag van de Testperiode.

7.3.4 Indien de Klant de Testperiode zonder tijdige melding van tekortkomingen laat verlopen, geldt het Werk als onvoorwaardelijk geaccepteerd.

7.4 Herstel van Tekortkomingen

7.4.1 Space'M zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn na ontvangst van de Testresultaten de geconstateerde tekortkomingen kosteloos te verhelpen, mits deze betrekking hebben op niet-conforme levering volgens de overeengekomen specificaties.

7.4.2 Voor herstelwerkzaamheden wordt, tenzij anders overeengekomen, geen nieuwe testperiode overeengekomen; herstel valt onder de oorspronkelijke Testperiode.

7.5 Gefaseerde Oplevering

7.5.1 Indien de ontwikkeling in fasen plaatsvindt, gelden de artikelen 7.3 en 7.4 mutatis mutandis voor elke afzonderlijke fase.

7.5.2 De Klant mag een goed- of afkeuring van een latere fase niet baseren op aspecten die bij eerdere fasen al schriftelijk en onherroepelijk zijn goedgekeurd.

7.6 Ontbreken van Acceptatietest

7.6.1 Indien partijen geen expliciete acceptatietest hebben overeengekomen, is de Klant verplicht het Werk direct na oplevering onder zijn eigen verantwoordelijkheid te testen binnen veertien (14) dagen na opleverdatum.

7.6.2 Op deze testprocedure zijn de bepalingen van artikel 7.3 (met uitzondering van het productieverbod) en artikel 7.4 van toepassing.

7.7 Stilzwijgende Acceptatie

Indien de Klant niet binnen de gestelde termijn op een oplevering of verzoek tot goedkeuring reageert, wordt het betreffende Werk geacht onherroepelijk te zijn geaccepteerd.

7.8 Conformiteit en Vrijwaring

7.8.1 Acceptatie door de Klant heeft tot gevolg dat Space'M is gekwetten van haar verplichting tot oplevering en terbeschikkingstelling van het Werk conform de Overeenkomst.

7.8.2 Na acceptatie blijven defecten die het operationeel gebruik redelijkerwijs niet belemmeren, geen grond voor afkeuring, doch vallen onder de inspanningsverplichting van Space'M om zodanige defecten binnen een redelijke termijn te herstellen.

Artikel 8 – Wijziging van de overeenkomst en meerwerk

8.1 Tussentijdse Uitbreiding of Wijziging

8.1.1 De Klant erkent dat een tussentijdse uitbreiding, wijziging of additionele opdracht de oorspronkelijk overeengekomen tijdsplanning, de projectscope en de vergoedingen kan beïnvloeden.
8.1.2 Alle verzoeken tot uitbreiding of wijziging dienen schriftelijk door de Klant te worden ingediend, met een duidelijke omschrijving van de gewenste aanpassingen en de beoogde functionaliteiten of resultaten.

8.2 Definitie en Goedkeuring van Meerwerk

8.2.1 Werkzaamheden of prestaties die buiten de in de Overeenkomst vastgelegde scope vallen ("Meerwerk") worden alleen uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring:

- door middel van een addendum op de Overeenkomst; of
 - via een afzonderlijke schriftelijke opdrachtbevestiging door Space'M.
- 8.2.2 Zonder een dergelijke schriftelijke bevestiging is Space'M niet verplicht Meerwerk uit te voeren, noch gebonden aan oorspronkelijke opleverdata of levertermijnen voor dit Meerwerk.

8.3 Tariefbepaling Meerwerk

8.3.1 Meerwerk wordt door de Klant vergoed op basis van de in de Overeenkomst overeengekomen dag- of uur- tarieven. Indien geen tarieven zijn vastgelegd, gelden de dan actuele gebruikelijke tarieven van Space'M, zoals vermeld in de geldende prijslijst.

8.3.2 Voor elk verzoek om Meerwerk verstrekt Space'M de Klant vooraf een kostenraming, waarin minimaal is opgenomen:

- de aard en omvang van de extra werkzaamheden;
- het geraamde aantal uren of vaste prijs;
- de bijbehorende levertermijn of impact op de planning;
- de ingangsdatum en geldigheidsduur van de raming.

8.4 Kostentoedeling en Facturatie

8.4.1 Na schriftelijke goedkeuring van de meerwerkkostenraming factureert Space'M het Meerwerk conform de overeengekomen betalingscondities (zie artikel 5).

8.4.2 Space'M is gerechtigd halverwege het Meerwerk aanvullende tussentijdse facturatie- of voortgangsrapportages te sturen, indien de omvang of complexiteit daartoe aanleiding geeft.

8.5 Effecten op Planning en Oplevertermijnen

8.5.1 Na goedkeuring van Meerwerk zal Space'M de Klant schriftelijk informeren over de gewijzigde planning, nieuwe mijlpalen en opleverdata.

8.5.2 Indien de Klant zonder tijdige goedkeuring van een geoffreerde wijziging of uitbreiding werkzaamheden verlangt die leiden tot vertraging of herprioritering, is Space'M gerechtigd de oorspronkelijke termijnen geheel of gedeeltelijk te laten vervallen en nieuwe termijnen te hanteren.

8.6 Documentatie en Bevestiging

8.6.1 Alle wijzigingen, uitbreidingen en additionele afspraken worden vastgelegd in een schriftelijk addendum of opdrachtbevestiging, ondertekend door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Partijen.

8.6.2 Mondelinge overeenstemming creëert geen bindende verplichting; een schriftelijke bevestiging door Space'M is vereist om de wijziging van kracht te laten worden.

Artikel 9 – Intellectuele eigendomsrechten

9.1 Eigendom en Gebruik van Werken

9.1.1 Alle rechten van intellectuele eigendom (including auteursrechten, databankrechten, merken, modellen, know-how, patenten en overige (intellectuele) eigendomsrechten) met betrekking tot alle onder de Overeenkomst door Space'M ontwikkelde, vervaardigde of door Space'M ter beschikking gestelde Werken (zoals software, websites, designs, documentatie, rapportages, analyses, modellen en templates) berusten uitsluitend bij Space'M.

9.1.2 De Klant verkrijgt slechts de in de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of de wet uitdrukkelijk verleende gebruiksrechten. Deze gebruiksrechten zijn immer:

- niet-exclusief;
- niet-overdraagbaar;
- niet-verpandbaar;
- niet-sublicentieerbaar;

tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.2 Overdracht van Intellectuele Eigendom

9.2.1 Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat Space'M intellectuele eigendomsrechten overdraagt van specifiek voor de Klant ontwikkelde Werken (bijvoorbeeld een maatwerkwebsite, applicatie of databestand), geldt dat enkel indien en nadat de Klant alle vorderingen van Space'M – inclusief eventuele meerwerkkosten – volledig heeft voldaan.

9.2.2 De overdracht omvat uitsluitend de overeengekomen rechten en tast niet:

- het recht van Space'M om de in het ontwikkeltraject gebruikte of ontwikkelde generieke componenten, algoritmen, ideeën, methoden, protocollen, programmeertalen en documentatie opnieuw te gebruiken of te exploiteren;
- het recht van Space'M om soortgelijke of op dezelfde werkwijze gebaseerde Werken voor zichzelf of derden te ontwikkelen.

9.3 Beperkte Licentie en Portfolio-gerechtigdheid

9.3.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verleent Space'M aan de Klant een niet-exclusieve, wereldwijd geldende licentie voor gebruik van de Werken in het kader van de overeengekomen doeleinden.

9.3.2 Space'M behoudt zich het recht voor om het Werk, als voorbeeld van haar expertise en als onderdeel van haar portfolio, te tonen in haar marketing- en promotieuitingen (inclusief websites, case studies en presentaties), tenzij de Klant daartegen zwaarwegende privacy- of vertrouwelijkheidsbelangen stelt en deze schriftelijk onderbouwt.

9.4 Vrijwaring en Garantie van de Klant

9.4.1 De Klant garandeert dat alle door hem aan Space'M ter beschikking gestelde materialen, teksten, afbeeldingen, data, merken, logo's, domeinnamen en andere content vrij zijn van aanspraken van derden en dat hij daartoe alle benodigde rechten bezit.

9.4.2 De Klant vrijwaart Space'M volledig voor alle aanspraken, kosten, schadevergoedingen en boetes die voortvloeien uit (vermeende) inbreuken op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden in verband met de door de Klant aangeleverde content.

9.5 Inbreukprocedure en Opschorting

9.5.1 Indien een derde stelt dat het door Space'M geleverde of door de Klant gebruikte Werk inbreuk maakt op diens intellectuele eigendomsrechten, is de Klant verplicht Space'M daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen en alle relevante informatie en onderliggende documenten te verstrekken.

9.5.2 Indien gerede twijfel bestaat over de rechtmatigheid, is Space'M bevoegd haar verplichtingen op te schorten totdat onherroepelijk gerechtelijk of via bindende derdenbeslechting is vastgesteld dat geen inbreuk plaatsvindt.

9.5.3 Indien een onherroepelijk vonnis of bindend arbitraal award tot vernietiging, wijziging of intrekking van (gebruiks-)rechten leidt, is Space'M gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding.

9.6 Dataconversie en Back-up

9.6.1 Data- of systeemconversie valt niet onder de reikwijdte van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

9.6.2 De Klant draagt zelf zorg voor back-ups van zijn data en systemen; Space'M is niet aansprakelijk voor verlies, corruption of onherstelbare wijzigingen in de door de Klant beheerde of aangeleverde data.

9.7 Retentierecht

9.7.1 Space'M behoudt zich het eigendomsrecht (retentierecht) voor op alle door haar ontwikkelde Werken en op bescheiden, materialen of dragers die zij in het kader van de Overeenkomst ter beschikking stelt totdat de Klant alle verschuldigde bedragen – inclusief rente, kosten en meerwerkkosten – volledig heeft voldaan.

9.7.2 Na volledige betaling draagt Space'M de betreffende dragers en rechten over conform de in de Overeenkomst bepaalde afleveringsvoorwaarden.

Artikel 10 – Termijnen

10.1 Streeftermijnen

10.1.1 Alle in de Overeenkomst vermelde termijnen, mijlpalen, (oplever)data en planningsoverzichten gelden uitsluitend als streeftermijnen en zijn indicatief van aard. Space'M is niet aansprakelijk voor overschrijding daarvan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

10.1.2 Partijen erkennen dat een streeftermijn geen harde succesverplichting inhoudt, maar een inspanningsverplichting tot tijdige oplevering.

10.2 Melding en Overleg bij Dreigende Overschrijding

10.2.1 Zodra bij Space'M de verwachting ontstaat dat een streeftermijn dreigt te worden overschreden, zal Space'M de Klant onverwijld schriftelijk of per e-mail informeren, met opgave van de oorzaak, de verwachte nieuwe opleverdatum en de gevolgen voor de projectplanning.

10.2.2 Partijen zullen vervolgens in gezamenlijk overleg zo spoedig mogelijk:

- de oorzaak van de vertraging analyseren;
- nieuwe termijnen en mijlpalen vaststellen;
- zo nodig aanvullende maatregelen of resources plannen om – binnen de mogelijkheden – de oorspronkelijke planning (gedeeltelijk) te herstellen.

10.3 Gefaseerde Oplevering en Goedkeuring

10.3.1 Indien werkzaamheden in fases worden opgeleverd, is Space'M gerechtigd de startdatum van een volgende fase op te schorten totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd conform artikel 7 (Acceptatieprocedure).

10.3.2 Uitblijven van goedkeuring binnen de in artikel 7 vastgestelde termijn leidt – zonder nadere ingebrekestelling – tot stilzittende acceptatie en voortzetting van de werkzaamheden.

10.4 Aanvang van de Diensten

10.4.1 Indien partijen geen specifiek aanvangsmoment voor de Diensten hebben overeengekomen, bepaalt Space'M de aanvangsdatum naar eigen inzicht, met inachtneming van een redelijke afstemming met de planning en beschikbaarheid van resources.

10.4.2 Space'M zal de Klant uiterlijk vijf (5) werkdagen vóór de geplande aanvang schriftelijk op de hoogte stellen.

10.5 Opschorting en Geen Recht op Boete

10.5.1 In geval van niet-tijdige goedkeuring, onvolledige aanlevering of andere tekortkomingen aan de zijde van de Klant die de voortgang belemmeren, is Space'M gerechtigd haar verplichtingen tijdelijk op te schorten zonder dat dit tot aansprakelijkheid leidt.

10.5.2 De Klant kan geen boete, schadevergoeding of andere sanctie ontnemen aan het niet (tijdig) halen van streeftermijnen, behoudens in het geval van uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen liquidated damages.

10.6 Samenloop met Force Majeure

10.6.1 Vertragingen als gevolg van overmacht (zoals gedefinieerd in artikel 12) leiden niet tot toerekening aan Space'M en doen geen afbreuk aan haar recht op opschorting of verlenging van termijnen.

Artikel 11 – Overmacht

11.1 Definitie Overmacht

11.1.1 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid buiten de invloedssfeer van Space'M die nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst verhindert of, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, onaanvaardbaar bemoeilijkt. Dit omvat naast hetgeen krachtens wet en jurisprudentie geldt in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende situaties:

- epidemieën, pandemieën, uitbraak van infectieziekten;
- overheidsmaatregelen (bijv. in- en uitvoerverboden, quarantainemaatregelen, lockdowns, sancties of andere restricties);
- natuurrampen (zoals overstromingen, stormen, aardbevingen, orkanen, bosbranden);
- brand, ontploffing, explosie of inslag;
- stakingen, werkonderbrekingen of andere collectieve arbeidsgeschillen bij vervoerders, toeleveranciers of derden;
- langdurige stroom-, gas-, water- of internetstoringen;
- tekortkomingen of vertragingen bij toeleveranciers;
- ziekte of uitval van personeel van Space'M of haar toeleveranciers;
- cyberaanvallen, DDoS-aanvallen en andere storingen in (tele)communicatienetwerken of IT-infrastructuur;
- elke andere (on)voorzienbare omstandigheid waarvoor Space'M geen risico draagt.

11.2 Opschorting van verplichtingen

11.2.1 Indien de overmachtssituatie naar verwachting korter duurt dan twee (2) maanden, is Space'M gerechtigd haar verplichtingen op te schorten zolang de overmacht voortduurt, zonder dat Space'M in gebreke of aansprakelijk kan worden gesteld.

11.2.2 Space'M brengt de Klant uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het intreden van de overmacht schriftelijk of per e-mail op de hoogte van het bestaan van de overmacht en – voor zover mogelijk – van de verwachte duur daarvan.

11.3 Ontbinding bij langdurige overmacht

11.3.1 Duurt de overmachtssituatie langer dan twee (2) maanden of is deze van blijvende aard, dan zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden met onmiddellijke ingang, zonder dat Space'M gehouden is tot enige schadevergoeding.

11.3.2 Ontbinding ontslaat de Klant niet van de betalingsverplichting voor reeds geleverde diensten of prestaties tot het moment van ontbinding.

11.4 Gedeeltelijke nakoming en facturatie

11.4.1 Indien bij het intreden van overmacht Space'M reeds gedeeltelijk verplichtingen is nagekomen of nog slechts gedeeltelijk kan voldoen, is Space'M gerechtigd het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren conform de tarieven en voorwaarden van artikel 4.

11.4.2 De Klant is gehouden deze factuur als een zelfstandige overeenkomst te voldoen, ongeacht de verdere uitvoering.

11.5 Geen aansprakelijkheid

11.5.1 In geval van overmacht kan de Klant geen aanspraak maken op (schade)vergoeding, boete of andere compensatie van Space'M.

11.5.2 Space'M is niet gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen voor niet- of niet-tijdige nakoming waarvan de oorzaak geheel of deels in overmacht ligt.

11.6 Overmacht ná leveringstermijn

11.6.1 Indien de overmachtssituatie zich voordoet ná het verstrijken van de overeengekomen lever- of opleverdatum, en de vertraging het gevolg is van die overmacht, kan Space'M zich eveneens op overmacht beroepen conform de bepalingen in dit artikel.

Artikel 12 – Klachten

12.1 Melding van Klachten over Diensten en Werken

12.1.1 De Klant dient klachten over de kwaliteit, uitvoering of resultaten van de geleverde Diensten of opgeleverde Werken schriftelijk in te dienen bij Space'M binnen tien (10) kalenderdagen na de datum van:

a. voltooiing van de betreffende Dienst(en); of

b. aflevering of terbeschikkingstelling van het Werk.

12.1.2 Indien de Klant een gebrek pas later ontdekt, geldt de dienstdatum van ontdekking als aanvangsdatum voor de klachtentermijn, mits de Klant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.

12.2 Melding van Klachten over Facturen

12.2.1 Klachten met betrekking tot een factuur (bijvoorbeeld onjuiste specificatie, bedrag of verrekening) dienen schriftelijk bij Space'M te worden ingediend binnen zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum.

12.2.2 Bij laattijdige indiening vervalt ieder recht tot betwisting van de factuur, en wordt de factuur geacht onherroepelijk te zijn goedgekeurd.

12.3 Inhoud en Vorm van de Klacht

12.3.1 Iedere schriftelijke klacht bevat in ieder geval:

a. de naam en contactgegevens van de Klant;

b. het factuurnummer of projectnummer, en de datum van betreffende Dienst of oplevering;

c. een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht;

d. een gedetailleerde motivering en – voor zover van toepassing – relevante bewijsstukken of voorbeelden.

12.3.2 Klachten die niet voldoen aan bovenstaande vereisten kunnen door Space'M worden teruggekoppeld en de Klant gevraagd worden om nadere informatie.

12.4 Behandeling en Reactietermijn

12.4.1 Space'M bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst schriftelijk aan de Klant, met vermelding van de te volgen procedure en een indicatie van de termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie wordt gegeven.

12.4.2 Space'M streeft ernaar de klacht binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst te behandelen en een oplossing of oordeel te communiceren. Indien dit niet mogelijk is, zal Space'M de Klant tijdig informeren over de reden van de vertraging en de verwachte aanvullende reactietermijn.

12.5 Gevolgen van Klacht en Betaling

12.5.1 Een gegrond bevonden klacht leidt, naar keuze van Space'M, tot kosteloze herstelwerkzaamheden, vervangen van het Werk of creditering van (een deel van) de factuur.

12.5.2 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op. De Klant dient onbetwiste gedeelten van facturen tijdig te blijven voldoen.

12.6 Verval en Niet-ontvankelijkheid

12.6.1 Klachten die niet tijdig en schriftelijk conform dit artikel zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen en alle aanspraken van de Klant die hierop betrekking hebben, vervallen.

12.6.2 Dit laat de overige rechten van Space'M onverlet, waaronder het recht op volledige betaling en het recht om achterstallige bedragen te vorderen.

12.7 Escalatie en Geschillenbeslechting

12.7.1 Indien Partijen na afronding van de klachtprocedure niet tot overeenstemming komen, kan elk van hen verzoeken om escalatie naar een senior projectmanager of directielid van Space'M en de Klant.

12.7.2 Bijzette een geschil voortbestaan, dan geldt de geschillenregeling zoals opgenomen in artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 13 – Ontbinding en opzegging

13.1 Opschorting bij Wanprestatie

13.1.1 Indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die uit deze Algemene Voorwaarden of uit enige andere met Space'M gesloten Overeenkomst voortvloeit, heeft Space'M het recht om, zonder dat een ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst vereist is, haar verplichtingen – geheel of gedeeltelijk – op te schorten zolang de wanprestatie voortduurt.

13.1.2 Opschorting ontslaat de Klant niet van zijn (betalings)verplichtingen en brengt geen boete- of schadevergoedingsverplichting voor Space'M met zich mee.

13.2 Ontbinding na Ingebrekestelling

13.2.1 Indien de Klant in gebreke blijft na een schriftelijke ingebrekestelling waarin hij een redelijke termijn (minimaal veertien dagen) is gegund om alsnog (geheel) na te komen, is Space'M gerechtigd de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, zonder dat Space'M tot betaling van enige schadevergoeding is gehouden.

13.2.2 Ontbinding laat overigens de rechten van Space'M op volledige schadevergoeding onverlet.

13.3 Gevolgen van Opschorting en Ontbinding

13.3.1 In geval van opschorting blijven alle reeds gemaakte aanspraken van Space'M op (gedeeltelijke) betaling bestaan en worden deze – voor zover nog niet voldaan – onmiddellijk opeisbaar bij ontbinding.

13.3.2 Indien bij ontbinding door de Klant of door Space'M op dat moment al prestaties zijn geleverd of werkzaamheden zijn verricht, worden deze niet ongedaan gemaakt. De Klant blijft gehouden tot volledige betaling van de daarvoor in rekening gebrachte bedragen.

13.4 Onmiddellijke Ontbinding zonder Voorafgaande Ingebrekestelling

Space'M mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst opzeggen indien zich één van de volgende omstandigheden bij de Klant voordoet:

a. sprake is van (aanvraag van) faillissement, (voorlopige) surseance van betaling of schuldsanering van de Klant;

b. de Klant zijn onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt, liquideert, ontbindt of staakt;

c. beslag (executoriaal of conservatoir) wordt gelegd op enig deel van het vermogen van de Klant.

13.4.1 De Klant is in die gevallen verplicht Space'M onverwijld schriftelijk in kennis te stellen van het intreden van de genoemde omstandigheden.

13.5 Vordering en Zekerheid na Ontbinding

13.5.1 Alle vorderingen van Space'M op de Klant zijn bij ontbinding onmiddellijk opeisbaar, onverminderd het recht van Space'M op volledige schadevergoeding wegens tekortkoming in de nakoming.

13.5.2 Space'M behoudt zich het recht voor om, na ontbinding, alle geleverde zaken, software, documentatie en andere materialen terug te vorderen of het gebruik daarvan te laten staken, totdat alle verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.

13.6 Geen Aansprakelijkheid voor Gevolgschade

In geval van opschorting, ontbinding of opzegging is Space'M niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade – waaronder gevolgschade, gederfde winst of uitvalkosten – die voortvloeit uit de opschorting, ontbinding of opzegging van de Overeenkomst.

Artikel 14 – Annulering

14.1 Definitie en Kennisgeving

14.1.1 Annulering van de Overeenkomst door de Klant vindt slechts plaats nadat de Klant Space'M daarvan schriftelijk (per aangetekende brief of e-mail) op de hoogte heeft gesteld. De datum van ontvangst van deze kennisgeving geldt als annuleringsdatum.

14.1.2 Onder annulering wordt verstaan iedere beëindiging van de Overeenkomst vóór de afgesproken aanvangsdatum van de uitvoering, om welke reden dan ook, die niet aan overmacht (artikel 11) van Space'M is toe te schrijven.

14.2 Annuleringsvergoeding

14.2.1 Indien de Klant annuleert om redenen buiten de risicosfeer van Space'M, is Space'M gerechtigd een annuleringsvergoeding in rekening te brengen ter hoogte van dertig procent (30%) van de totale contractprijs.

14.2.2 Indien en voor zover de daadwerkelijk door Space'M gemaakte en aantoonbare kosten en geleden schade de in lid 14.2.1 genoemde vergoeding overstijgen, heeft Space'M daarnaast recht op volledige vergoeding van die meerkosten en schade.

14.3 Verrekening en Betaling

14.3.1 De annuleringsvergoeding en eventuele extra schadevergoeding worden door Space'M gefactureerd binnen tien (10) dagen na de annuleringsdatum.

14.3.2 De Klant dient de factuur te voldoen conform de in artikel 5 opgenomen betaalcondities.

14.3.3 Indien de Klant reeds vooruitbetalingen of termijnen heeft voldaan, wordt de openstaande annuleringsvergoeding verrekend met de reeds betaalde bedragen. Eventuele creditbedragen worden binnen veertien (14) dagen na definitieve verrekening teruggestort.

14.4 Impact op Overige Verplichtingen

14.4.1 Annulering ontslaat de Klant niet van zijn verplichtingen tot vergoeding van schade en kosten die voor of bij aanvang van de Overeenkomst reeds door Space'M zijn gemaakt.

14.4.2 Na annulering vervallen alle aanspraken van Space'M op verdere levering van Diensten, maar blijven haar overige rechten (zoals voortvloeiende uit artikel 13) onveranderd van kracht.

14.5 Uitzonderingen en Vervroegde Startertermijnen

14.5.1 Indien partijen voorafgaand schriftelijk andere annuleringsvoorwaarden zijn overeengekomen (bijvoorbeeld lagere percentages bij tijdige annulering), prevaleren deze boven het in dit artikel bepaalde.

14.5.2 Indien de Overeenkomst voorziet in een gefaseerde start of planning, geldt voor elke fase een eigen annuleringsvergoeding berekend naar rato van de resterende scope, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

14.6 Geen Aansprakelijkheid bij Annulering

Space'M is niet aansprakelijk voor enige schade—direct, indirect of gevolgschade—die voortvloeit uit de annulering door de Klant, behoudens gevallen van opzet of grove nalatigheid aan zijde van Space'M.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

15.1 Inspanningsverplichting

15.1.1 Space'M voert alle Diensten uit op basis van een inspanningsverplichting. Space'M garandeert nimmer specifieke resultaten, omzetverhogingen of commerciële effecten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

15.2 Uitsluiting van Aansprakelijkheid

15.2.1 Voorzover niet uitdrukkelijk anders bepaald, is Space'M jegens de Klant niet aansprakelijk voor:

a. indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfszonderbreking, reputatieschade of aanspraken van derden;

b. gevolg- of interruptieschade, zoals verlies van data of inkomstenderving;

c. schade aan zaken en/of personen, direct of indirect veroorzaakt door het gebruik van geleverde Werken of Diensten.

15.2.2 De hiervoor bedoelde uitsluiting geldt niet indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door Space'M én de Klant aantooit dat Space'M daaraan geheel vrijuit gaat (geen enkel verwijt treft).

15.3 Beperking van Directe Aansprakelijkheid

15.3.1 Onverminderd het voorgaande is de aansprakelijkheid van Space'M – uit welke hoofde dan ook, inclusief onrechtmatige daad of wanprestatie – beperkt tot:

a. het bedrag dat de Klant aan Space'M heeft voldaan uit hoofde van de desbetreffende Overeenkomst (exclusief BTW) over de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het moment waarop de aansprakelijkheid ontstond; of, indien lager,

b. het door de verzekeraar van Space'M daadwerkelijk uitgekeerde bedrag per gebeurtenis, vermeerderd met het eigen risico dat Space'M daarop zelf draagt.

15.4 Cumulatie en Aaneenschakeling van Gebeurtenissen

15.4.1 Voor schadegevallen die het gevolg zijn van een reeks samenhangende gebeurtenissen, geldt deze reeks als één gebeurtenis, geacht te zijn begonnen op het tijdstip van de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis.

15.5 Aansprakelijkheid voor gepubliceerde content

15.5.1 Space'M biedt via haar platform en diensten diverse content aan, waaronder maar niet beperkt tot wetenschappelijke claims, rapportages, analyses en adviezen.

15.5.2 Space'M streeft naar zorgvuldigheid bij samenstelling en publicatie van deze content, doch kan de juistheid, volledigheid of actualiteit hiervan niet garanderen.

15.5.3 Space'M is niet aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van of het vertrouwen op gepubliceerde content, zoals wetenschappelijke claims, rapportages, analyses of adviezen.

15.5.4 Voor zover wettelijke aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het maximumbedrag dat in het desbetreffende geval onder de door Space'M afgesloten beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

15.5 Verplichtingen van de Klant

15.5.1 De Klant is verplicht de omvang van schade zoveel mogelijk te beperken (mitigatieplicht) en Space'M direct schriftelijk in kennis te stellen van elk voorval dat tot aanspraak kan leiden.

15.5.2 Indien de Klant nalatig is in het nemen van mitigerende maatregelen of in het (tijdig) informeren van Space'M, vervalt het recht op schadevergoeding voor zover hierdoor de schade is toegenomen.

15.6 Verjaringstermijn

15.6.1 Alle vorderingen door de Klant jegens Space'M – uit welke hoofde dan ook – vervallen door verloop van twaalf (12) maanden nadat de Klant voor het eerst de grondslag van zijn vordering schriftelijk bij Space'M heeft gemeld.

15.6.2 Indien de Klant nalaat een vordering binnen de in lid 15.6.1 gestelde termijn aan te melden, vervallen alle aanspraken voortvloeiend uit dezelfde feiten en omstandigheden.

15.7 Overige Rechtsmiddelen

15.7.1 Niets in deze Algemene Voorwaarden beperkt de aansprakelijkheid die niet uitsluitbaar of niet overdraagbaar is onder dwingend recht, zoals de wettelijke aansprakelijkheid voor dood of persoonlijk letsel.

Artikel 16 – Geheimhouding

16.1 Definitie Vertrouwelijke Informatie

Onder “Vertrouwelijke Informatie” wordt verstaan alle informatie, in welke vorm of drager dan ook, die door de ene partij (“Uitgevende Partij”) aan de andere partij (“Ontvangende Partij”) ter beschikking is gesteld of op andere wijze is verkregen, en waarvan de ontvangende partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk is. Dit omvat onder meer, doch niet uitsluitend:

a. commerciële gegevens, businessplannen, offertes, prijs- en tariefstructuren;

b. technische gegevens, specificaties, ontwerpen, bron- en objectcode, documentatie, know-how en werkwijzen;

c. marketing- en salesstrategieën, klant- en prospectlijsten, contractvoorwaarden;

d. financiële informatie, KPI's, analyses en rapportages;

e. persoonsgegevens en andere informatie beschermd onder privacywetgeving.

16.2 Geheimhoudingsplicht

16.2.1 De Ontvangende Partij zal alle Vertrouwelijke Informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst en niet voor andere doeleinden.

16.2.2 De Ontvangende Partij zal de Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden, met ten minste

dezelfde zorgvuldigheid als voor eigen vertrouwelijke informatie, doch nooit minder dan een redelijke mate van zorg.

16.2.3 De Ontvangende Partij zal de toegang tot de Vertrouwelijke Informatie beperken tot die medewerkers, onderaannemers of adviseurs die deze informatie nodig hebben om de Overeenkomst uit te voeren, en zal hen contractueel binden aan dezelfde geheimhoudingsverplichtingen.

16.3 Uitzonderingen op de Geheimhoudingsplicht

De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- algemeen bekend of openbaar is geworden anders dan door een handelen of nalaten van de Ontvangende Partij in strijd met deze Algemene Voorwaarden;
- reeds bekend was bij de Ontvangende Partij vóór ontvangst van de Vertrouwelijke Informatie, zonder verplichting tot geheimhouding;
- rechtmatig is ontvangen van een derde die geen geheimhoudingsplicht jegens de Openbarende Partij heeft geschonden;
- onafhankelijk is ontwikkeld door de Ontvangende Partij zonder gebruik te maken van de Vertrouwelijke Informatie;
- openbaar gemaakt moet worden krachtens een onherroepelijk rechtelijk vonnis, wettelijke verplichting of bevel van een bevoegde overheidsinstantie, mits de Ontvangende Partij de Openbarende Partij onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt en de openbaarmaking beperkt blijft tot hetgeen strikt noodzakelijk is.

16.4 Duur van de Geheimhoudingsplicht

De geheimhoudingsplicht geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voort voor een periode van twee (2) jaar na beëindiging of ontbinding daarvan, ongeacht de reden van beëindiging.

16.5 Teruggave of Vernietiging

16.5.1 Op eerste schriftelijk verzoek van de Openbarende Partij zal de Ontvangende Partij alle dragers en kopieën van Vertrouwelijke Informatie onverwijld retourneren of – naar keuze van de Openbarende Partij – vernietigen, onder schriftelijke bevestiging van vernietiging.

16.5.2 Uitzondering geldt voor informatie die op grond van een wettelijke bewaarplicht niet mag worden vernietigd; deze wordt dan strikt afgeschermd en uitsluitend bewaard voor het doel van de wettelijke verplichting.

16.6 Melding bij Inbreuk

Indien de Ontvangende Partij kennis krijgt van een (vermoedelijke) schending van deze geheimhoudingsplicht, zal zij de Openbarende Partij daar onverwijld schriftelijk van op de hoogte stellen en alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) ongeoorloofde verspreiding te voorkomen.

16.7 Ingebrekestelling en Schadevergoeding

16.7.1 De Ontvangende Partij erkent dat enige inbreuk op de geheimhoudingsplicht onherstelbare schade aan de Openbarende Partij kan toebrengen.

16.7.2 Onverminderd het recht op vergoeding van de volledig geleden schade, is de Openbarende Partij gerechtigd deze Overeenkomst (deels) op te schorten of te ontbinden en inzake schending aanspraak te maken op voorlopige voorzieningen of andere noodrechtelijke maatregelen.

16.8 Privacy en AVG

16.8.1 In geval Vertrouwelijke Informatie persoonsgegevens betreft, dienen partijen bij de verwerking te voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante privacywetgeving.

16.8.2 De Ontvangende Partij zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de veiligheid van de persoonsgegevens te waarborgen en deze niet aan derden verstrekken anders dan in overeenstemming met de AVG

Artikel 17 – Diversen

17.1 Uitsluiting van Verrekening en Opschorting door Klant

17.1.1 Een beroep van de Klant op opschorting, verrekening of retentierecht met betrekking tot vorderingen van Space'M is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

17.1.2 Space'M behoudt zich het recht voor haar eigen verplichtingen uit hoofde van enige vorderingen van de Klant – geheel of gedeeltelijk – op te schorten zolang de Klant niet volledig aan al zijn verplichtingen uit hoofde van enige met Space'M bestaande rechtsverhouding voldoet.

Opschorting dient door Space'M schriftelijk te worden aangekondigd.

17.2 Scheiding en Hervatting

17.2.1 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of onwerkzaam wordt verklaard, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverminderd van kracht.

17.2.2 Partijen zullen in dat geval in goed overleg een vervangende bepaling overeenkomen die – voor zover mogelijk – de strekking en bedoeling van de oorspronkelijke bepaling zoo dicht mogelijk benadert.

17.3 Wijziging van de Algemene Voorwaarden

17.3.1 Partij 'M' is bevoegd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Space'M zal de Klant ten minste dertig (30) dagen voor de voorgenomen ingangsdatum van de wijzigingen schriftelijk (inclusief per e-mail) informeren.

17.3.2 Gedurende de periode tussen de kennisgeving en de inwerkingtreding van de wijzigingen kunnen partijen schriftelijk overeenkomen dat de Overeenkomst onder de oorspronkelijke voorwaarden voortgezet wordt.

17.3.3 Indien de wijziging voor de Klant leidt tot wezenlijk andere verplichtingen of aanzienlijk nadelige gevolgen, heeft de Klant het recht de Overeenkomst uiterlijk op de dag voorafgaand aan de inwerkingtreding kosteloos te ontbinden, tenzij Space'M bereid is de Overeenkomst onder de oorspronkelijke voorwaarden voort te zetten.

17.4 Overdracht en Derden

17.4.1 Space'M is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden over te dragen aan een verbonden onderneming of derde.

17.4.2 Space'M zal de Klant tijdig schriftelijk van een dergelijke overdracht op de hoogte stellen. De Klant verleent bij dezen onherroepelijk zijn toestemming aan een dergelijke overdracht en zal alle redelijk noodzakelijke medewerking verlenen om de overdracht effectief te laten zijn.

17.5 Communicatie en Kennisgevingen

17.5.1 Alle kennisgevingen, mededelingen en verzoeken krachtens deze Algemene Voorwaarden dienen schriftelijk te geschieden en kunnen per post, koerier, fax of e-mail aan de laatstbekende adres- of contactgegevens van de wederpartij worden gericht.

17.5.2 Kennisgeving per e-mail wordt geacht te zijn ontvangen op de verzenddatum, tenzij de verzender een niet-afleverbericht ontvangt.

17.6 Toepasselijk Recht en Forumkeuze

(Voor volledige rechtszekerheid kan hiernaar worden verwezen, maar doorgaans elders opgenomen.)

Artikel 18 – Geschillen en rechtskeuze

18.1 Toepasselijk Recht

18.1.1 Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en alle daarmede verband houdende of daaruit voortvloeiende handelingen en rechtsverhoudingen tussen Partijen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

18.1.2 Het Weens Koopverdrag (1980) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

18.2 Voorrang van Onderhandelingen en Mediation

18.2.1 Partijen verbinden zich ertoe in goed vertrouwen te trachten geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst eerst in onderling overleg op te lossen.

18.2.2 Indien Partijen er binnen dertig (30) kalenderdagen na het ontstaan van een geschil niet in slagen dit informeel te beslechten, zullen zij het geschil voorleggen aan een daartoe erkende mediator

in Nederland, waarvan de kosten in eerste instantie door beide Partijen gelijke tred worden gedragen. De mediationprocedure geschiedt volgens het Reglement van de Nederlandse Mediatorsvereniging of een gelijkwaardig reglement dat door Partijen wordt overeengekomen.

18.3 Bevoegde Rechtbank

18.3.1 Indien Partijen niet tot een minnelijke oplossing komen binnen vijftien (15) werkdagen na afronding van de mediation, zijn alle geschillen definitief en exclusief onderworpen aan de bevoegdheid van de Nederlandse rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

18.3.2 Deze exclusieve forumkeuze geldt eveneens voor tussentijdse vorderingen, voorlopige voorzieningen en tenuitvoerlegging vorderingen.

18.4 Taal en Kosten

18.4.1 Procedures worden gevoerd in de Nederlandse taal, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

18.4.2 De verliezende Partij draagt in ieder geval de volledige proceskosten, waaronder begrepen griffierechten, kosten voor getuigen en deskundigen en de nakosten. Indien de rechter anders beslist, geldt het oordeel van de rechter.

18.5 Onmiddellijke Voorzieningen

Niettegenstaande de voorgaande bepalingen behoudt Space'M zich het recht voor om zonder voorafgaand overleg of mediation een kort geding aanhangig te maken voor het treffen van voorlopige voorzieningen of beveiliging van haar rechten.

Artikel 19 – Abonnementsduur, verlenging en opzegging

19.1 Initiële Duur

19.1.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van zes (6) maanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

19.1.2 De initiële periode vangt aan op de datum van de in de Overeenkomst genoemde ingangsdatum of, bij gebreke daarvan, de datum van ondertekening door beide Partijen.

19.2 Automatische Verlenging

19.2.1 Na afloop van de initiële periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend en telkens voor een opvolgende periode van zes (6) maanden verlengd, tenzij opzegging heeft plaatsgevonden conform artikel 19.3.

19.2.2 Op het moment van verlenging blijven alle overeengekomen tarieven, voorwaarden en serviceomvang onverkort van toepassing, tenzij Partijen vóór de verlenging schriftelijk anders overeenkomen.

19.3 Opzegging

19.3.1 De Klant kan de Overeenkomst beëindigen door uiterlijk één (1) maand vóór het einde van de lopende periode een schriftelijke opzegging in te dienen bij Space'M, per post of e-mail gericht aan de administratieve afdeling.

19.3.2 Opzeggingstermijnen worden strikt gehanteerd. Ontvangst na sluitingstijd of na de gestelde datum wordt geacht de opzegging voor de eerstvolgende verlengingsdatum te betreffen.

19.3.3 Space'M bevestigt schriftelijk de ontvangst van de opzegging binnen vijf (5) werkdagen.

19.4 Verplichtingen bij Beëindiging

19.4.1 Bij beëindiging blijft de Klant verplicht alle bedragen die tot en met de datum van beëindiging verschuldigd zijn, volledig te voldoen, inclusief abonnementskosten, meerwerkkosten en eventuele openstaande incassokosten.

19.4.2 Indien de Klant afziet van verlenging binnen de opzegtermijn, vervallen automatisch alle toekomstige diensten, support en updates met ingang van de eerstvolgende verlengingsdatum.

19.5 Vervroegde Opzegging

19.5.1 Vervroegde beëindiging binnen de initiële periode is uitsluitend mogelijk indien en voor zover partijen schriftelijk afwijkende voorwaarden overeenkomen, waaronder mogelijk een afkoopregeling of een annuleringsvergoeding.

19.5.2 Zonder een dergelijke schriftelijke afspraak blijft de Klant gebonden aan betaling tot het einde van de initiële of verlengde termijn.

19.6 Herziening bij Wijziging Algemene Voorwaarden

19.6.1 Indien Space'M de Algemene Voorwaarden wijzigt (artikel 17.3), kan de Klant – mits tijdig schriftelijk opgezegd vóór de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden – zijn abonnement beëindigen aan de vooravond van de eerste verlenging na inwerkingtreding.

19.6.2 Bij uitblijven van opzegging worden de gewijzigde voorwaarden automatisch van toepassing op de (na) verlenging.

Artikel 20 – Inhoud van de Diensten

20.1 Beschrijving van Diensten

Space'M biedt een breed scala aan digitale marketing- en SEO-diensten, waaronder maar niet beperkt tot:

a. Zoekmachineoptimalisatie (SEO): technische optimalisaties (zoals site-structuur, laadsnelheid, mobiele bruikbaarheid), on-page optimalisatie (zoals meta-tags, interne linking) en off-page optimalisatie (linkbuilding, autoriteitsopbouw);

b. Contentcreatie en -optimalisatie: onderzoek naar zoekwoorden, redactiewerk, publicatie van blogposts, landingspagina's en andere contentvormen;

c. Campagnemanagement en strategieontwikkeling: planning, uitvoering en optimalisatie van SEA-campagnes (bijv. Google Ads), social mediaadvertenties en remarketing-initiatieven;

d. Rapportage en prestatieanalyse: periodieke rapportages met KPI-meting, ranking-overzichten, verkeer- en conversieanalyse, en aanbevelingen voor doorontwikkeling;

e. Klantoverleggen en strategisch advies: regelmatige voortgangsgesprekken, kwartaalreviews, roadmap-ontwikkeling en advies over lange termijn groei en positionering.

20.2 Maandelijks Scopebepaling

20.2.1 De concrete werkzaamheden voor elke kalendermaand worden voorafgaand vastgesteld in een maandplan, waarin Space'M in overleg met de Klant:

- de prioritaire SEO-thema's en doelstellingen definieert;
- het verwachte urenbudget en de deliverables vastlegt;
- eventuele campagnes of contentprojecten plant.

20.2.2 Dit maandplan geldt als sturing voor de uitvoering en wordt door beide Partijen schriftelijk (e-mail volstaat) goedgekeurd.

20.3 Prioritering en Herprioritering

20.3.1 Gedurende de looptijd kan op verzoek van de Klant of op basis van tussentijdse inzichten de prioritering van werkzaamheden worden herzien.

20.3.2 Voorstellen tot herprioritering worden schriftelijk aan de Klant voorgelegd, inclusief impact op planning, kosten en verwachte resultaten. Na schriftelijke goedkeuring treedt de wijziging in werking.

20.4 Scopewijzigingen en Flexibiliteit

20.4.1 Space'M behoudt zich het recht voor de werkwijze, methodologie of scope van de Diensten tussentijds aan te passen op basis van:

- nieuwe technische of marktontwikkelingen (bijv. algoritme-updates);
- verkregen inzichten uit data-analyse;
- veranderende concurrentiedynamiek of klantdoelstellingen.

20.4.2 Scope- of methodologieaanpassingen worden voorafgaand schriftelijk aangekondigd, met toelichting op de noodzaak en de verwachte meer- of minderwerkgevolgen.

20.5 Rapportages en Communicatie

20.5.1 Space'M levert minimaal maandelijks een rapportage waarin de voortgang van de afgesproken KPI's, uitgevoerde werkzaamheden, behaalde resultaten en aanbevelingen voor de volgende periode zijn opgenomen.

20.5.2 Naast de standaardrapportage organiseert Space'M periodieke (virtuele)

voortgangsbesprekingen, waarbij zowel tactische als strategische onderwerpen aan bod komen.

20.6 Documentatie en Officiële Vastlegging

- 20.6.1 Alle afspraken over de scope, tarieven en planning worden vastgelegd in een schriftelijke offerte, projectvoorstel of addendum op de Overeenkomst.
- 20.6.2 Indien onderdelen van de Diensten in een ander document (bijv. Statement of Work of Service Level Agreement) zijn vastgelegd, prevaleren deze documentdelen voor hun specifieke onderwerp.

20.7 Samenwerking en Toegankelijkheid

- 20.7.1 De Klant dient tijdig toegang te verlenen tot relevante systemen (bijv. CMS, Analytics, Ad-accounts) en contactpersonen beschikbaar te stellen ter ondersteuning van een efficiënte uitvoering.
- 20.7.2 Vertraging bij het aanleveren van toegang, feedback of benodigde materialen kan leiden tot verschuiving van de planning en facturatie conform artikel 5.
- 20.8 Gebruik van Derden en Tools
- 20.8.1 Voor de uitvoering van de Diensten kan Space'M gebruikmaken van licentiehouders, betaalde tools (bijv. SEO-platforms, advertentienetwerken) en open source componenten.
- 20.8.2 Licentiekosten van betaalde tools kunnen, indien schriftelijk overeengekomen, separaat aan de Klant worden doorbelast.
- 20.9 Data-gedreven Aanpak
- 20.9.1 Space'M baseert haar adviezen en optimalisaties op data-analyse, A/B-testen, en performance-metrics. Voor zover van toepassing gebruikt Space'M statistische methoden om de effectiviteit van wijzigingen te valideren.
- 20.9.2 Resultaten uit analyses en tests worden met de Klant gedeeld en dienen als uitgangspunt voor verdere optimalisaties.
- 20.10 Onafhankelijkheid en Objectiviteit
- 20.10.1 Space'M werkt in het belang van de overeengekomen doelstellingen en garandeert objectiviteit in analyses en adviezen, zonder financiële belangen bij derde partijen.
- 20.10.2 Eventuele commerciële samenwerkingen of partnerships met derden worden vooraf transparant besproken en vormen geen belemmering voor onbevooroordeelde aanbevelingen.

Artikel 21 – Resultaten en externe invloeden

- 21.1 Inspanningsverplichting en Geen Resultaatgarantie
- 21.1.1 Space'M voert alle overeengekomen werkzaamheden uit op basis van een inspanningsverplichting. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Space'M geen garanties verstrekt met betrekking tot:
- a. specifieke zoekmachineposities of rankingverbeteringen;
 - b. toename van websiteverkeer, conversiepercentages of omzet;
 - c. behaalde KPI's of andere meetbare resultaten.
- 21.1.2 De Klant erkent dat prognoses, inschattingen of targets uitdrukkelijk indicatief zijn en niet leiden tot enige aanspraak bij niet-realisatie.
- 21.2 Externe Factoren en Risicowijzigingen
- 21.2.1 De Klant erkent dat de effectiviteit van SEO- en marketingmaatregelen mede wordt bepaald door factoren buiten de invloedssfeer van Space'M, waaronder onder meer:
- a. wijzigingen in algoritmes van zoekmachines (bijv. Google Core Updates);
 - b. handmatige maatregelen, penalties of dempingen opgelegd door zoekmachines of andere platformen;
 - c. onvoorziene technische storingen, downtime of migraties in de IT-omgeving van de Klant;
 - d. wijzigingen in zoekgedrag of zoekintenties van gebruikers;
 - e. marktomstandigheden, seizoenseffecten en economische of politieke gebeurtenissen;
 - f. activiteiten, campagnes of strategieën van concurrenten;
 - g. wijzigingen in privacyregelgeving, cookiewetgeving of advertentiekaders.
- 21.3 Disclaimer en Uitsluiting Aansprakelijkheid
- 21.3.1 Space'M is niet aansprakelijk voor verliezen, kosten of schade voortvloeiend uit bovengenoemde externe factoren, noch voor enige indirecte of gevolgschade (zoals gederfde winst, reputatieschade of bedrijfsonderbreking).
- 21.3.2 Indien een externe wijziging tot additionele werkzaamheden leidt (bijv. herstel na penalty, technische heroptimalisatie), worden deze werkzaamheden als meerwerk aangemerkt en gefactureerd conform artikel 8 (Meerwerk).
- 21.4 Rapportage van Externe Invloeden
- 21.4.1 Space'M zal bij het (maandelijkse of kwartaal) rapporteren expliciet aandacht besteden aan:
- a. bekende en relevante algoritmewijzigingen of handmatige acties;
 - b. technische issues die de website van de Klant betreffen;
 - c. marktsignalen en concurrentiebewegingen die van invloed zijn op de prestatie.
- 21.4.2 Op basis van deze rapportages kan Space'M in overleg met de Klant voorstellen doen voor bijsturing of additionele maatregelen.
- 21.5 Samenwerking bij Externe Gebeurtenissen
- 21.5.1 De Klant zal Space'M onverwijld informeren over:
- a. alle communicatie of meldingen van zoekmachines (bijv. Search Console-waarschuwingen);
 - b. geplande grote technische wijzigingen, migraties of herontwerpen van de website;
 - c. belangrijke strategische marketingactiviteiten of herpositioneringsplannen.
- 21.5.2 Tijdige informatievervalsing stelt Space'M in staat externe invloeden adequaat te adresseren en de dienstverlening proactief aan te passen.

Artikel 22 – Opschorting bij betalingsachterstand

- 22.1 Grondslag voor Opschorting
- 22.1.1 Indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, is Space'M gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te schorten.
- 22.1.2 Opschorting kan betrekking hebben op alle lopende Diensten, waaronder advieswerkzaamheden, uitvoering van campagnes, contentcreatie, analyses en supportactiviteiten.
- 22.2 Kennisgeving en Ingangsdatum
- 22.2.1 Space'M zal de Klant voorafgaand aan opschorting schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en hem een termijn van tien (10) werkdagen gunnen om alsnog volledig aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen.
- 22.2.2 Indien de Klant na afloop van deze hersteltermijn geen volledige betaling heeft verricht, treedt de opschorting automatisch in werking op de dag na het verstrijken van de termijn, zonder dat verdere ingebrekestelling is vereist.
- 22.3 Gevolgen voor Planning en Uitvoering
- 22.3.1 Gedurende de opschorting schort Space'M alle (geplande) werkzaamheden op en behoudt zij zich het recht voor om reeds ingeplande calls, campagnes of levermomenten uit te stellen.
- 22.3.2 De herplanning van de opgeschorte werkzaamheden zal plaatsvinden in onderling overleg en is afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel en resources bij Space'M.
- 22.4 Geen Recht op Compensatie
- 22.4.1 De Klant kan geen aanspraak maken op enige vorm van compensatie, schadevergoeding of korting voor de periode van opschorting.
- 22.4.2 De Klant blijft gehouden tot betaling van alle openstaande facturen en van alle bedragen die gedurende de opschortingsperiode in de toekomst verschuldigd worden.
- 22.5 Beëindiging bij Structurele Achterstand
- 22.5.1 Indien de Klant na meerdere ingebrekestellingen en opschortingen chronisch betalingsachterstand blijft veroorzaken, is Space'M gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

- 22.5.2 In geval van ontbinding blijven alle vorderingen van Space'M, inclusief renten, kosten en meerwerkkosten, onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.

22.6 Herstel van Diensten

- 22.6.1 Na volledige voldoening van alle achterstallige betalingen, inclusief vertragsrente en buitengerechtelijke kosten conform artikel 5, zal Space'M de werkzaamheden binnen een redelijke termijn hervatten, zoals in overleg met de Klant wordt vastgesteld.

Artikel 23 – Gebruik van externe diensten en linkbuilding

- 23.1 Inzet van Externe Leveranciers
- 23.1.1 Voor de uitvoering van SEO-activiteiten kan Space'M gebruikmaken van (betaalde) platforms, tools en leveranciers van derden, waaronder maar niet beperkt tot linkbuilding-netwerken, advertentie- en contentdistributieplatforms, analyseservices en onderzoeksdatabases.
- 23.1.2 Space'M kiest bij de selectie van externe partijen uitsluitend voor gerenommeerde en op betrouwbaarheid getoetste leveranciers, doch behoudt zich het recht voor in overleg of op eigen inzicht van partij te wisselen.
- 23.2 Inspanningsverplichting bij Linkbuilding
- 23.2.1 Space'M zal zich inspannen voor het verkrijgen van kwalitatieve, relevante en thematisch passende backlinks, conform de geldende richtlijnen van zoekmachines (zoals de Google Webmaster Guidelines).
- 23.2.2 Space'M streeft ernaar alleen links te plaatsen op sites met voldoende autoriteit en verkeer, waarbij de inhoud aansluit op het profiel en de doelstellingen van de Klant.
- 23.3 Geen Garantie op Plaatsing of Prestaties
- 23.3.1 Space'M geeft geen garanties met betrekking tot:
- a. daadwerkelijke plaatsing van links door externe partijen;
 - b. de blijvende beschikbaarheid, onwrijzigbaarheid of indexering van geplaatste links;
 - c. de ranking- of traffic impact van de verkregen backlinks;
 - d. de afwezigheid van risico's (zoals handmatige filtering of algoritmische penalising) door zoekmachines.
- 23.3.2 Externe partijen behouden te allen tijde de vrijheid links te wijzigen, te verwijderen of de samenwerking te beëindigen, zonder dat Space'M of de Klant hiertegen aanspraak kan maken.
- 23.4 Risico's en Aansprakelijkheidsuitsluiting
- 23.4.1 Space'M is niet aansprakelijk voor:
- a. wijzigingen in policy's of richtlijnen van externe platforms;
 - b. onvoorziene technische storingen, onderhoud of uitval van derde-partijssystemen;
 - c. (tijdelijke) onbereikbaarheid of verwijdering van geplaatste content of links;
 - d. eventuele sancties, dempingen of handmatige acties van zoekmachines die voortvloeien uit linkbuilding-activiteiten van derden.
- 23.4.2 Indien zoekmachines of andere platforms maatregelen treffen tegen (een deel van) de linkprofielen, zal Space'M de Klant hierover zo spoedig mogelijk informeren en – indien schriftelijk overeengekomen als meerwerk – adviseren over herstel- of alternatieve strategieën.
- 23.5 Kosten en Doorbelasting
- 23.5.1 Eventuele kosten die voortvloeien uit de inzet van betaalde externe diensten (zoals linkacquisitie, advertentieplaatsingen, betaalde tools of research-abonnementen) worden door Space'M in rekening gebracht bij de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 23.5.2 De doorbelasting geschiedt op basis van de feitelijk gemaakte kosten, met bijbehorende specificatie op de factuur. Bij voorfinanciering door Space'M wordt de Klant vooraf geïnformeerd over de benodigde budgetten.
- 23.6 Transparantie en Rapportage
- 23.6.1 Space'M verschaft de Klant inzicht in de uitvoering van externe diensten door middel van maandelijkse of kwartaalrapportages, waarin onder meer worden opgenomen:
- a. het aantal en de aard van de geplaatste links;
 - b. vermelding van gebruikte platforms en kosten per platform;
 - c. eventuele afwijzingen of verwijderingen door externe partijen;
 - d. aanbevelingen voor vervolgacties.
- 23.6.2 Op verzoek van de Klant kan Space'M aanvullende documentatie of advies leveren omtrent de selectiecriteria van externe partijen en de gehanteerde kwaliteitsmaatstaven.
- 23.7 Samenwerking en Toegang
- 23.7.1 De Klant draagt zorg voor tijdige toegang tot benodigde accounts, portalen of portal-licenties van externe platforms, indien deze onder zijn beheer vallen.
- 23.7.2 Vertraging in het beschikbaar stellen van toegangsrechten kan leiden tot verschuiving in planning en facturatie conform artikel 5.

Artikel 24 – Klachten en herstel

- 24.1 Melding van Klachten
- 24.1.1 Klachten over de uitvoering van de Diensten of de opgeleverde Werken dienen door de Klant schriftelijk (per post of e-mail) kenbaar te worden gemaakt:
- a. binnen veertien (14) kalenderdagen na ontdekking van het gebrek; of
 - b. uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na de datum van (op)levering.
- 24.1.2 Elke klacht bevat minimaal:
- a. de naam en contactgegevens van de Klant;
 - b. de datum van uitvoering of oplevering;
 - c. een heldere omschrijving van het geconstateerde gebrek of de fout;
 - d. relevante bewijsstukken, screenshots of logbestanden.
- 24.2 Ontvangstbevestiging en Reactietermijn
- 24.2.1 Space'M bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst schriftelijk of per e-mail.
- 24.2.2 Binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Space'M een inhoudelijke reactie, waarin ten minste wordt vermeld:
- a. of de klacht al dan niet gegrond wordt bevonden;
 - b. een plan van aanpak met een indicatie van de hersteltermijn;
 - c. contactpersoon en relevante vervolgstappen.
- 24.3 Herstel van Gecronde Klachten
- 24.3.1 Indien Space'M de klacht gegrond verklaart, zal zij zich inspannen het gebrek of de fout binnen een redelijke termijn – doch uiterlijk binnen twintig (20) werkdagen na de gegrondverklaring – kosteloos te herstellen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- 24.3.2 Wordt voor herstel meer tijd of aangepaste resources benodigd, dan stelt Space'M de Klant tijdig schriftelijk op de hoogte van de nieuwe planning en de eventuele impact op overige werkzaamheden.
- 24.4 Uitsluitingen en Meerwerk
- 24.4.1 Space'M garandeert geen kosteloos herstel indien het gebrek het gevolg is van:
- a. gebruik dat afwijkt van de overeengekomen specificaties;
 - b. wijzigingen door de Klant of derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Space'M;
 - c. fouten in door de Klant aangeleverde content, software of systemen;
 - d. (cyber)aanvallen, virussen, malware, of andere externe oorzaken buiten de invloedssfeer van Space'M.
- 24.4.2 Herstelwerkzaamheden die als meerwerk kwalificeren (zie artikel 8) worden tegen de gebruikelijke tarieven of op basis van een vooraf verstrekte kostenraming in rekening gebracht.
- 24.5 Geen Opschorting van Betalingsverplichting
- Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op, tenzij Space'M uitdrukkelijk en schriftelijk anders heeft bevestigd. De Klant blijft betalingsverplichtingen voldoen conform artikel 5, voor zover de factuur niet betwistbaar is.
- 24.6 Escalatie en Geschillen

24.6.1 Indien partijen binnen vijftien (15) werkdagen na de gegrondverklaring van de klacht niet tot overeenstemming komen over het te volgen hersteltraject, kan elk van hen de klacht voorleggen aan een senior projectmanager van Space'M voor escalatie.

24.6.2 Lukt escalatie niet, dan kan de Klant het geschil voorleggen conform de geschillenprocedure in artikel 18.

24.7 Verval van Klachtrecht

Klachten die niet voldoen aan de meldings- en termijnen zoals opgenomen in lid 24.1, of die niet deugdelijk zijn gemotiveerd, zullen niet in behandeling worden genomen en alle aanspraken van de Klant ter zake vervallen.

Artikel 25 – Privacy en gegevensbescherming

25.1 Begripsbepalingen

In dit artikel wordt verstaan onder:

- a. “Persoonsgegevens”: alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die door of namens de Klant aan Space'M ter beschikking wordt gesteld of door Space'M wordt verzameld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
- b. “Verwerking”: elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens, al dan niet geautomatiseerd, zoals verzamelen, opslaan, raadplegen, gebruiken, verstrekken, samenvoegen, pseudonimiseren, anonimiseren, beveiligen of vernietigen;
- c. “Verwerkingsverantwoordelijke”: de partij die het doel en de middelen van de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt;
- d. “Verwerker”: de partij die Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke;
- e. “Datalek”: een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens, die leidt tot vernietiging, verlies of onrechtmatige toegang, wijziging of verstrekking van Persoonsgegevens.

25.2 Verwerkingsverantwoordelijkheid en Rollen

25.2.1 De Klant is voor zijn eigen Persoonsgegevens in de relatie Klant–Space'M

Verwerkingsverantwoordelijke.

25.2.2 Space'M fungeert als Verwerker voor de Persoonsgegevens die de Klant verstrekt of waarvan Space'M deze in opdracht verwerkt.

25.2.3 Voor zover Space'M in haar eigen recht gegevens van prospects, leads of andere contactpersonen verwerkt (bijvoorbeeld voor acquisitie), is Space'M zelf als Verwerkingsverantwoordelijke aan te merken.

25.3 Doeleinden van de Verwerking

25.3.1 Space'M verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende, vooraf aan de Klant kenbaar gemaakte doeleinden:

- a. uitvoering en beheer van de Overeenkomst (bijv. contactmanagement, facturatie, rapportages);
- b. verlenen van support en accountbeheer;
- c. verbeteren van dienstverlening en analyses;
- d. voldoen aan wettelijke verplichtingen (bijv. fiscale bewaarplichten).

25.3.2 Voor verwerking voor andere doeleinden (bijv. marketing, prospectie) vraagt Space'M vooraf uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

25.4 Rechtsgronden

25.4.1 Verwerking is gebaseerd op één of meer van de volgende rechtsgronden uit de AVG:

- a. de noodzaak voor de uitvoering van de Overeenkomst (art. 6 lid 1 onder b AVG);
- b. nakoming van wettelijke verplichtingen (art. 6 lid 1 onder c AVG);
- c. toestemming van de betrokkene voor zover vereist (art. 6 lid 1 onder a AVG).

25.5 Beveiliging van Persoonsgegevens

25.5.1 Space'M heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onrechtmatige Verwerking en onbevoegde toegang, zoals:

- a. encryptie van data in rust en tijdens transport;
- b. toegangsbeveiliging (wachtwoorden, two-factor authentication);
- c. fysieke beveiliging van datacenters;
- d. periodieke back-ups en herstelprocedures;
- e. log- en audit-registratie van systeemactiviteiten.

25.5.2 Space'M evalueert en actualiseert deze maatregelen ten minste jaarlijks of bij wijziging van de omstandigheden.

25.6 Sub-Verwerkers

25.6.1 Space'M mag sub-verwerkers inschakelen voor specifieke Verwerkingstaken, mits:

- a. de sub-verwerker schriftelijk verplicht wordt op ten minste dezelfde voorwaarden als deze Algemene Voorwaarden;
- b. de Klant voorafgaand (via register of mededeling) wordt geïnformeerd over de voorgenomen inschakeling en de mogelijkheid krijgt hiertegen bezwaar te maken;
- c. Space'M garant staat voor naleving door de sub-verwerker.

25.7 Datalekken en Incidentmanagement

25.7.1 In geval van een Datalek informeert Space'M de Klant onverwijld, doch uiterlijk binnen 72 uur na ontdekking, met een beschrijving van de aard van het lek, de getroffen en potentiële risico's, en de genomen en geplande maatregelen om het lek te verhelpen.

25.7.2 Space'M ondersteunt de Klant bij de wettelijke melding van het Datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen, indien de Klant daartoe verplicht is.

25.8 Rechten van Betrokkenen

25.8.1 Space'M stelt de Klant in staat om tijdig en adequaat te reageren op verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten (inzage, correctie, wissing, dataportabiliteit, beperking, bezwaar).

25.8.2 Verzoeken van betrokkenen worden door Space'M, in overleg met en onder instructie van de Klant, binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

25.9 Bewaartermijnen

25.9.1 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of zolang de Klant als Verwerkingsverantwoordelijke de gegevens nodig heeft voor compliance (bijv. fiscale bewaartermijnen).

25.9.2 Na het verstrijken van de bewaartermijn worden Persoonsgegevens onverwijld en veilig verwijderd of geanonimiseerd.

25.10 Internationale Gegevensoverdracht

25.10.1 Overdracht van Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) vindt alleen plaats op basis van een adequaatheidsbesluit, standaard contractuele clausules of andere door de AVG toegestane mechanismen.

25.10.2 De Klant wordt vooraf geïnformeerd over elke voorgenomen internationale overdracht en kan hiertegen gemotiveerd bezwaar maken.

25.11 Audits en Controle

25.11.1 Op verzoek van de Klant verstrekt Space'M relevante informatie en documenten met betrekking tot de Verwerking om aan te tonen dat aan de verplichtingen uit de AVG en deze Algemene Voorwaarden wordt voldaan.

25.11.2 Indien de Klant een audit of inspectie wenst, zal dit in overleg en binnen redelijke grenzen plaatsvinden, met inachtneming van vertrouwelijkheid en bedrijfsbelangen van Space'M.

25.12 Privacyverklaring

Voor nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Space'M en de rechten van betrokkenen, wordt verwezen naar de Privacyverklaring van Space'M, beschikbaar op:

<https://www.spacemonline.com/privacy>