

Algemene Voorwaarden

Amana Marketing

Versie 7 mei 2026

Amana Marketing is een handelsnaam van Amana Corporation V.O.F., gevestigd te Soest en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97861510. In deze voorwaarden noemen wij onszelf "Opdrachtnemer". De partij waarmee wij samenwerken noemen wij "Opdrachtgever".

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze werkzaamheden.

Inhoudsopgave

1. Definities
 2. Toepasselijkheid
 3. Totstandkoming van de Overeenkomst
 4. Onze diensten
 5. Leads en afspraken
 6. Betaling en opschorting
 7. Samenwerking
 8. Eigendom en gebruiksrecht
 9. Oplevering en goedkeuring
 10. Intellectueel eigendom
 11. Aansprakelijkheid
 12. Overmacht
 13. Klachten
 14. Vertrouwelijkheid
 15. Duur en beëindiging
 16. Privacy en gegevensverwerking
 17. Wijzigingen in deze voorwaarden
 18. Toepasselijk recht en geschillen
-

1. Definities

In deze voorwaarden gebruiken wij de volgende begrippen:

Opdrachtnemer:

Amana Corporation V.O.F., handelend onder de naam Amana Marketing.

Opdrachtgever:

de zakelijke partij waarmee Opdrachtnemer een overeenkomst sluit.

Overeenkomst:

het schriftelijke of digitale document tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin de concrete afspraken staan.

Abonnement:

de doorlopende dienstverlening van Opdrachtnemer waarbinnen één of meerdere vormen van dienstverlening worden geleverd, zoals leadgeneratie, appointment setting, contentcreatie of overige marketingwerkzaamheden.

Lead:

een contactaanvraag van een potentiële klant die via een marketingcampagne interesse heeft getoond in de diensten van Opdrachtgever.

Afspraak:

een door Opdrachtnemer ingeplande afspraak tussen een potentiële klant en Opdrachtgever, bedoeld voor bijvoorbeeld een adviesgesprek, intake of schouw.

Contentcreatie:

het ontwikkelen van marketingmaterialen, waaronder advertentiebeelden, social media content, teksten, visuals, video's, creatives en overige uitingen.

Maatwerkdienst:

een door Opdrachtnemer op projectbasis te leveren dienst, zoals het bouwen van websites, CRM-systemen, offerte-systemen, overige digitale systemen of automatiseringen, evenals het structureel beheer of onderhoud daarvan.

Advertentiebudget:

de kosten voor het plaatsen van advertenties op externe platforms zoals Meta of andere kanalen.

Diensten:

alle activiteiten die Opdrachtnemer uitvoert, waaronder leadgeneratie, appointment setting, contentcreatie, social media beheer, online marketing en maatwerkdiensten.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten van Opdrachtnemer. Afwijkingen zijn alleen geldig als Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd. Eigen voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Als een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen treden in dat geval in overleg om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling met een zo vergelijkbaar mogelijke strekking.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

Een Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk, digitaal, per e-mail, via een betaalpagina, via elektronische ondertekening, via een online formulier of op andere aantoonbare wijze akkoord gaat met het aanbod van Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtgever via een website, betaalpagina, Stripe, digitaal aanmeldformulier of vergelijkbare online flow een dienst afneemt, geldt ieder van de volgende handelingen als aanvaarding van de Overeenkomst: het afronden van de bestelling, het voldoen van de eerste betaling, het aanvinken van akkoord met deze algemene voorwaarden of het digitaal bevestigen van de opdracht.

Deze algemene voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld via een downloadbare link, webpagina, bijlage, betaalpagina of digitale akkoordverklaring.

4. Onze diensten

Onze dienstverlening bestaat uit abonnementen en maatwerkdiensten. De concrete invulling — zoals prijs, looptijd, aantallen, scope, deliverables en betaalwijze — wordt altijd vastgelegd in de Overeenkomst. Deze algemene voorwaarden vormen de juridische basis; de Overeenkomst is leidend voor de concrete afspraken.

4.1 Leadgeneratie

Leadgeneratie betreft de inspanning van Opdrachtnemer om via marketingcampagnes leads te genereren voor Opdrachtgever. Een lead is geleverd zodra de contactgegevens via e-mail, CRM-systeem, webhook of een ander afgesproken kanaal aan Opdrachtgever zijn verstrekt.

Indien in de Overeenkomst een concreet aantal leads en een termijn zijn vastgelegd, spant Opdrachtnemer zich in om dit aantal binnen de afgesproken termijn te realiseren. Wordt het

overeengekomen aantal binnen de afgesproken termijn niet volledig gehaald, dan zal Opdrachtnemer — voor zover redelijkerwijs mogelijk en mits Opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan — de werkzaamheden of campagnes kosteloos voortzetten totdat het overeengekomen aantal is geleverd, dan wel een redelijke alternatieve oplossing aanbieden.

Deze doorwerkregeling geldt uitsluitend binnen redelijke grenzen en voor zover levering redelijkerwijs mogelijk is. Daarbij is Opdrachtnemer afhankelijk van onder meer voldoende advertentiebudget, tijdige en juiste medewerking van Opdrachtgever, volledige en juiste input, marktomstandigheden, platformprestaties, bereikbaarheid en beschikbaarheid van potentiële klanten en omstandigheden zoals bedoeld in artikel 12.

Indien in de Overeenkomst geen concreet aantal leads is vastgelegd, geldt voor leadgeneratie een inspanningsverplichting zonder aantalsgarantie.

Een lead biedt geen garantie op kwaliteit, juistheid of bereikbaarheid van de verstrekte gegevens, koopintentie, een klant, opdracht, omzet, winst, installatie of conversie. De opvolging, prijsstelling, snelheid van reactie, communicatie en het aanbod van Opdrachtgever hebben grote invloed op het uiteindelijke resultaat. Dit risico ligt bij Opdrachtgever.

Een leadgeneratie-abonnement is alleen passend indien Opdrachtgever zelf beschikt over voldoende interne capaciteit om leads tijdig en structureel op te volgen, bijvoorbeeld via een planner, salesmedewerker, eigenaar of andere verantwoordelijke persoon. Het ontbreken hiervan komt voor rekening en risico van Opdrachtgever en kan niet leiden tot aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, restitutie van vergoedingen of verlenging op kosten van Opdrachtnemer.

4.2 Appointment setting

Bij appointment setting verzorgt Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk de opvolging van leads en het inplannen van afspraken namens Opdrachtgever. Een afspraak is geleverd zodra een concrete datum en tijd met de potentiële klant zijn bevestigd en gedeeld met Opdrachtgever, bijvoorbeeld via e-mail, CRM-systeem, agenda of een ander afgesproken kanaal.

Indien in de Overeenkomst een concreet aantal afspraken en een termijn zijn vastgelegd, spant Opdrachtnemer zich in om dit aantal binnen de afgesproken termijn te realiseren. Wordt het overeengekomen aantal binnen de afgesproken termijn niet volledig gehaald, dan zal Opdrachtnemer — voor zover redelijkerwijs mogelijk en mits Opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan — de werkzaamheden kosteloos voortzetten totdat het overeengekomen aantal is geleverd, dan wel een redelijke alternatieve oplossing aanbieden.

Deze doorwerkregeling geldt uitsluitend binnen redelijke grenzen en voor zover levering redelijkerwijs mogelijk is. Daarbij is Opdrachtnemer afhankelijk van onder meer voldoende advertentiebudget, tijdige en juiste medewerking van Opdrachtgever, volledige en juiste input, marktomstandigheden, platformprestaties, bereikbaarheid en beschikbaarheid van potentiële

klanten en omstandigheden zoals bedoeld in artikel 12.

Indien in de Overeenkomst geen concreet aantal afspraken is vastgelegd, geldt voor appointment setting een inspanningsverplichting zonder aantalsgarantie.

Een afspraak blijft als geleverd gelden wanneer de potentiële klant niet verschijnt, de afspraak annuleert, verplaatst of alsnog afziet van interesse, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is overeengekomen. Het risico van no-shows, annuleringen en verplaatsingen door de potentiële klant ligt bij Opdrachtgever.

Een afspraak biedt geen garantie op kwaliteit, koopintentie, aanwezigheid van de potentiële klant, een opdracht, installatie, omzet, winst of conversie. De kwaliteit en uitkomst van afspraken is mede afhankelijk van timing, communicatie, prijsstelling, opvolging en het aanbod van Opdrachtgever.

4.3 Contentcreatie

Onder contentcreatie verstaat Opdrachtnemer het ontwikkelen van marketingmaterialen, waaronder advertentiebeelden, social media content, teksten, visuals, video's, creatives en overige uitingen. De omvang, frequentie, deliverables en eventuele goedkeuringsmomenten worden vastgelegd in de Overeenkomst.

Voor contentcreatie geldt een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer levert content conform de afgesproken specificaties en richtlijnen, maar geeft geen garantie op specifieke prestatie-indicatoren zoals bereik, engagement, conversie of omzet.

Bij de uitvoering van contentcreatie kan Opdrachtnemer gebruikmaken van AI-tools en -modellen. De eindverantwoordelijkheid voor publicatie en gebruik van de geleverde content ligt bij Opdrachtgever.

4.4 Social media beheer

Onder social media beheer verstaat Opdrachtnemer het structureel beheren van social media kanalen namens Opdrachtgever, waaronder het inplannen en plaatsen van content, community management en het reageren op berichten en reacties. De omvang en frequentie worden vastgelegd in de Overeenkomst.

Voor social media beheer geldt een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer geeft geen garanties op specifieke prestatie-indicatoren zoals bereik, volgers, engagement, conversie of omzet.

4.5 Online marketing

Voor online marketingactiviteiten — waaronder campagnebeheer, strategie, advertentiebeheer en creatieve uitingen — geldt een inspanningsverplichting, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk concrete aantallen leads of afspraken zijn vastgelegd. In dat geval gelden voor die aantallen de bepalingen uit artikel 4.1 respectievelijk artikel 4.2.

Opdrachtnemer zet zich in voor het beste resultaat, maar geeft geen garanties op kwaliteit van leads of afspraken, bereikbaarheid, koopintentie, aanwezigheid van potentiële klanten, omzet, winst, conversie, opdrachten, installaties of andere commerciële resultaten van Opdrachtgever.

4.6 Maatwerkdiensten

Naast abonnementen biedt Opdrachtnemer maatwerkdiensten aan, waaronder het bouwen van websites, CRM-systemen, offerte-systemen en overige digitale systemen of automatiseringen. Omdat scope, prijs, oplevering, planning en voorwaarden per project verschillen, worden maatwerkdiensten altijd vastgelegd in een afzonderlijke Overeenkomst.

Voor maatwerkdiensten geldt een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer levert kwalitatief werk conform de afgesproken specificaties, maar geeft geen garantie op een specifiek zakelijk resultaat, zoals omzetgroei, klanttoename, conversie of winst.

Voor de eigendoms- en gebruiksrechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde maatwerkdiensten geldt het bepaalde in artikel 8.

4.7 Beheer en onderhoud

Beheer of onderhoud van websites, systemen, CRM's of andere digitale infrastructuur wordt eveneens beschouwd als maatwerk. Dit wordt vastgelegd als aanvulling op een bestaande Overeenkomst of in een afzonderlijke Overeenkomst, waarin scope, frequentie, vergoeding en duur worden gespecificeerd.

4.8 Doorlopende dienstverlening

Alle diensten die door Opdrachtnemer op maandelijkse basis worden geleverd in het kader van een abonnement — waaronder maar niet beperkt tot leadgeneratie, appointment setting, contentcreatie, online marketing, social media beheer, advertentiebeheer, applicatiebeheer en automatiseringen — worden aangemerkt als doorlopende dienstverlening.

Een abonnement kent een minimale looptijd van drie (3) maanden, tenzij in de Overeenkomst een langere initiële looptijd is overeengekomen.

Doorlopende dienstverlening wordt uitgevoerd tegen een vaste maandvergoeding. Voor zover in de Overeenkomst geen concrete aantallen leads of afspraken zijn vastgelegd, geldt voor de werkzaamheden een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Indien in de

Overeenkomst wel concrete aantallen leads of afspraken zijn vastgelegd, gelden daarvoor de bepalingen uit artikel 4.1 respectievelijk artikel 4.2.

Opdrachtnemer geeft in geen geval garanties op de kwaliteit van leads of afspraken, bereikbaarheid, koopintentie, aanwezigheid van potentiële klanten, conversie, omzet, winst, opdrachten, installaties of andere commerciële resultaten van Opdrachtgever. Een eventuele aantalsafpraak of aantalsgarantie zoals vastgelegd in de Overeenkomst geldt nooit als kwaliteitsgarantie, conversiegarantie of omzetgarantie.

De overeengekomen vergoeding is verschuldigd ongeacht het behaalde commerciële resultaat.

5. Leads en afspraken

Dit artikel is van toepassing op zowel leads als afspraken, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, en moet worden gelezen in samenhang met artikel 4.1 en artikel 4.2.

5.1 Levering van leads en afspraken

Een lead is geleverd zodra de contactgegevens via e-mail, CRM-systeem, webhook of een ander afgesproken kanaal aan Opdrachtgever zijn verstrekt.

Een afspraak is geleverd zodra een concrete datum en tijd met de potentiële klant zijn bevestigd en gedeeld met Opdrachtgever, bijvoorbeeld via e-mail, CRM-systeem, agenda of een ander afgesproken kanaal.

Indien een potentiële klant de afspraak wil verplaatsen, geldt de oorspronkelijke afspraak als geleverd, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk is afgesproken dat alleen daadwerkelijk gevoerde afspraken meetellen.

Reeds geleverde leads en afspraken worden niet gecrediteerd of gerestitueerd, ongeacht de uitkomst, kwaliteit, bereikbaarheid, no-show, annulering, verplaatsing of uiteindelijke conversie, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is overeengekomen.

5.2 Aantallen, garanties en verantwoordelijkheid

Een eventuele aantalsafpraak of aantalsgarantie voor leads of afspraken geldt uitsluitend indien dit aantal en de bijbehorende termijn expliciet in de Overeenkomst zijn vastgelegd. De eventuele doorwerkregeling bij niet-volledige levering is uitgewerkt in artikel 4.1 voor leads en artikel 4.2 voor afspraken.

Opdrachtnemer geeft geen garanties op kwaliteit, bereikbaarheid, koopintentie, aanwezigheid van potentiële klanten, no-shows, annuleringen, conversie, omzet, winst, opdrachten, installaties of andere commerciële resultaten. Deze risico's liggen bij Opdrachtgever.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en professionele opvolging van leads en afspraken, waaronder het voeren van gesprekken, het doen van aanbiedingen en het omzetten van leads of afspraken naar opdrachten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of gemiste omzet als gevolg van onvoldoende of te late opvolging door Opdrachtgever.

5.3 Advertentiebudget

De kosten voor advertenties op externe platforms zoals Meta Ads of vergelijkbare kanalen komen voor rekening van Opdrachtgever en worden rechtstreeks door Opdrachtgever aan het betreffende platform voldaan, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig opladen, aanvullen en beschikbaar houden van het advertentiebudget op de betreffende accounts.

Opdrachtnemer adviseert over de hoogte van het advertentiebudget en beheert de besteding ervan binnen de afgesproken kaders. De vergoeding van Opdrachtnemer staat los van het advertentiebudget en is verschuldigd ongeacht de hoogte van het bestede budget.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het uitblijven of vertragen van leads, afspraken of andere resultaten als gevolg van een ontoereikend, te laat opgewaardeerd of onderbroken advertentiebudget, noch voor wijzigingen in advertentieplatformen, marktomstandigheden of beperkingen in bereik. Reeds besteed advertentiebudget wordt niet vergoed of gerestitueerd door Opdrachtnemer.

6. Betaling en opschorting

Betaling verloopt via de in de Overeenkomst afgesproken methode, zoals automatische incasso, betaling via Stripe of bankoverschrijving. Facturen dienen te worden voldaan binnen de op de factuur of in de Overeenkomst vermelde termijn.

De hoogte van de vergoeding, de betaalwijze, de betalingstermijn en eventuele afwijkende betaalafspraken worden vastgelegd in de Overeenkomst.

Indien betaling via automatische incasso, Stripe of een vergelijkbare betaalmethode mislukt, blijft Opdrachtgever verplicht het openstaande bedrag alsnog direct te voldoen. Eventuele kosten als gevolg van mislukte betalingen, storneringen of chargebacks komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.

Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de openstaande betaling volledig is voldaan. Gedurende een opschortingsperiode bestaat geen recht op levering van leads, afspraken, content of andere diensten. Verrekening of schuldvergelijking door Opdrachtgever is niet toegestaan.

Blijft betaling na aanmaning uit, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en alle openstaande vorderingen onmiddellijk op te eisen, inclusief de kosten voor eventuele incasso. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen voor rekening van Opdrachtgever.

Zolang volledige betaling uitblijft, is Opdrachtnemer niet verplicht werkzaamheden te verrichten of leveringen te doen.

7. Samenwerking

Een goede samenwerking is essentieel voor het behalen van resultaten. Opdrachtgever verplicht zich om:

- tijdig juiste en volledige informatie te verstrekken die Opdrachtnemer nodig heeft voor de uitvoering van de diensten;
- leads tijdig en professioneel op te volgen;
- actief mee te werken aan campagnes, goedkeuringen en feedback waar dat nodig is;
- toegang te verlenen tot benodigde systemen, accounts of platforms;
- wijzigingen in het aanbod, de doelgroep of het bedrijf tijdig te communiceren.

Schiet Opdrachtgever tekort in deze medewerking en leidt dit tot vertraging, mindere resultaten of het niet behalen van overeengekomen aantallen leads of afspraken, dan is Opdrachtnemer daarvoor niet aansprakelijk. Eventuele meerkosten als gevolg van onvoldoende medewerking komen voor rekening van Opdrachtgever.

8. Eigendom en gebruiksrecht

De eigendoms- en gebruiksrechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde of beheerde websites, systemen, applicaties, automatiseringen, workflows, campagnestructuren, sjablonen, templates en overige technische infrastructuur worden vastgelegd in de Overeenkomst.

Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, blijven door Opdrachtnemer ontwikkelde systemen, applicaties, automatiseringen, workflows, campagnestructuren, sjablonen, templates, bronbestanden, technische componenten, werkwijzen en overige niet-klantspecifieke onderdelen eigendom van Opdrachtnemer.

Indien in de Overeenkomst is afgesproken dat een website, systeem of ander maatwerkproduct aan Opdrachtgever wordt overgedragen, vindt overdracht of verruiming van gebruiksrechten pas plaats nadat Opdrachtgever alle daarvoor verschuldigde vergoedingen volledig heeft voldaan.

Opdrachtgever verkrijgt, afhankelijk van wat in de Overeenkomst is vastgelegd, een gebruiksrecht of eigendomsrecht op de specifiek voor Opdrachtgever opgeleverde eindresultaten. Onderliggende werkwijzen, templates, bronbestanden, technische componenten, standaardoplossingen en niet-klantspecifieke elementen blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer is niet verplicht broncode, databankstructuren, technische documentatie, templates, bronbestanden of interne werkwijzen over te dragen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Content, teksten, logo's en overige materialen die door Opdrachtgever zijn aangeleverd, blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert dat het gebruik van deze materialen geen inbreuk maakt op rechten van derden en vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken in verband daarmee.

9. Oplevering en goedkeuring

Na oplevering van werkzaamheden dient Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen eventuele gebreken of opmerkingen schriftelijk te melden.

Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen reactie geeft, wordt het werk geacht volledig te zijn goedgekeurd en opgeleverd.

Latere wijzigingen of aanpassingen worden beschouwd als meerwerk en kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

10. Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde concepten, campagnestructuren, software, systemen, designs, templates, werkwijzen, strategieën en overige creatieve of technische uitingen berusten bij Opdrachtnemer, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Voor specifiek voor Opdrachtgever opgeleverde content of campagnematerialen geldt dat Opdrachtgever deze mag gebruiken voor de doeleinden waarvoor deze zijn geleverd, nadat de daarvoor verschuldigde vergoedingen volledig zijn voldaan.

Opdrachtgever mag geleverde resultaten — zoals campagnemateriaal, content of leadlijsten — uitsluitend gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt. Doorverkoop, overdracht of hergebruik buiten de Overeenkomst is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

11. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst;
- gemiste omzet, opdrachten of zakelijke kansen;
- tegenvallende resultaten die voortvloeien uit onvoldoende of te late opvolging van leads of afspraken door Opdrachtgever;
- schade als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door Opdrachtgever;
- schade veroorzaakt door storingen, beleidswijzigingen of technische beperkingen van externe platforms zoals Meta of andere advertentienetwerken;
- schade als gevolg van onvoldoende advertentiebudget of onderbrekingen in advertentieaccounts;
- schade die voortvloeit uit het gebruik of niet kunnen gebruiken van geleverde systemen, websites of andere digitale infrastructuur.

De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de drie (3) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident aan Opdrachtnemer heeft betaald. Aanspraken op schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen twaalf (12) maanden na ontdekking van de schade schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn ingediend.

Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

12. Overmacht

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig nakomen van verplichtingen als dat het gevolg is van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen. Hieronder valt in ieder geval — maar niet uitsluitend —:

- storingen of beleidswijzigingen bij externe advertentieplatformen zoals Meta of vergelijkbare kanalen;
- uitval van internet of technische infrastructuur bij derde partijen;
- beperkingen, blokkades of afkeuringen binnen advertentieaccounts of platformen;
- overheidsmaatregelen of wettelijke beperkingen;
- ziekte of uitval van medewerkers;
- brand, overstroming of andere calamiteiten.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over een overmachtssituatie. Als de overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat schadevergoeding verschuldigd is.

Reeds betaalde bedragen worden niet automatisch gerestitueerd. Voor zover sprake is van aantoonbaar nog niet geleverde prestaties, treden partijen in overleg over een redelijke oplossing, waarbij rekening wordt gehouden met reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte kosten, de aard van de dienstverlening en de reden waarom verdere uitvoering niet mogelijk is.

Opdrachtnemer kan ervoor kiezen de dienstverlening voort te zetten zodra de overmachtssituatie is beëindigd, of een passende regeling te treffen.

13. Klachten

Opdrachtgever dient klachten over geleverde diensten binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen zeven (7) dagen na ontdekking, schriftelijk te melden. Bij uitblijven hiervan wordt de dienst als geaccepteerd beschouwd.

Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14. Vertrouwelijkheid

Beide partijen behandelen informatie die zij van de andere partij ontvangen en die als vertrouwelijk is aangemerkt of die naar haar aard vertrouwelijk is — zoals bedrijfsgegevens, klantinformatie en campagnedata — strikt vertrouwelijk. Deze verplichting geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan.

Opdrachtnemer is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever op zakelijke wijze te gebruiken als referentie, tenzij Opdrachtgever hier schriftelijk bezwaar tegen maakt.

15. Duur en beëindiging

Een abonnement heeft een minimale looptijd van drie (3) maanden, tenzij in de Overeenkomst een langere initiële looptijd is overeengekomen. Tussentijdse opzegging gedurende deze minimale looptijd is niet mogelijk. Reeds gefactureerde of nog te factureren bedragen voor deze periode blijven verschuldigd.

Na afloop van de minimale looptijd wordt het abonnement telkens voortgezet voor opvolgende periodes van drie (3) maanden, tenzij Opdrachtgever vóór het einde van de lopende periode

schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtnemer meldt het abonnement niet te willen voortzetten, of tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen.

Het voldoen van de eerstvolgende betaling voor een nieuwe periode geldt als bevestiging dat Opdrachtgever akkoord gaat met voortzetting van de Overeenkomst voor die nieuwe periode.

Voor maatwerkdiensten gelden de duur en beëindigingsbepalingen zoals vastgelegd in de afzonderlijke Overeenkomst.

Opdrachtnemer mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadevergoeding, indien:

- Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt na aanmaning;
- Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling heeft aangevraagd;
- Opdrachtgever handelt in strijd met deze voorwaarden of de Overeenkomst;
- Opdrachtgever onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de dienstverlening, nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever hierop heeft gewezen.

Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt het gebruiksrecht op door Opdrachtnemer beheerde systemen, applicaties, automatiseringen en overige technische infrastructuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Voor websites, systemen of andere maatwerkproducten waarvan overdracht of blijvend gebruiksrecht is overeengekomen, geldt het bepaalde in artikel 8.

Indien op het moment van beëindiging het overeengekomen aantal leads of afspraken nog niet volledig is geleverd, worden eventuele openstaande verplichtingen afgehandeld met inachtneming van de reden van beëindiging, de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Indien de beëindiging het gevolg is van een tekortkoming van Opdrachtgever, waaronder niet-tijdige betaling, onvoldoende medewerking of schending van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer niet gehouden tot verdere levering, restitutie of kosteloze voortzetting.

In overige gevallen kan Opdrachtnemer ervoor kiezen de resterende campagnes of werkzaamheden voort te zetten totdat het overeengekomen aantal is geleverd, of een passende regeling te treffen. Reeds betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of partijen gezamenlijk een andere regeling treffen.

16. Privacy en gegevensverwerking

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever — bijvoorbeeld bij leadgeneratie, appointment setting of het beheer van CRM- en marketingsystemen — geldt Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG.

Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, verbinden partijen zich ertoe vóór aanvang van die verwerking een verwerkersovereenkomst te sluiten. Indien nog geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst is gesloten, gelden de privacy- en verwerkingsafspraken uit deze algemene voorwaarden voor zover mogelijk als tijdelijke basis, totdat een afzonderlijke verwerkersovereenkomst is overeengekomen.

In de verwerkersovereenkomst worden afspraken vastgelegd over onder meer beveiligingsmaatregelen, doelbinding, bewaartermijnen, inschakeling van subverwerkers, datalekmeldingen en de afhandeling van rechten van betrokkenen.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van privacywetgeving ten aanzien van de leads, klantgegevens en overige persoonsgegevens die hij ontvangt en verwerkt.

17. Wijzigingen in deze voorwaarden

Opdrachtnemer mag deze algemene voorwaarden aanpassen. Wijzigingen worden minimaal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk of per e-mail aangekondigd.

Wijzigingen werken in beginsel niet door tijdens een lopende minimale looptijd of een eerder schriftelijk vastgelegde vaste looptijd, tenzij de wijziging noodzakelijk is op grond van wet- en regelgeving, gewijzigd platformbeleid of zwaarwegende bedrijfsbelangen van Opdrachtnemer.

In dergelijke gevallen behoudt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging, doch uitsluitend voor zover voortzetting onder de gewijzigde voorwaarden in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd.

Maakt Opdrachtgever na de ingangsdatum van een wijziging gebruik van de diensten van Opdrachtnemer, dan wordt dit beschouwd als instemming met de gewijzigde voorwaarden.

18. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland,

locatie Utrecht, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.
