ALGEMENE VOORWAARDEN

Relato Sales | Zakelijke dienstverlening Versie 1.0

1. Definities en toepasselijkheid

1.1 Relato Sales, hierna “Relato”: de onderneming Relato Connect, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95464328, handelend onder de handelsnaam Relato Sales en tevens onder Relato Events & Marketing. Relato Sales is geen afzonderlijke rechtspersoon. De volledige gegevens van de contracterende onderneming staan in de offerte of opdrachtbevestiging.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Relato een overeenkomst sluit. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bestemd voor zakelijke opdrachten; niet voor consumenten.

1.3 Overeenkomst: de door partijen aanvaarde offerte of opdrachtbevestiging en schriftelijk overeengekomen aanvullingen. Diensten: de daarin beschreven acquisitie-, implementatie-, campagnebeheer- en commerciële begeleidingswerkzaamheden. Campagne: de samenhangende prospectbenadering, waaronder de doelgroep, leadlijst, berichtenreeks (sequence), personalisatie, kanalen, automatiseringen, verzendinstellingen en opvolging.

1.4 Externe tools: diensten van derden, waaronder software, AI-systemen, databronnen, verrijkingsdiensten, e-maildiensten, sociale platforms, hosting en betalingsdiensten. Klantdata: alle gegevens die Opdrachtgever aanlevert en alle voor Opdrachtgever verzamelde of gegenereerde projectgegevens, waaronder leads, verrijkte contactgegevens, reacties, afspraken, verzendhistorie, uitsluitlijsten en campagneresultaten.

1.5 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten en vervolgopdrachten voor Relato Sales, voor zover zij rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard. Voor diensten van andere Relato-handelsnamen gelden deze voorwaarden alleen indien partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

1.6 Voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen gelden uitsluitend indien partijen deze schriftelijk aanvaarden. Schriftelijk omvat e-mail en een digitaal vastgelegde goedkeuring waarvan inhoud, afzender en tijdstip kunnen worden vastgesteld.

1.7 Bij tegenstrijdigheid gaat een specifieke schriftelijke afspraak in de Overeenkomst voor op deze voorwaarden. Voor persoonsgegevens gaat een specifieke, afzonderlijke verwerkersovereenkomst voor, voor zover dit een rechtmatige aanvulling betreft. Dwingend recht gaat steeds voor.

1.8 Relato verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst op een wijze die Opdrachtgever in staat stelt ze op te slaan en later te raadplegen. Toepasselijkheid alleen creëert geen toestemming om een Campagne te starten.

2. Offerte en totstandkoming

2.1 Een offerte is vrijblijvend en geldig gedurende veertien kalenderdagen, tenzij daarin anders is vermeld. Na aanvaarding kan Relato een vrijblijvende offerte slechts onverwijld herroepen voor zover de wet dat toestaat. Kennelijke fouten of verschrijvingen binden Relato niet wanneer Opdrachtgever deze redelijkerwijs had behoren te herkennen.

2.2 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding of doordat Relato op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever met overeengekomen voorbereidende werkzaamheden begint. Het starten van voorbereiding geeft geen toestemming tot prospectbenadering; daarvoor geldt artikel 5.

2.3 De offerte beschrijft de omvang van implementatie en terugkerende dienstverlening, tarieven, eventuele vaste looptijd, hulpmiddelen, overlegfrequentie, opvolging en de verdeling van werkzaamheden. Prijzen en onderdelen uit eerdere offertes gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.

2.4 Opdrachtgever verstrekt alle informatie die redelijkerwijs nodig is om de opdracht en kosten te bepalen. Relato mag daarop vertrouwen, behoudens kennelijke onjuistheden waarvoor zij Opdrachtgever waarschuwt.

2.5 Wijzigingen bij aanvaarding binden Relato alleen na schriftelijke instemming. Een samengestelde prijs verplicht Relato niet tot uitvoering van een deel tegen een evenredig deel van die prijs.

2.6 De persoon die namens Opdrachtgever instemt, verklaart daartoe bevoegd te zijn. Opdrachtgever wijst één bevoegde contactpersoon aan voor instructies en campagnegoedkeuring en meldt wijzigingen onmiddellijk.

3. Dienstverlening en inspanningsverplichting

3.1 Relato verricht de Diensten met de zorg van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener. Tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, betreft de dienstverlening een inspanningsverplichting.

3.2 Implementatie kan bestaan uit intake, doelgroep- en klantprofielbepaling, zoekstrategie, leadselectie, verrijking, campagneplan, copywriting, sequences, technische inrichting, testen en voorbereiding van livegang. Terugkerende Diensten kunnen bestaan uit monitoring, analyse, optimalisatie, overleg en commerciële begeleiding. Alleen schriftelijk overeengekomen onderdelen zijn inbegrepen.

3.3 Relato garandeert geen aantal bruikbare leads, reacties, afspraken, klanten, opdrachten, omzet, financieringen, terugverdientijd of rendement. Doelstellingen, prognoses, voorbeeldresultaten en dashboards zijn geen garantie. Een uitdrukkelijk overeengekomen resultaatverplichting blijft gelden.

3.4 Verrijkte, ingekochte en door AI gegenereerde gegevens kunnen onvolledig, verouderd of onjuist zijn. Relato verricht de afgesproken kwaliteitscontroles, maar garandeert geen foutloze dataset, functietitel, beslissingsbevoegdheid, contactbaarheid of financiële draagkracht van een prospect.

3.5 Verzendvolume, planning en doorlooptijden hangen onder meer af van toegang, goedkeuring, warm-up, domeinreputatie en platformlimieten. Termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk als fataal aangeduid. Bij vertraging stelt Opdrachtgever Relato waar nodig schriftelijk een redelijke hersteltermijn; wettelijke rechten blijven bestaan.

3.6 Persoonlijke of telefonische opvolging, onderhandelingen, CRM-integraties, extra campagnes en aanvullende databronnen zijn alleen inbegrepen als dat schriftelijk is overeengekomen. Zonder uitdrukkelijke volmacht mag Relato Opdrachtgever niet juridisch binden of namens hem overeenkomsten sluiten.

3.7 Relato mag geschikte medewerkers of zelfstandige hulppersonen inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de overeengekomen eigen dienstverlening. Artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Voor tools en verwerking door derden gelden tevens artikelen 7 en 13.

3.8 Relato verleent geen exclusiviteit per branche, specialisme, regio of doelgroep en mag ook voor andere opdrachtgevers werken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Vertrouwelijke informatie en Klantdata mogen daarbij niet worden gedeeld.

4. Medewerking en commerciële opvolging

4.1 Opdrachtgever levert tijdig juiste en volledige bedrijfsinformatie, propositie, merkuitingen, claims, doelgroepcriteria, toegestane bronnen, bestaande klant- en partnerlijsten en actuele uitsluit- en bezwaarregisters aan. Hij meldt wijzigingen die uitvoering of rechtmatigheid beïnvloeden onmiddellijk.

4.2 Opdrachtgever verstrekt de noodzakelijke, rechtmatige toegang tot accounts, domeinen, mailboxen, CRM en platforms. Waar mogelijk blijft hij accountbeheerder en geeft hij Relato afzonderlijke, beperkte gebruikersrechten. Hij blijft verantwoordelijk voor zijn eigen infrastructuur en voor wijzigingen door hemzelf of andere beheerders.

4.3 Opdrachtgever zorgt voor beschikbaarheid van zijn contactpersoon, tijdige feedback en de overeengekomen overlegmomenten. Positieve reacties, verkoopgesprekken, offertes en closing worden door Opdrachtgever opgevolgd, tenzij dit uitdrukkelijk aan Relato is opgedragen. Partijen leggen de gewenste reactietermijn vast.

4.4 Opdrachtgever controleert tijdens de samenwerking reacties, afmeldingen, klachten, gewijzigde prospectgegevens en commerciële toezeggingen. Hij geeft relevante informatie tijdig aan Relato door. Iedere partij die een afmelding of bezwaar ontvangt, verwerkt of meldt dit onverwijld overeenkomstig artikel 6.

4.5 Bij ontbrekende toegang, informatie, goedkeuring of betaling mag Relato de betrokken werkzaamheden na melding opschorten. Planning wordt aangepast. Reeds uitgevoerd werk, overeengekomen beschikbaar gehouden capaciteit en vooraf goedgekeurde, onvermijdbare externe kosten blijven verschuldigd; uitgespaarde kosten worden verrekend. Hervattingswerk wordt uitsluitend volgens artikel 8 in rekening gebracht.

4.6 Opdrachtgever wijzigt een actieve Campagne of de gebruikte infrastructuur niet zonder afstemming wanneer dit uitvoering, rechtmatigheid of veiligheid kan beïnvloeden. Eigen wijzigingen worden vastgelegd en zo nodig leidt een wijziging tot een nieuwe campagnegoedkeuring.

4.7 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van zijn eigen product of dienst en voor overeenkomsten met prospects. Relato is daarbij geen contractspartij, bemiddelaar met vertegenwoordigingsbevoegdheid of garant, behoudens een afzonderlijke schriftelijke opdracht.

5. Controle, goedkeuring en livegang van Campagnes

5.1 Relato start, activeert of hervat nooit een Campagne zonder voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van de bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever op de concrete, identificeerbare campagneversie. Een akkoord op offerte, intake, doelstelling of factuur is daarvoor onvoldoende. Stilzwijgen geldt niet als goedkeuring.

5.2 Vóór goedkeuring krijgt Opdrachtgever de leadlijst en uitsluitingen, doelgroep en bronnen, sequence en berichtteksten, personalisatie en eventuele AI-instructies, kanalen, afzenderaccounts en -identiteit, aantallen en frequenties, start- en eindmomenten, tijdzones, tracking, afmeldmogelijkheid en relevante automatiseringsinstellingen ter controle.

5.3 Opdrachtgever controleert deze onderdelen inhoudelijk, commercieel en juridisch en bevestigt dat de geselecteerde ontvangers via de gekozen kanalen mogen worden benaderd. Hij laat dit waar nodig beoordelen door zijn juridische afdeling, privacyfunctionaris of externe adviseur. Hij verstrekt vóór goedkeuring alle noodzakelijke correcties en uitsluitingen.

5.4 Het akkoord vermeldt ten minste de campagneversie, datum of versie van de leadlijst, overeengekomen instellingen en gewenste start. Relato bewaart dit akkoord en voert de goedgekeurde versie uit. Goedkeuring neemt Relato’s eigen zorgplicht en wettelijke verplichtingen niet weg.

5.5 Nieuwe leadlijsten, ontvangers, kanalen, gewijzigde claims of berichtteksten en materiële wijzigingen van doelgroep, verzendvolume, tracking of AI-autonomie vereisen voorafgaand nieuw schriftelijk akkoord. Technische correcties zonder materiële invloed mogen binnen de expliciet goedgekeurde grenzen worden uitgevoerd en worden vastgelegd.

5.6 Bij dynamische inhoud of AI-personalisatie worden vóór livegang tevens gegevensbronnen, templates, variabelen, toegestane formuleringen en beperkingen goedgekeurd. AI mag geen ongecontroleerde nieuwe claims, toezeggingen of ontvangers toevoegen. Zonder deze goedgekeurde grenzen wordt de betreffende functionaliteit niet geactiveerd.

5.7 Bij een herstart na opschorting vraagt Relato opnieuw akkoord. Relato mag een Campagne onmiddellijk pauzeren bij klachten, bezwaren, veiligheidsincidenten, vermoedelijke onrechtmatigheid of platformrisico’s en informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Relato hoeft een kennelijk onrechtmatige instructie niet uit te voeren.

6. Rechtmatigheid van prospectbenadering

6.1 Opdrachtgever bepaalt het doel van de acquisitie en is verantwoordelijk voor de rechtmatige selectie en benadering van prospects, de gebruikte contactgegevens en de inhoud van zijn aanbod. Hij controleert en documenteert per kanaal en doelgroep de toepasselijke eisen uit onder meer de AVG, Telecommunicatiewet, reclameregels en platformvoorwaarden.

6.2 Opdrachtgever onderbouwt vóór livegang de rechtsgrond voor persoonsgegevens, vereiste toestemming of toepasselijke wettelijke uitzondering voor elektronische of telefonische benadering, herkomst en gebruiksrechten van de gegevens en naleving van informatieplichten. Een openbaar profiel, vindbaar e-mailadres, zakelijke functie of aankoop van een leadlijst bewijst op zichzelf niet dat prospectbenadering is toegestaan. Een AVG-rechtsgrond vervangt een afzonderlijk vereiste toestemming voor het communicatiekanaal niet.

6.3 Opdrachtgever controleert en actualiseert alle leadlijsten, uitsluitingen, sequences, berichtgeving, targeting en instellingen. Hij sluit onder meer ontvangers uit die bezwaar maakten, zich afmeldden of om juridische, contractuele of zakelijke redenen niet benaderd mogen worden. Als onvoldoende is vastgesteld dat benadering rechtmatig is, wordt de betreffende ontvanger niet geactiveerd.

6.4 Berichten bevatten een juiste en herkenbare afzender en, waar wettelijk vereist, een eenvoudige kosteloze afmeldmogelijkheid. Rechtmatige informatieverstrekking over verwerking en gegevensbron wordt door Opdrachtgever verzorgd of schriftelijk aan Relato opgedragen. Tracking, pixels, cookies en vergelijkbare functies worden alleen gebruikt na beoordeling van de daarvoor geldende vereisten.

6.5 Een afmelding of bezwaar tegen direct marketing wordt zonder onnodige vertraging verwerkt; verdere marketing aan de betreffende persoon wordt gestaakt. Relato verwerkt tijdens haar beheer ontvangen bezwaren direct in de campagne-uitsluiting en meldt deze aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt voor dezelfde uitsluiting in zijn overige systemen en bij andere uitvoerders. Een minimaal bezwaarregister mag uitsluitend rechtmatig worden bewaard om hernieuwde benadering te voorkomen.

6.6 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en toelaatbaarheid van zijn productclaims, referenties, certificeringen, intellectuele eigendom en eventueel benodigde vergunningen. Voor gereguleerde diensten, financierings- of investeringsaanbiedingen stelt hij tevens de noodzakelijke doelgroepbeperkingen, waarschuwingen en goedkeuringsvereisten vast. Een afzonderlijke opdracht kan niet afdoen aan vergunningplichten die op Relato zelf rusten.

6.7 Relato is geen juridische beoordelaar van de Campagne, tenzij afzonderlijk overeengekomen. Zij mag bij twijfel bewijs of beoordeling vragen en weigert of staakt kennelijk onrechtmatige verwerking of benadering. De verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en de vrijwaring van artikel 17 gelden niet

voor zover schade voortvloeit uit een eigen toerekenbare tekortkoming van Relato of een niet uitsluitbare wettelijke verplichting.

7. Externe tools, accounts en creditcard

7.1 De dienstverlening maakt gebruik van externe tools. De leverancier blijft verantwoordelijk voor zijn eigen dienst. Een tool kan onder meer wijzigingen in functionaliteit, tarieven, beschikbaarheid, data, AI-uitkomsten, voorwaarden of toegestane gebruiksvormen doorvoeren; accounts kunnen worden beperkt of geblokkeerd.

7.2 Toolabonnementen en gebruikskosten staan los van Relato's vergoeding, tenzij schriftelijk inbegrepen. Opdrachtgever gaat de benodigde abonnementen in beginsel zelf aan en is verantwoordelijk voor licenties, betaalde credits, domeinen, mailboxen en voldoende capaciteit. Relato bindt Opdrachtgever niet aan nieuwe tools, betaalde upgrades of uitgaven zonder diens voorafgaande akkoord.

7.3 Opdrachtgever koppelt zelf een geldige creditcard van zijn organisatie aan de benodigde externe tools. Dit is een vereiste voor uitvoering, tenzij de leverancier en Relato schriftelijk een andere betaalwijze aanvaarden. Hij houdt de kaart, betalingslimieten en factuurgegevens actueel. Relato vraagt geen volledige kaartgegevens en is zonder afzonderlijke opdracht niet verantwoordelijk voor betaling of beheer van de kaart.

7.4 De voorwaarden, privacyafspraken en licenties van de toolleverancier gelden voor diens dienst voor zover rechtsgeldig aanvaard. Relato informeert Opdrachtgever vóór gebruik over de relevante leverancier en de wijze van contracteren. Relato mag zonder machtiging geen aanvullende aansprakelijkheidsbeperkingen namens Opdrachtgever aanvaarden.

7.5 Relato garandeert geen ononderbroken werking, foutloze AI-uitvoer, aflevering in de inbox, e-mailreputatie, bereik, platformtoegang, beschikbaarheid van data of behoud van accountstatus. Zij neemt de overeengekomen voorzorgsmaatregelen en waarschuwt voor bekende relevante risico's; zij omzeilt geen platformbeperkingen.

7.6 Voor schade die uitsluitend wordt veroorzaakt door een externe tool of door een leverancier waarmee Opdrachtgever zelf contracteert, is Relato niet aansprakelijk, tenzij die schade mede voortvloeit uit een eigen toerekenbare tekortkoming van Relato. Dit geldt onder meer voor storingen, onjuiste brondata, leveranciersincidenten, tariefwijzigingen, onbedoelde afschrijvingen en accountbeperkingen. Artikel 17 en dwingendrechtelijke verantwoordelijkheden, waaronder die voor subverwerkers, blijven gelden.

7.7 Relato informeert Opdrachtgever over bekende wezenlijke verstoringen en bespreekt redelijke maatregelen. Vervanging, migratie en herstel buiten de overeengekomen Diensten zijn alleen betaald meerwerk na schriftelijk akkoord. Een storing verlengt de Overeenkomst of activeert geen nieuw abonnement automatisch.

7.8 Opdrachtgever blijft na beëindiging zelf verantwoordelijk voor voortlopende toolabonnementen, automatische verlenging, afschrijvingen en het intrekken van toegang. Relato beëindigt of pauzeert de door haar beheerde Campagnes volgens artikel 11 en verwijdert haar eigen toegangsrechten; het opzeggen van de Relato-dienst beëindigt de toolcontracten niet.

8. Tarieven, externe kosten en meerwerk

8.1 De vergoeding bestaat uit de schriftelijk overeengekomen implementatiekosten en terugkerende kosten voor campagnebeheer en commerciële begeleiding, of een afzonderlijke vaste projectprijs. De prijs, inbegrepen capaciteit en eventuele aanvullende Diensten worden per opdracht vastgelegd. Er geldt geen algemeen minimaal pakket of algemene resultaatfee.

8.2 Alle bedragen luiden in euro en zijn exclusief btw en toepasselijke overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Toolkosten, data-inkoop, domeinen, mailboxen, telefonische opvolging en reis- of andere externe kosten zijn uitsluitend inbegrepen indien dat schriftelijk is bepaald. Relato brengt externe kosten slechts door na akkoord over soort en bedrag of een aantoonbaar afgesproken budget.

8.3 Als werkzaamheden op uurbasis zijn overeengekomen en geen afwijkend tarief is afgesproken, geldt het bestaande standaardtarief van € 125 exclusief btw per uur. Het bestaan van dit tarief geeft geen toestemming voor extra werkzaamheden.

8.4 Nieuwe doelgroepen, extra Campagnes, nieuwe lijsten, aanvullende copy, integraties, extra overleg, herstel na klantwijzigingen en migratie kunnen meerwerk zijn. Relato beschrijft vooraf de wijziging, prijs of berekeningswijze en gevolgen voor de planning. Meerwerk is pas verschuldigd na schriftelijke aanvaarding; zonder akkoord blijft de bestaande scope gelden of wordt het afhankelijke onderdeel gepauzeerd.

8.5 Als een vaste prijs onjuist blijkt door onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever, bespreekt Relato vooraf een aangepaste prijs. Er vindt geen eenzijdige nacalculatie van een vaste prijs plaats zonder wettelijke of overeengekomen grondslag.

8.6 Relato mag terugkerende tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen, niet eerder dan twaalf maanden na aanvang van de betreffende Overeenkomst, mits zij ten minste dertig dagen vooraf schriftelijk het nieuwe tarief aankondigt. Opdrachtgever mag bij een verhoging de terugkerende dienstverlening vóór de ingangsdatum beëindigen zonder de reguliere opzegtermijn. Reeds overeengekomen vaste projectprijzen worden niet eenzijdig gewijzigd.

8.7 Een schriftelijk overeengekomen betalingsregeling wijzigt uitsluitend de betaalmomenten en niet de totale overeengekomen vergoeding. Betaalde of verschuldigde bedragen worden niet dubbel gerekend als een implementatievergoeding ook de begeleiding in de eerste maand omvat.

9. Eventuele afspraak- en succesvergoedingen

9.1 Een afspraakfee, succesfee, commissie of kickback geldt uitsluitend indien vooraf schriftelijk overeengekomen. Deze voorwaarden leggen op zichzelf geen dergelijke vergoeding op.

9.2 Bij een afspraakfee bepalen partijen vooraf ten minste het bedrag, de doelgroep en kwalificatiecriteria, of de afspraak daadwerkelijk moet plaatsvinden, de bewijsvoering en de behandeling van annulering, verplaatsing, doublures, bestaande relaties en niet-verschijnen. Zonder overeengekomen criteria en trigger wordt geen afspraakfee gefactureerd.

9.3 Bij een succesfee bepalen partijen vooraf ten minste het percentage of bedrag, het commerciële resultaat dat de fee activeert, de berekeningsgrondslag exclusief btw, attributie aan de Campagne, betalingsmoment, eventuele naloopperiode en de behandeling van bestaande leads, retouren, creditnota’s en herhaalopdrachten. Een fee kan niet worden gebaseerd op een nog nader te bepalen grondslag.

9.4 Opdrachtgever verstrekt de redelijkerwijs noodzakelijke en controleerbare informatie om een overeengekomen fee te berekenen, met bescherming van vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens. Een controle is beperkt tot relevante transacties en kan zo nodig door een onafhankelijke deskundige worden verricht.

9.5 Voor hetzelfde resultaat ontstaat geen dubbele vergoeding, tenzij partijen de combinatie van vergoedingen uitdrukkelijk overeenkomen. Na beëindiging blijven alleen fees verschuldigd die onder vooraf overeengekomen toerekenings- en naloopafspraken vallen. Zonder naloopafspraak ontstaat geen onbeperkte aanspraak op toekomstige omzet.

9.6 Ontvangt Relato van een toolleverancier of andere partij een vergoeding wegens een aanbeveling die de keuze van Opdrachtgever kan beïnvloeden, dan maakt zij het bestaan en de aard daarvan vooraf bekend. Deze vergoeding maakt geen deel uit van de vergoeding van Opdrachtgever tenzij schriftelijk overeengekomen.

10. Facturatie, betaling en termijnen

10.1 Opdrachtgever kan in termijnen betalen volgens de Overeenkomst. In de basis worden de implementatiekosten toegerekend aan de eerste maand van de samenwerking en de terugkerende kosten aan de maanden waarop de Diensten betrekking hebben. Een vaste projectprijs wordt alleen gespreid als het termijnenbedrag en schema schriftelijk zijn vastgelegd.

10.2 Facturatie vindt achteraf plaats op de eerste dag van de daaropvolgende kalendermaand. Werkzaamheden in september worden dus op 1 oktober gefactureerd. De implementatiekosten van de eerste maand staan volledig op de eerste maandfactuur, tenzij een andere verdeling is overeengekomen. Betaling vooraf of honderd procent vooruitbetaling is geen standaardvoorwaarde.

10.3 Door Opdrachtgever rechtstreeks afgenomen tools worden door de leverancier volgens diens eigen facturerings- en betaalregeling afgerekend; artikel 10.2 geldt uitsluitend voor facturen van Relato. Schriftelijk overeengekomen afspraak- en succesfees worden gefactureerd nadat de overeengekomen trigger is bereikt.

10.4 Facturen van Relato zijn betaalbaar binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt. Na afloop van de termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is over het opeisbare bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover toepasselijk.

10.5 Buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd volgens de wettelijke staffel uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met het toepasselijke wettelijke minimum. Er geldt geen aanvullend minimum van € 250. Proceskosten zijn verschuldigd voor zover de rechter deze toewijst of de wet daarin voorziet.

10.6 Opdrachtgever meldt een concreet gemotiveerd bezwaar tegen een factuur zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen veertien dagen. Alleen overschrijding van die termijn doet een terecht bezwaar niet vervallen. Het onbetwiste deel wordt tijdig betaald. Bevoegdheden tot opschorting of verrekening worden alleen uitgeoefend voor zover wettelijk toelaatbaar en passend bij de tekortkoming.

10.7 Bij niet-tijdige betaling kan Relato na schriftelijke betalingsherinnering met een hersteltermijn van zeven dagen de getroffen Diensten opschorten. Bij acute veiligheids- of juridische risico’s geldt artikel 19. Opschorting geeft geen toestemming Klantdata of accounts van Opdrachtgever als drukmiddel achter te houden.

10.8 Bij objectief gerechtvaardigde twijfel aan de betalingscapaciteit mag Relato redelijke zekerheid verlangen. Bij beëindiging worden reeds verricht werk, overeengekomen verschuldigde termijnen en goedgekeurde onvermijdbare kosten volgens artikelen 11 en 19 afgerekend. Er is geen automatische vervroegde opeisbaarheid van alle toekomstige maanden door één te late betaling.

11. Looptijd, maandelijkse opzegging en overdracht

11.1 Terugkerende dienstverlening wordt in beginsel aangegaan voor onbepaalde tijd en is maandelijks schriftelijk opzegbaar met één volle kalendermaand opzegtermijn, tegen het einde van een kalendermaand. Opzegging ontvangen op enig moment in september beëindigt de dienstverlening op 31 oktober. Een minimumduur, vaste looptijd of andere opzegregeling geldt alleen als die uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

11.2 Opzegging kan per e-mail aan het in de Overeenkomst vermelde Relato-contactadres. Relato bevestigt de ontvangst; het uitblijven van die bevestiging maakt een aantoonbaar ontvangen opzegging niet ongeldig. Relato kan terugkerende dienstverlening met dezelfde termijn opzeggen, met een redelijke overdracht van lopende werkzaamheden.

11.3 Een uitdrukkelijk overeengekomen vaste looptijd eindigt op de overeengekomen einddatum zonder automatische verlenging, tenzij schriftelijk anders is bepaald. Voor zover wettelijk toegestaan kan Opdrachtgever deze vaste looptijd niet tussentijds regulier opzeggen, behoudens een afzonderlijk overeengekomen regeling. Ontbinding wegens tekortkoming en andere wettelijke beëindigingsgronden blijven mogelijk.

11.4 Een eenmalige implementatie- of projectopdracht is geen maandelijks abonnement. Bij tussentijdse beëindiging daarvan worden de verrichte werkzaamheden, goedgekeurde onvermijdbare kosten en een eventueel volgens artikel 7:411 BW redelijke vergoeding afgerekend. Besparingen en reeds betaalde bedragen worden verrekend; er is geen automatische aanspraak op de volledige projectprijs voor niet uitgevoerd werk.

11.5 Tijdens de opzegtermijn blijven overeengekomen Diensten en vergoedingen gelden. Op verzoek kan benadering eerder worden gestopt; dit beëindigt de overeenkomstige contractueel verschuldigde vergoeding niet automatisch. Een afwijkende stop-, pauze- of afbouwregeling wordt schriftelijk vastgelegd.

11.6 Uiterlijk op de einddatum stopt Relato de door haar beheerde actieve verzendingen en automatiseringen, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk opdracht geeft deze aantoonbaar aan hem of een opvolger over te dragen. Relato documenteert de overdracht, verstrekt de beschikbare projectinrichting, Campagnedata en actuele uitsluitingen en trekt daarna haar eigen toegang in. Extra migratiehulp wordt alleen na voorafgaand akkoord betaald.

11.7 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beheer en rechtmatigheid van door hem overgenomen Campagnes en voor eigen toolcontracten. Relato garandeert geen werking na klantwijzigingen of na het einde van haar beheer. Verplichtingen over betaling van reeds verschuldigde bedragen, vertrouwelijkheid, gegevens, gebruiksrechten en aansprakelijkheid blijven naar hun aard gelden.

12. Klantdata, toegang en beschikbaarheid

12.1 In de verhouding tussen partijen blijven alle Klantdata vanaf hun aanlevering of ontstaan volledig aan Opdrachtgever toekomen. Relato maakt daarop geen aanspraak als eigen commercieel bestand en mag deze niet voor andere klanten, eigen acquisitie, verkoop of AI-training gebruiken zonder een afzonderlijke rechtmatige en specifieke afspraak.

12.2 Waar op door Relato voor Opdrachtgever gegenereerde Klantdata overdraagbare rechten ontstaan, draagt Relato die rechten hierbij aan Opdrachtgever over, welke overdracht Opdrachtgever hierbij aanvaardt, en werkt zij zo nodig aan een aanvullende akte mee. Op persoonsgegevens bestaat geen onbeperkt eigendomsrecht: rechten van betrokkenen, wettelijke beperkingen en bestaande rechten van bron- of toolleveranciers blijven gelden.

12.3 Opdrachtgever krijgt waar mogelijk vanaf aanvang beheerderstoegang tot zijn eigen projectaccounts en inzage in de volledige beschikbare Klantdata. Relato houdt de afgesproken campagne-inrichting, resultaten en goedkeuringen toegankelijk of verstrekt deze op verzoek in een gangbaar exportformaat voor zover technisch beschikbaar.

12.4 Relato bewaart Klantdata niet uitsluitend in een ontoegankelijk eigen account wanneer een klantaccount of redelijke export mogelijk is. Bij een leverancierbeperking meldt zij dit vóór gebruik en spreekt zij een beschikbare export- of overdrachtsroute af. Eigendom of toerekening geeft geen recht op broncode, algoritmen of afgeschermde gegevens van een toolleverancier.

12.5 Bij het einde verstrekt Relato de beschikbare Klantdata, campagne-inrichting en relevante goedkeuringshistorie of laat zij deze in de reeds door Opdrachtgever beheerde accounts beschikbaar. Het recht op toegang tot eigen data wordt niet afhankelijk gemaakt van betaling van een betwiste factuur. De verwijderings- en bewaartermijnen uit artikel 13 blijven gelden.

12.6 Opdrachtgever zorgt voor zijn eigen periodieke exports en back-ups; Relato voert de uitdrukkelijk afgesproken export- en beveiligingstaken uit. Deze taakverdeling ontheft Relato niet van haar beveiligings- en beschikbaarheidsverplichtingen voor persoonsgegevens die zij als verwerker beheert.

12.7 Bij generieke kennis, niet tot personen of Opdrachtgever herleidbare inzichten en eigen werkwijzen behoudt Relato haar rechten. Pseudonimisering alleen maakt Klantdata niet vrij herbruikbaar. Voor gebruik van resultaten als referentie of publicatie geldt artikel 15.

13. Privacy en verwerkersafspraken

13.1 Partijen leven de toepasselijke privacywetgeving na. De feitelijke verwerking bepaalt hun rol. Voor persoonsgegevens die Relato uitsluitend ten behoeve van en volgens gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever verwerkt, is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Relato verwerker. Voor eigen contactadministratie, facturatie en wettelijke verplichtingen is Relato zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Als Relato zelf doelen en essentiële middelen van andere verwerkingen bepaalt, worden daarvoor vooraf de juiste rol en afspraken vastgesteld.

13.2 Voor verwerkingen in opdracht sluiten partijen vóór aanvang een afzonderlijke verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG. Daarin specificeren zij per project onderwerp, duur, aard, doeleinden, betrokkenen, gegevenscategorieën, instructies, beveiliging, leveranciersrollen, bewaartermijnen en doorgiften. Zonder de vereiste, schriftelijk overeengekomen verwerkersafspraken wordt niet met verwerking voor de Campagne begonnen.

13.3 Relato verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor uitvoering van de overeengekomen Diensten en op gedocumenteerde instructies, mede betreffende doorgifte buiten de EER, tenzij een wettelijke verplichting anders voorschrijft. In dat geval informeert Relato Opdrachtgever vooraf, tenzij de wet dit verbiedt. Bij een naar haar oordeel privacyrechtelijk onrechtmatige instructie waarschuwt Relato onmiddellijk en schort zij die verwerking op.

13.4 Opdrachtgever bepaalt en documenteert de rechtsgrond, noodzakelijkheid, bewaartermijnen en transparantie jegens betrokkenen. Hij oefent zijn bevoegdheden als verantwoordelijke rechtmatig uit en verstrekt geen onnodige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en gegevens van minderjarigen worden niet als doelgroep of verrijkingskenmerk verwerkt zonder afzonderlijke rechtmatige afspraak en passende aanvullende waarborgen.

13.5 Relato waarborgt dat personen met toegang zich tot geheimhouding hebben verbonden of daartoe wettelijk verplicht zijn en alleen toegang hebben voor zover nodig. Zij treft passende technische en organisatorische maatregelen volgens artikel 32 AVG, afgestemd op risico, stand van de techniek en de in de afzonderlijke verwerkersovereenkomst vastgelegde maatregelen. Verplichtingen van Relato worden niet vervangen door een algemene inspanningsclausule.

13.6 Een leverancier waarmee Opdrachtgever zelf contracteert kan diens verwerker of zelfstandig verantwoordelijke zijn; een leverancier die Relato inschakelt voor verdere verwerking in haar opdracht kan subverwerker zijn. De feitelijke rol is bepalend. De enkele aanwezigheid van een klantaccount sluit subverwerkerschap niet uit. Partijen leggen de juiste contractketen en rollen vóór gebruik vast.

13.7 Relato schakelt een subverwerker uitsluitend in na voorafgaande specifieke of algemene schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Toestemming betreft de in de afzonderlijke verwerkersovereenkomst geïdentificeerde organisaties, diensten en locaties; er is geen onbeperkte toestemming voor onbekende tools. Bij algemene toestemming meldt Relato een nieuwe of

vervangende subverwerker ten minste veertien dagen vóór inzet zodat Opdrachtgever gemotiveerd bezwaar kan maken.

13.8 Bij een gerechtvaardigd bezwaar bespreken partijen een werkbare oplossing; totdat die is gevonden wordt de betrokken verwerking niet aan de nieuwe subverwerker opgedragen. Als geen oplossing mogelijk is, kan het getroffen onderdeel worden beëindigd met afrekening van uitgevoerd werk en goedgekeurde onvermijdbare kosten. Relato legt subverwerkers gelijkwaardige privacyverplichtingen op en blijft overeenkomstig artikel 28 lid 4 AVG verantwoordelijk voor hun nakoming.

13.9 Verwerking of toegang buiten de EER vindt uitsluitend plaats na schriftelijke instructie en met een geldig doorgiftemechanisme onder hoofdstuk V AVG, zoals een toepasselijk adequaatheidsbesluit of passende standaardcontractbepalingen met de vereiste beoordeling en aanvullende maatregelen. Toestemming van Opdrachtgever alleen is geen voldoende doorgiftegrondslag. Locaties, grondslag en waarborgen staan in de afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

13.10 Relato helpt Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de verwerking en beschikbare informatie, om verzoeken van betrokkenen te behandelen en verplichtingen uit artikelen 32 tot en met 36 AVG na te komen. Zij stuurt een rechtstreeks ontvangen verzoek onverwijld door en reageert niet zelfstandig inhoudelijk namens Opdrachtgever zonder instructie, behoudens een wettelijke verplichting.

13.11 Relato meldt een persoonsgegevensincident zonder onnodige vertraging nadat zij daarvan kennis krijgt, en uiterlijk binnen vierentwintig uur, aan de in de afzonderlijke verwerkersovereenkomst genoemde contactpersoon. De eerste melding bevat beschikbare informatie over aard, gegevens, gevolgen, maatregelen en contactpunt; ontbrekende informatie volgt gefaseerd. Zij neemt direct passende beperkende maatregelen, bewaart relevante bewijsinformatie en verleent medewerking. Opdrachtgever beoordeelt melding aan toezichthouder en betrokkenen; eigen wettelijke meldplichten van Relato blijven bestaan.

13.12 Relato stelt noodzakelijke informatie over naleving van artikel 28 AVG beschikbaar en staat relevante audits en inspecties door Opdrachtgever of diens onafhankelijke auditor toe. Een gewone audit wordt met redelijke aankondiging, proportioneel en met bescherming van andere klantgegevens uitgevoerd. Deze praktische afspraken beperken geen noodzakelijke audit na een incident of onderzoek door een toezichthouder.

13.13 Redelijke aanvullende hulp en auditwerkzaamheden mogen slechts tegen vooraf afgesproken kosten worden verricht. Voor zover werkzaamheden nodig zijn om een eigen tekortkoming van Relato te herstellen, komen zij niet voor rekening van Opdrachtgever. Een geschil over kosten rechtvaardigt geen weigering van wettelijk noodzakelijke medewerking.

13.14 Na beëindiging geeft Relato de persoonsgegevens naar keuze van Opdrachtgever terug of wist zij die en verwijdert zij bestaande kopieën, uiterlijk binnen dertig dagen na overdracht of instructie, behoudens een wettelijke bewaarplicht. Zonder tijdige keuze biedt Relato eerst een export aan en verwijdert zij de eigen operationele kopieën na dertig dagen. Geïsoleerde back-ups worden uiterlijk binnen negentig dagen overschreven, zijn niet beschikbaar voor regulier gebruik en worden bij herstel opnieuw verwijderd. Afwijkende rechtmatige termijnen en de feitelijke mogelijkheden van betrokken leveranciers worden vooraf in de afzonderlijke verwerkersovereenkomst vastgelegd.

13.15 Relato bevestigt verwijdering op verzoek en bewaart alleen gegevens waarvoor zij zelf een wettelijke grondslag en noodzaak heeft, met beperking van doel, toegang en duur. Opdrachtgever zorgt voor beëindiging of verwijdering in zijn eigen rechtstreeks beheerde toolaccounts. Aansprakelijkheid en regres gelden volgens artikel 17 uitsluitend voor zover verenigbaar met de AVG; rechten van betrokkenen en bevoegdheden van toezichthouders worden niet beperkt.

14. Intellectuele eigendom en blijvend gebruik

14.1 Rechten op reeds bestaande methoden, generieke templates, software, werkwijzen en knowhow van Relato of derden blijven bij de betreffende rechthebbende. Dit beperkt de aanspraken van Opdrachtgever op Klantdata uit artikel 12 niet.

14.2 Opdrachtgever behoudt alle rechten op eigen materialen en geeft Relato voor de duur en het doel van de opdracht de noodzakelijke gebruiksrechten. Hij staat ervoor in dat gebruik van door hem aangeleverde materialen geen rechten van derden schendt.

14.3 Opdrachtgever verkrijgt op voor hem gemaakte campagnecopy, sequences, rapportages en campagne-inrichting een blijvend, wereldwijd, niet-exclusief gebruiksrecht voor zijn eigen bedrijfsvoering, inclusief aanpassen en beheer door een opvolgend dienstverlener. Dit gebruiksrecht ontstaat bij oplevering en vervalt niet automatisch bij beëindiging van de samenwerking. Afzonderlijke overdracht van auteursrechten wordt schriftelijk vastgelegd.

14.4 Het gebruiksrecht geeft geen recht om Relato’s generieke methoden of templates als zelfstandig commercieel product te verkopen, maar laat eigen gebruik en beheer van het eigen project en de eigen data vrij. Rechten en licentiebeperkingen van derden gelden voor hun materialen; Relato meldt relevante beperkingen vóór levering.

14.5 Relato verkrijgt geen rechten op Opdrachtgevers klanten of prospects en kan toekomstige samenwerkingen van Opdrachtgever niet afhankelijk stellen van een Relato-lidmaatschap. Alleen vooraf schriftelijk overeengekomen fees volgens artikel 9 kunnen van toepassing zijn.

14.6 Partijen gebruiken elkaars merk, naam, logo of auteursrechtelijk materiaal uitsluitend voor uitvoering of na afzonderlijk akkoord. Voor publicatie als case of referentie geldt artikel 15.

15. Geheimhouding en referenties

15.1 Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst. Daaronder vallen in ieder geval Klantdata, leadlijsten, correspondentie, prijzen, commerciële strategie, accountgegevens, Campagnedata en niet-openbare werkwijzen.

15.2 Informatie mag uitsluitend worden gedeeld met personen of ingeschakelde partijen voor wie dit noodzakelijk en rechtmatig is en die een passende geheimhoudingsplicht hebben. De ontvangende partij beschermt deze informatie met redelijke maatregelen en blijft verantwoordelijk voor haar eigen medewerkers en hulppersonen.

15.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor aantoonbaar reeds bekende, zelfstandig ontwikkelde of zonder schending openbaar geworden informatie. Bij wettelijk verplichte bekendmaking wordt uitsluitend de noodzakelijke informatie verstrekt en wordt de ander vooraf geïnformeerd voor zover toegestaan.

15.4 Relato gebruikt de naam, het logo, resultaten, berichten, beeldmateriaal of de samenwerking van Opdrachtgever niet als klantreferentie, portfolio of promotie zonder diens voorafgaande afzonderlijke schriftelijke toestemming. Een gepubliceerd resultaat vereist tevens een juiste weergave en naleving van privacyrechten en rechten van derden. Geheimhouding blijft gelden zolang de informatie vertrouwelijk is.

16. Klachten en herstel

16.1 Opdrachtgever controleert de opgeleverde onderdelen en meldt een klacht schriftelijk, concreet en zonder onnodige vertraging nadat hij een gebrek ontdekt of redelijkerwijs behoort te ontdekken. Artikel 6:89 BW is leidend; er geldt geen automatisch verval van rechten na zeven dagen.

16.2 Bij een toerekenbaar gebrek krijgt Relato een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel, tenzij herstel onmogelijk is of gelet op urgentie redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Relato meldt de voorgestelde oplossing en termijn. Wettelijke rechten van Opdrachtgever blijven bestaan.

16.3 Campagnegoedkeuring bevestigt de controle door Opdrachtgever van kenbare inhoud en instellingen. Zij sluit een aanspraak wegens afwijking van het akkoord, verborgen technische fouten of onzorgvuldige uitvoering door Relato niet uit.

16.4 Een achterblijvend commercieel resultaat is op zichzelf geen gebrek wanneer geen resultaat is gegarandeerd en Relato haar overeengekomen inspanningen zorgvuldig verricht. Een klacht schort betaling van het onbetwiste deel van de vergoeding niet op.

17. Aansprakelijkheid en vrijwaring

17.1 Relato is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit een aan haar toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Voor zover nakoming nog mogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn, tenzij verzuim zonder ingebrekestelling intreedt of die termijn redelijkerwijs niet vereist is.

17.2 Behoudens lid 6 is de totale aansprakelijkheid voor één gebeurtenis of een reeks samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat een toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Als geen uitkering plaatsvindt, geldt voor een eenmalige opdracht de overeengekomen Relato-vergoeding voor het getroffen onderdeel en voor terugkerende dienstverlening de Relato-vergoeding over de zes maanden vóór de gebeurtenis, of de kortere verstreken looptijd. Implementatie in die periode telt mee; btw en externe kosten tellen niet mee. In alle gevallen geldt een maximum van € 5.000 per gebeurtenis of reeks. Deze bepaling houdt geen toezegging in dat Relato verzekerd is.

17.3 Relato is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst of omzet, gemiste kansen, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en verlies van klanten. Redelijke kosten ter vaststelling, beperking en herstel van rechtstreeks veroorzaakte schade kunnen directe schade zijn. Voor gegevensverlies geldt dezelfde beoordeling; gegevensverlies is niet zonder uitzondering van aansprakelijkheid uitgesloten.

17.4 Relato is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte gegevens of instructies van Opdrachtgever, diens eigen accountwijzigingen, onvoldoende opvolging, het benaderen van door Opdrachtgever ten onrechte goedgekeurde ontvangers of het niet aanleveren van uitsluitingen, voor zover die schade niet mede voortvloeit uit een eigen toerekenbare tekortkoming van Relato. Een afwijking van de goedgekeurde lijst of het negeren van ontvangen bezwaren valt niet onder deze uitsluiting.

17.5 Voor externe tools geldt artikel 7.6. Afgesproken beperkingen tasten Relato’s niet uitsluitbare verplichtingen als verwerker, waaronder voor subverwerkers, niet aan. Zij binden geen betrokkenen of toezichthouders en nemen geen eigen publieke verantwoordelijkheid van partijen weg.

17.6 Uitsluitingen, aansprakelijkheidsplafonds en vrijwaringen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Relato of haar bedrijfsleiding en evenmin voor zover dwingend recht of, in het concrete geval, de beperkende werking van redelijkheid en billijkheid zich ertegen verzet.

17.7 Opdrachtgever vrijwaart Relato tegen aanspraken van derden en redelijke verdedigingskosten voor zover veroorzaakt door een toerekenbare schending door Opdrachtgever van zijn verplichtingen inzake gegevens, benadering, inhoud, instructies of rechten van derden. De vrijwaring geldt niet voor het aandeel dat aan Relato zelf is toe te rekenen. Bestuurlijke boetes worden niet automatisch verhaald; verhaal is alleen mogelijk voor zover wettelijk toegestaan en de toerekening dat rechtvaardigt.

17.8 Relato meldt een aanspraak tijdig, stelt Opdrachtgever in staat redelijkerwijs aan het verweer bij te dragen en sluit zonder zijn akkoord geen voor hem bindende schikking. Partijen beperken hun schade. Voor zover op grond van de AVG regres mogelijk is, sluit dit aan bij hun daadwerkelijke verantwoordelijkheid.

18. Overmacht en continuïteit

18.1 Overmacht is een niet aan de betreffende partij toerekenbare belemmering in de zin van artikel 6:75 BW, waaronder niet-toerekenbare overheidsmaatregelen, ernstige stroom- of internetuitval, natuurrampen of uitval van noodzakelijke externe diensten. Een voorzienbare storing, gebrekkige beveiliging, gebrek aan geld of een eigen tekortkoming is niet automatisch overmacht.

18.2 De getroffen partij meldt de belemmering en de verwachte gevolgen zo spoedig mogelijk en neemt redelijke maatregelen om uitvoering te hervatten of schade te beperken. Alleen de getroffen verplichtingen worden opgeschort zolang de belemmering voortduurt.

18.3 Na dertig aaneengesloten dagen overmacht mag ieder van partijen het getroffen deel schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die overmacht. Reeds verrichte, zelfstandig bruikbare Diensten en vooraf goedgekeurde onvermijdbare kosten worden afgerekend. Voor definitief niet geleverde Diensten is geen vergoeding verschuldigd; daarvoor betaalde bedragen worden terugbetaald.

18.4 Bij uitval van een tool onderzoeken partijen een alternatief. Een vervangende tool, aanvullende kosten of gewijzigde Campagne vereist de toepasselijke goedkeuringen. Overmacht heft beveiligings-, incidentmeldings- en overdrachtsverplichtingen niet op voor zover naleving redelijkerwijs mogelijk blijft.

19. Opschorting en ontbinding

19.1 Bij een tekortkoming kan de andere partij na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, voor zover aard en ernst van de tekortkoming dit rechtvaardigen. Een ingebrekestelling is niet nodig voor zover de wet dat bepaalt. Een louter vermoeden van een toekomstige tekortkoming geeft geen onbeperkt ontbindingsrecht.

19.2 Relato mag betrokken werkzaamheden onmiddellijk pauzeren bij een concrete verdenking van onrechtmatige benadering of verwerking, beveiligingsrisico, accountmisbruik of kennelijk onrechtmatige instructie. Zij licht dit zo spoedig mogelijk toe en hervat pas nadat het risico verantwoord is verholpen en het vereiste schriftelijke campagneakkoord is gegeven.

19.3 Opschorting is evenredig aan de aanleiding en duurt niet langer dan nodig. Indien de oorzaak aan Opdrachtgever is toe te rekenen, blijven uitgevoerd werk en overeengekomen redelijkerwijs beschikbaar gehouden capaciteit verschuldigd met verrekening van besparingen. Indien de oorzaak aan Relato is toe te rekenen, factureert zij geen niet geleverde capaciteit als ware deze geleverd.

19.4 Voor zover wettelijk toegestaan kan Relato bij faillissement, surseance, bedrijfsbeëindiging of een vergelijkbare insolventiesituatie van Opdrachtgever de dienstverlening beëindigen. Een wijziging van zeggenschap alleen is geen automatische beëindigingsgrond. Wettelijke insolventie- en herstructureringsregels blijven gelden.

19.5 Bij ontbinding vindt afrekening plaats volgens de wet en de werkelijk verrichte prestaties. Relato kan aantoonbare schade vorderen voor zover wettelijk toegestaan, met aftrek van besparingen en zonder dubbele vergoeding. Een automatische boete, drie extra maanden vergoeding of betaling van alle niet uitgevoerde werkzaamheden geldt niet.

19.6 Ook bij een betalingsgeschil of beëindiging blijven redelijke medewerking aan overdracht van Klantdata en de toepasselijke privacyverplichtingen gelden. Wederzijdse beëindiging beëindigt niet

vanzelf overeenkomsten van Opdrachtgever met toolleveranciers.

20. Overige bepalingen, wijzigingen en geschillen

20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, voor zover een forumkeuze wettelijk is toegestaan. Partijen proberen eerst in overleg een oplossing te vinden; dit verhindert geen urgente rechtsmaatregelen of rechtsgang.

20.2 Voor rechtsvorderingen gelden de wettelijke verjaringstermijnen. Er geldt geen aanvullende termijn die vorderingen automatisch één jaar na ontdekking laat vervallen.

20.3 Overdracht van de gehele contractpositie vereist de wettelijk noodzakelijke medewerking van de andere partij. Deze bepaling beperkt niet de overdracht of verpanding van zakelijke geldvorderingen voor zover artikel 3:83 BW een dergelijk verbod niet toestaat.

20.4 Relato kan voor nieuwe opdrachten een nieuwe versie van deze voorwaarden gebruiken. Voor een lopende Overeenkomst geldt een wijziging alleen na schriftelijke instemming, of volgens een vooraf overeengekomen rechtmatige wijzigingsregeling. Een versie op een website vervangt niet automatisch de aanvaarde voorwaarden.

20.5 Als een bepaling nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden voor zover mogelijk. Partijen bespreken een geldige vervanging die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert zonder dwingend recht of noodzakelijke rechtsbescherming te omzeilen.

20.6 Mededelingen en goedkeuringen worden gericht aan de in de Overeenkomst aangewezen contactadressen. Partijen melden wijzigingen tijdig en bewaren relevant bewijs van instructies, versies, verzending en ontvangst. Een algemene contactpersoon is niet automatisch bevoegd juridische afwijkingen te aanvaarden.

20.7 Deze voorwaarden regelen uitsluitend de relatie tussen Relato en Opdrachtgever. Zij geven geen toestemming van prospects, vervangen geen vereiste leverancierovereenkomsten en beperken geen rechten van betrokkenen of bevoegdheden van toezichthouders.