

Servicevoorwaarden Coosto

(versie 2024-04)

1. Definities

In deze Servicevoorwaarden worden gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definities van de betreffende begrippen, ongeacht of deze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt, worden hieronder beschreven:

- 1.1. **"Agency"**: een bedrijf of organisatie die diensten zoals communicatie, reclame, PR, marketing, social media, content, creatie, webdesign, e-commerce oplossingen, SEO, SEA, levert in opdracht van een ander bedrijf, persoon of beroep;
- 1.2. **"Coosto"**: de rechtspersoon Coosto B.V., Coosto Spain SL en/of aan deze rechtsperso(o)n(en) gelieerde vennootschappen;
- 1.3. **"Derden"**: leveranciers of partijen, anders dan de Klant;
- 1.4. **"Dienst"**: de standaard dienst (SaaS) ten behoeve van content- & social media marketing die Coosto levert aan de Klant in de vorm van een niet-exclusieve gebruikslicentie, en die door de Klant wordt afgenomen onder deze Servicevoorwaarden en eventueel andere overeengekomen voorwaarden;
- 1.5. **"Gebruiker"**: een door de Klant geautoriseerde natuurlijk persoon die via een Login toegang heeft tot de Dienst;
- 1.6. **"Intellectuele Eigendomsrechten"**: alle rechten van intellectueel eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, handelsnaamrecht, merkrecht, modelrecht, software, octrooirecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen;
- 1.7. **"Klant"**: iedere (rechts)persoon die de Dienst afneemt op grond van een Overeenkomst en/of op basis van deze Servicevoorwaarden, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen;
- 1.8. **"Login"**: de gebruikersnaam (en bijbehorend wachtwoord) waarmee Gebruikers toegang krijgen tot de Dienst;
- 1.9. **"Overeenkomst"**: iedere overeenkomst, afspraak of voor akkoord bekrachtigd voorstel, tussen de Klant en Coosto over het gebruik van de Dienst, waarvan deze Servicevoorwaarden integraal onderdeel uitmaken;
- 1.10. **"Servicevoorwaarden"**: deze Servicevoorwaarden van Coosto versie 2024-04.

2. Overeenkomst en toepasselijkheid Servicevoorwaarden

- 2.1. Deze Servicevoorwaarden definiëren de regels voor het gebruik van de Dienst die wordt aangeboden door Coosto, evenals de rechten en plichten van zowel de Klant als Coosto.
- 2.2. Deze Servicevoorwaarden zijn van toepassing op de Dienst en alle aanbiedingen, offertes, leveringen, orders en Overeenkomsten waarin Coosto voorstellen doet of afspraken maakt. Door gebruik te maken van de Dienst, toegang te krijgen tot de Dienst, of door iemand toe te laten dit te doen, accepteert de Klant dat hij aan de Servicevoorwaarden is gebonden.
- 2.3. Op het moment dat de Klant een aanbod, offerte of levering van Coosto accordeert, ontstaat er een Overeenkomst. Op het moment dat de Klant een Overeenkomst met Coosto aangaat, gaat de Klant akkoord met deze Servicevoorwaarden als onlosmakelijk deel van de Overeenkomst. Ook accepteert de Klant dat eventuele andere algemene voorwaarden/inkoopvoorwaarden niet gelden.
- 2.4. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Coosto verstrekte gegevens waarop Coosto de Overeenkomst baseert.
- 2.5. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Servicevoorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Klant en Coosto zijn overeengekomen.
- 2.6. Indien enige bepaling van deze Servicevoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Servicevoorwaarden onverminderd van kracht. Coosto en de Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 2.7. Coosto behoudt zich het recht voor om deze Servicevoorwaarden eenzijdig te wijzigen. Eventuele wijzigingen in deze Servicevoorwaarden kunnen worden doorgevoerd door de Klant hiervan op de hoogte te stellen. In dat geval zal Coosto de Klant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen.

3. Dienstverlening

- 3.1. Coosto biedt toegang tot een webgebaseerd platform in de vorm van een SaaS (Software-as-a-Service) ten behoeve van content- & social media marketing. Coosto zal zich inspannen om de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en haar uiterste best doen om goede kwaliteit te leveren.
- 3.2. De inhoud en omvang van de Dienst kan veranderen door aangepaste voorwaarden van Derden, wegens wijzigingen in wettelijke verplichtingen en door versie- en security-updates. Coosto zal de Klant via de omgeving in de Dienst informeren over deze updates voor zover deze relevant zijn voor het gebruik van de Dienst, geheel ter beoordeling van Coosto.

- 3.3. Coosto biedt functionaliteiten, zoals sentiment analyses en content generators, waardoor de Dienst fouten kan bevatten. Coosto kan ondanks haar inspanningen niet garanderen dat deze fouten nooit zullen verschijnen. Om fouten te rapporteren kan contact worden opgenomen met Coosto Support.
- 3.4. Indien de Klant tussentijds een extra Login of module afneemt dan wordt deze automatisch toegevoegd aan de Overeenkomst. Deze kunnen niet tussentijds worden opgezegd en zijn persoonsgebonden.
- 3.5. De Klant mag de verkregen licentie niet doorverkopen of weggeven aan anderen buiten hun eigen organisatie. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen, zoals moeder- of dochterondernemingen.
- 3.6. Coosto is gerechtigd aan (potentiële) klanten van Coosto en derden in algemene zin te vermelden dat zij de Dienst levert of heeft geleverd aan de Klant.
- 3.7. Indien de Klant handelt in strijd met deze Servicevoorwaarden, andere Overeenkomsten tussen Coosto en de Klant of op enig moment opzettelijk onjuiste informatie verstrekt, mag Coosto de Login(s) van de Klant blokkeren en behoudt Coosto zich het recht voor om de Overeenkomst per direct te beëindigen zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.
- 3.8. In geval van online registratie ten behoeve van het gebruik van de Dienst behoudt Coosto altijd het recht om geen toegang te verschaffen tot de Dienst, zonder dat hiervoor een motivatie gegeven hoeft te worden. Indien de Klant al betaald heeft voor de Dienst, zal Coosto dit bedrag terugstorten. Dit laatste zal niet gedaan worden als je er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat je geen recht hebt op restitutie, bijvoorbeeld als je deze Servicevoorwaarden overtreedt of een Overeenkomst aangaat onder valse voorwendselen.

4. Prijs, facturering en betalingscondities

- 4.1. Alle prijzen, Offertes en kostenramingen zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
- 4.2. Betaling van alle door de Klant aan Coosto verschuldigde bedragen dient te geschieden door het voldoen van het verschuldigde bedrag via de in de Overeenkomst bepaalde betaalmethode.
- 4.3. Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van dertig dagen. Mogelijkheden voor korting, opschorting of verrekening zijn uitgesloten. Bij overschrijding van deze betalingstermijn verkeert de Klant van rechtswege in verzuim en is hij zonder nadere ingebrekestelling een wettelijke rente over het factuurbedrag, alsmede incassokosten verschuldigd.
- 4.4. Bij het uitblijven van betaling door de Klant staat het Coosto vrij om haar verplichting uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten, tot het moment waarop de Klant haar betalingsverplichtingen volledig is nagekomen.

- 4.5. Jaarlijks zullen alle in de Overeenkomst gehanteerde prijzen door Coosto worden verhoogd met 7%, tenzij het officiële Diensten Prijsindexcijfer van het Centraal Bureau voor Statistiek hoger is dan 7%. In dat geval zal de indexering worden vastgesteld op het officiële Diensten Prijsindexcijfer op het moment van de verhoging,.
- 4.6. Indien de Klant de Overeenkomst ontbindt op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Coosto, zullen eventuele reeds betaalde bedragen niet worden gerestitueerd.

5. Duur en beëindiging

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de daarin aangeduide termijn en is niet tussentijds opzegbaar. Bij gebreke van een overeengekomen duur geldt de duur van één jaar.
- 5.2. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van 12 maanden, tenzij anders overeengekomen. Coosto en de Klant kunnen de Overeenkomst per e-mail beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de desbetreffende periode. Een opzegging door de Klant dient te worden gericht aan het e-mailadres: customersuccess@coosto.com.
- 5.3. Coosto kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de Klant al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de Klant faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 5.4. Afspraken die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

6. Gebruiksvoorwaarden

- 6.1. Gebruikers mogen met het gebruik van de Dienst niet handelen in strijd met de Overeenkomst, deze Servicevoorwaarden en/of toepasselijke wet- en regelgeving.
- 6.2. Gebruikers mogen de Dienst niet op zodanige wijze gebruiken dat Coosto, haar infrastructuur of derden op enigerlei wijze schade berokkend. Gebruikers mogen de Dienst voorts niet op zodanige wijze gebruiken dat de Dienst geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar is.
- 6.3. De Klant dient zorgvuldig om te gaan met de Login gegevens voor het gebruik van de Dienst. De Klant dient elke Gebruiker te binden aan deze Servicevoorwaarden en is verantwoordelijk voor alle activiteiten die onder het account van de Klant worden uitgevoerd.

- 6.4.** De Klant verklaart met betrekking tot integraties van Derden in Coosto, akkoord te gaan met de betreffende voorwaarden, waaronder die van: [Facebook](#), [X](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [Google](#), [WhatsApp](#), [Pinterest](#), [TikTok](#), [LinkedIn](#), [Bitly](#) en [OpenAI](#).
- 6.5.** De Klant mag de data die beschikbaar is via Coosto niet gebruiken voor doeleinden die niet stroken met de redelijkerwijs te verwachten veiligheids- en privacywaarborgen van Coosto. Het gebruik van Coosto mag personen op geen enkele wijze benadelen in hun fundamentele rechten en vrijheden. Denk hierbij aan:
- Het verwerken van informatie met betrekking tot opsporing, handhaving, surveillance en/of OSINT, maar ook hiermee in verband staande onderzoeksdoeleinden of met betrekking tot een lopend strafrechtelijk onderzoek.
 - Het volgen of opsporen of profileren van personen of groepen, al dan niet op basis van persoonsgegevens.
 - Het identificeren, targeten, traceren, segmenteren op basis van (bijzondere) persoonsgegevens alsook het monitoren of controleren van personen alsook het pogen hiervan.
 - Het verwerken van informatie betreffende etnische afstamming, ras of afkomst, tenzij bedoeld om (indirecte) discriminatie vast te stellen.
 - Het verwerken van informatie betreffende terroristen, extremisten of terroristische en/of extremistische organisaties en hiermee in verband staande onderwerpen.
 - Het aanmaken van nepaccounts en/of deze binnen Coosto te gebruiken.
 - Al dan niet geëxporteerde data uit Coosto op enige wijze aan te wenden voor onethisch gebruik, onderzoek of opsporing, alsmede de daaraan grenzende activiteiten.
- 6.6.** De Klant stemt ermee in dat Coosto mag controleren of het gebruik van de Dienst voldoet aan artikel 6.5 van deze Servicevoorwaarden.
- 6.7.** De Klant is als enige verantwoordelijk voor inbreuk van rechten op derden als gevolg van of in verband met hun gedrag als gevolg van het gebruik van gegevens die door de Dienst beschikbaar zijn.
- 6.8.** Indien de Klant een overheidsinstelling, semi-overheidsinstelling of organisatie die vanuit de overheid gefinancierd wordt betreft, dient de Klant voor het gebruikmaken van X (voorheen Twitter) data eerst een X (voorheen Twitter) Use Case in te dienen om toestemming te vragen voor de betreffende Use Case.

7. Verwerking van persoonsgegevens

- 7.1. Coosto verwerkt in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") van de Klant. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform het Privacy Statement van Coosto en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.2. Doordat de Klant berichten en auteursinformatie middels de Dienst verwerkt, wordt de Klant in de zin van de AVG gekwalificeerd als verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.3. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst maakt de Klant gebruik van onze Dienst om social media berichten van social media gebruikers (betrokkenen) te managen. Gezien de vrije aard van social media, kunnen verschillende typen persoonsgegevens in deze berichten en accountgegevens voorkomen. Deze verwerkt Coosto in opdracht van Klant zoals beschreven in artikel 4 lid 2 AVG.
- 7.4. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt volgend uit gebruik van de Klant van de Dienst en aanvullende schriftelijke instructies van Klant, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften. Dit geldt ook met betrekking tot doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisaties.
- 7.5. Iedereen die voor Coosto werkt heeft een geheimhoudingsverklaring getekend om persoonsgegevens van de Klant geheim te houden.
- 7.6. Coosto maakt gebruik van passende technische- en organisatorische maatregelen, maar ook van de beveiligingsmaatregelen bedoeld in artikel 32 AVG.
- 7.7. De Klant staat toe dat de Dienst gebruik maakt van subverwerkers welke aan de Klant bekend zijn gemaakt. Er worden geen andere subverwerkers in dienst genomen zonder toestemming van de Klant. Deze toestemming zal door de Klant niet op onredelijke gronden worden onthouden.
- 7.8. De Dienst biedt verschillende mogelijkheden om de opgeslagen persoonsgegevens te beheren zodat de Klant zelfstandig verzoeken van betrokkenen in behandeling kan nemen.
- 7.9. Op aanvraag kan de Klant alle relevante informatie ter nakoming van zijn verplichtingen uit artikel 32 tot en met 36 AVG ontvangen. Coosto laat de Klant zo snel mogelijk weten als er een inbreuk voordoet in verband met de persoonsgegevens welke Klant in de Dienst verwerkt.
- 7.10. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden alle persoonsgegevens van de Klant uit de Dienst verwijderd.
- 7.11. Maximaal eenmaal per jaar mag de Klant een audit uitvoeren ter controle op naleving van de afspraken uit de Overeenkomst. Hiervoor tekent de Klant van tevoren een geheimhoudingsverklaring van Coosto.

8. Intellectuele Eigendomsrechten

- 8.1.** De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot Dienst Coosto, waaronder – maar niet beperkt tot – de Intellectuele Eigendomsrechten op de teksten, afbeeldingen, vormgeving, foto's, software, audiovisueel materiaal en overige materialen berusten bij Coosto of haar licentiegevers. De Klant erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden.
- 8.2.** Onder de voorwaarden zoals gesteld in deze Servicevoorwaarden, verleent Coosto aan de Klant een beperkt, persoonlijk, herroepelijk, niet-exclusief, niet (sub-) licentiebaar, niet-overdraagbaar, recht om de Dienst voor de duur van de Overeenkomst te gebruiken zoals deze ter beschikking wordt gesteld.
- 8.3.** Het is voor de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan materiaal dat niet van de Klant zelf afkomstig is te kopiëren, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of voor enig ander doeleinde te gebruiken dan de in deze Servicevoorwaarden bedoelde doeleinden, tenzij Coosto of de betreffende rechthebbende daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 8.4.** Niets in deze Servicevoorwaarden is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan de Klant over te dragen.

9. Schade en aansprakelijkheid

- 9.1.** De Dienst mag niet zodanig gebruikt worden door de Klant dat er schade voor Coosto of voor Derden (met inbegrip van natuurlijke personen).
- 9.2.** De Klant erkent en aanvaardt dat de Dienst een dienst is waarmee de Klant zelf gegevens kan verwerken. De Klant is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij verricht met behulp van de Dienst en, in het bijzonder, de gegevens.
- 9.3.** In de periode waarvoor de Klant geen betaling verschuldigd is voor het gebruik van de Dienst is Coosto niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins. Op het moment dat de Klant wel een betaling verschuldigd is voor het gebruik van de Dienst gelden de onderstaande bepalingen van dit artikel voor de duur van de Overeenkomst.
- 9.4.** Coosto is niet aansprakelijk voor enige schade, gebreken, verlies als gevolg van tekortkomingen, het ontbreken van data, of vertragingen van Derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst. Coosto zal in dergelijke gevallen al het redelijke doen om de gevolgen van dergelijke tekortkoming te verminderen, maar zal niet aansprakelijk zijn voor enige directe of indirecte schade, gevolgschade, verlies van winst, inkomsten of gebruik, of enige andere schade of verlies als gevolg van dergelijke tekortkoming van Derden. De Klant stemt ermee in om Coosto te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle claims, verliezen, schade, kosten en uitgaven, inclusief redelijke advocatenkosten, die voortvloeien uit of verband houden met tekortkomingen of vertragingen van Derden alsook het gebruik van de Dienst door de Klant, met inbegrip van de gegenereerde content, inbreuk op deze Servicevoorwaarden en/of schending

van toepasselijke wetgeving.

- 9.5. De aansprakelijkheid van Coosto voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan Coosto voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van Derden, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Coosto verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 9.6. Voor zover Coosto ondanks bovenstaande toch aansprakelijk zou zijn voor schade uit welke hoofde dan ook, dan is zij slechts aansprakelijk voor de vergoeding van directe schade die de Klant lijdt als gevolg van een aan Coosto toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan materiële schade aan zaken, redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade en redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.
- 9.7. Indien en voor zover Coosto aansprakelijk zou zijn voor schade uit welke hoofde dan ook, is haar aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot een bedrag van maximaal € 12.000,-.
- 9.8. De genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Coosto.
- 9.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Coosto meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Coosto vervalft door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

10. Agencies

- 10.1. Indien de Klant van Coosto een Agency is kan de Agency de Dienst gebruiken namens klanten van de Agency en deze klanten laten betalen voor dergelijk gebruik van de Dienst.
- 10.2. De startdatum van de Overeenkomst tussen de Agency en Coosto is gelegen op de afgesproken datum. Bij gebreke van een overeengekomen startdatum, is de startdatum gelegen op de datum waarop de Agency de online registratie heeft voltooid en daardoor toegang heeft gekregen tot de Dienst.
- 10.3. De Agency is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst door een klant van de Agency en de online registratie van de klant van de Agency. De Agency dient te waarborgen dat de klant van de Agency gebonden is aan deze Servicevoorwaarden zodra deze klant toegang krijgt tot de Dienst. De Agency vrijwaart Coosto voor alle eventuele schade die de Agency of een Klant van de Agency ervaart, voortvloeiende uit het gebruik van de Dienst door een klant van de Agency.
- 10.4. Alle betalingen voortvloeiende uit de Overeenkomst tussen de Agency en Coosto moeten door de Agency tijdig worden voldaan, ongeacht de status van betalingen van

de klant van de Agency.

- 10.5.** Als de Agency gedurende de eerste 3 maanden van de Overeenkomst geen Coosto pakket afneemt om namens haar klant(en) werkzaamheden te verrichten is Coosto na deze periode gerechtigd de Overeenkomst met de Agency per direct op te zeggen en te beëindigen, waardoor de Agency geen toegang meer heeft tot de Dienst.

11. Overmacht

- 11.1.** Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Coosto wordt onder meer verstaan: oorlogen, natuurrampen, epidemieën, brand, waterschade, stakingen, al dan niet toerekenbare tekortkoming van Derden, storingen in de levering van energie en/of internet overheidsmaatregelen. Mogelijkheden voor kosten restitutie of schadevergoeding zijn uitgesloten.
- 11.2.** Indien een overmacht situatie langer dan 3 maanden duurt, heeft zowel de Klant als Coosto het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden via een aangetekende brief. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 12.1.** Alle Overeenkomsten tussen partijen en verbintenissen die daaruit voortvloeiend of daarmee verband houden, worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2.** Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomsten en verbintenissen bedoeld in het vorige lid, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan een bevoegde rechter in Nederland, ook als slechts één van partijen een geschil ervaart.