

Algemene Voorwaarden

Blackorange Solutions

versie februari 2026 – Nederlands

(scroll down for English version)

Artikel 1 – Definities

1.1 Diensten: AI-gestuurde outbound prospecting voor B2B, waaronder

- (a) cold-email & LinkedIn outreach,
- (b) copywriting & personalisatie,
- (c) data-enrichment, leadverificatie & ICP-analyse,
- (d) automatisering & tool configuratie,
- (e) campagnebeheer, rapportage & advies.

1.2 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Blackorange een overeenkomst sluit.

1.3 Overeenkomst: offerte/SOW en deze voorwaarden gezamenlijk.

1.4 Persoonsgegevens: gegevens zoals bedoeld in de AVG.

1.5 Verwerkersovereenkomst (DPA):

schriftelijke afspraken over verwerking van persoonsgegevens in opdracht van de Klant.

1.6 Inbound-diensten:

Paid advertising via Meta en Google, inclusief campagneopzet, doelgroepbouw, optimalisatie, creatie van advertentiemateriaal, retargeting, attributie-inrichting (UTM's, tracking), landingpage-advies en lichte SEO-ondersteuning.

1.7 Growth Engine-diensten:

Een gecombineerde dienst bestaande uit Outbound-diensten, Inbound-diensten, een geïntegreerd attributiesysteem, advies over pricing & retentie, funnel-optimalisatie en (optioneel) ondersteuning bij investeerdersbenadering.

1.8 Tool Stack:

De selectie van outbound-, inbound-, data- en analysetools (zoals Instantly, Clay, Amplitude, tracking-infrastructuur) die uitsluitend door Blackorange wordt bepaald en gebruikt voor het uitvoeren van de Diensten.

1.9 Schriftelijk:

Onder "schriftelijk" wordt mede verstaan communicatie per e-mail of andere digitale communicatie waaruit instemming duidelijk blijkt.

1.10 Consulting-diensten:

Strategisch advies, audits, workshops, sessies en begeleiding op het gebied van growth planning, offer development, GTM-strategie, salesprocesoptimalisatie, outboundstrategie, cold email infrastructuur, deliverability en commerciële optimalisatie, zonder dat Blackorange noodzakelijkerwijs verantwoordelijk is voor de uitvoering van campagnes.

1.11 Infrastructure Only-diensten:

Het leveren, beheren of ondersteunen van outbound-infrastructuur, waaronder maar niet beperkt tot domeinen, inboxen, DNS-inrichting, warming, rotatie, ESP-configuratie, deliverability-monitoring, technische setup, tooling, datastromen en operationele infrastructuur. Bij Infrastructure Only-diensten blijft de Klant verantwoordelijk voor campagne-inhoud, targeting, gebruik, opvolging, compliance en commerciële resultaten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.12 White-label diensten:

Diensten die Blackorange uitvoert voor of namens een Klant die deze diensten onder eigen naam, merk of commerciële relatie doorlevert aan een derde partij of eindklant. Bij white-label diensten blijft de Klant de contractuele wederpartij van Blackorange en volledig verantwoordelijk voor communicatie, goedkeuringen, briefing, eindklantverwachtingen, compliance, betaling en het gebruik van de Diensten door of ten behoeve van de eindklant.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Blackorange.

2.2 Voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Beëindiging van de overeenkomst laat betalingsverplichtingen voor reeds verrichte werkzaamheden onverlet.

2.4 Blackorange kan opdrachten weigeren.

2.5 Bij strijdigheid tussen de offerte/SOW en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de offerte/SOW voor zover deze uitdrukkelijk van deze Algemene Voorwaarden afwijkt.

Artikel 3 – Duur en Opzegging

3.1 Minimale looptijd: drie (3) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.2 Na de minimale looptijd wordt maandelijks stilzwijgend verlengd.

3.3 Opzegging dient schriftelijk te gebeuren vóór het einde van de kalendermaand voorafgaand aan de gewenste einddatum. De opzegtermijn bedraagt altijd één (1) volledige kalendermaand. Een lopende kalendermaand wordt nooit pro rata verrekend of terugbetaald.

Voorbeeld: indien de Klant opzegt op of vóór 30 april, eindigt de Overeenkomst per 31 mei.
Indien de Klant opzegt op 1 mei of later, eindigt de Overeenkomst per 30 juni.

3.4 Alle bedragen die betrekking hebben op reeds gestarte, lopende of verschuldigde contractmaanden blijven volledig verschuldigd bij beëindiging. Reeds verzonden of verschuldigde facturen worden niet gecrediteerd vanwege tussentijdse opzegging, vertraging, niet-gebruik of het niet benutten van de Diensten door de Klant.

3.5 Indien Partijen een pilot periode overeenkomen, geldt deze pilot periode als een tijdelijke testfase voorafgaand aan een structurele samenwerking, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.6 Na afloop van de pilot periode vindt een evaluatie plaats op basis van vooraf overeengekomen of redelijkerwijs relevante criteria, waaronder maar niet beperkt tot: technische haalbaarheid, kwaliteit van de propositie, beschikbare marktdata, responskwaliteit, commerciële opvolging door de Klant en de geschiktheid van de Klant voor verdere opschaling.

3.7 Indien de pilot periode positief wordt geëvalueerd door Blackorange, gaat de Overeenkomst automatisch over in een jaarcontract met een looptijd van twaalf (12) maanden, tegen de maandelijkse retainer zoals opgenomen in de offerte of SOW, tenzij de Klant uiterlijk vóór het einde van de pilot periode schriftelijk opzegt.

Een positieve evaluatie betekent dat Blackorange redelijkerwijs vaststelt dat de propositie, doelgroep, data, outreach-structuur en commerciële opvolging voldoende basis bieden voor opschaling naar de structurele samenwerking.

3.8 Het jaarcontract wordt maandelijks vooraf gefactureerd. Tussentijdse beëindiging van het jaarcontract is niet mogelijk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bij tussentijdse beëindiging of opschorting door de Klant blijven alle resterende maandtermijnen van de overeengekomen looptijd verschuldigd.

3.9 De looptijd van twaalf (12) maanden vangt aan op de eerste dag na afloop van de pilotperiode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 – Vergoeding en Betaling

4.1 Tarieven conform offerte, excl. BTW.

4.2 Facturen vervallen 14 dagen na factuurdatum; diensten worden vooraf gefactureerd.

4.3 Te late betaling: 5% rente per maand + buitengerechtelijke incassokosten (min. €50 of 15% van factuur).

4.4 Opschorting:

Blackorange mag werkzaamheden en toegang tot tooling opschorten bij niet-betaling.

4.5 Eigendom & toegang tot (resultaat)data gaan over na volledige betaling.

4.6 Tooling & softwarekosten: Voor zover uitdrukkelijk opgenomen in de offerte of SOW, is de toolstack die nodig is voor het uitvoeren van de overeengekomen Diensten inbegrepen in de maandelijkse vergoeding. Software-abonnementen, licenties, platformkosten, automatiseringstools, datacredits, domeinen, inboxen en gebruikskosten zijn uitsluitend inbegrepen voor zover deze expliciet binnen de overeengekomen scope vallen. De Klant krijgt waar nodig toegang/logins, maar Blackorange behoudt volledige zeggenschap over de stack.

4.7 Advertentiebudget: De enige bijkomende kosten voor de Klant betreffen het advertentiebudget bij Meta en Google. Deze advertentiekosten worden rechtstreeks door de Klant aan de betreffende platformen betaald. Er worden geen aanvullende softwarekosten in rekening gebracht.

4.8 Blackorange behoudt zich het recht voor om tarieven periodiek aan te passen, onder meer als gevolg van inflatie, gewijzigde operationele kosten, gestegen tooling- of datakosten, of wijzigingen in de dienstverlening. Voor lopende

contractperiodes geldt een tariefswijziging uitsluitend indien Partijen dit schriftelijk overeenkomen, tenzij de wijziging voortvloeit uit een scopewijziging zoals bedoeld in Artikel 17. Voor verlengingen of nieuwe contractperiodes kan Blackorange aangepaste tarieven hanteren.

Artikel 5 – Levering en Medewerking Klant

5.1 Klant levert tijdig correcte info, toegang en approvals (ICP, messaging, domeinen/inboxen/CRM).

5.2 Blackorange heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting.

5.3 Klant is verantwoordelijk voor opvolging van leads, eigen privacy-instellingen en CRM-beheer.

5.4 Vertraging door ontbrekende of foutieve input komt voor rekening en risico van de Klant.

5.5 Toegang tot advertentie-accounts: Voor Inbound- en Growth Engine-diensten dient de Klant tijdig toegang te verlenen tot Meta Business Manager, Google Ads, trackingpixels, analytics en relevante landingpages. Vertragingen of beperkte toegang komen voor risico van de Klant.

5.6 Creatief materiaal en goedkeuringen: De Klant verstrekt tijdig merkassets, productinformatie en goedkeuringen voor advertentiemateriaal. Blackorange produceert advertentieteksten en -creaties als onderdeel van de Diensten, maar kan geen specifieke prestatiegaranties (zoals ROAS of conversieaantallen) bieden.

5.7 De Klant dient positieve reacties, meetings en commerciële kansen binnen één (1) werkdag op te volgen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.8 Blackorange geeft geen garanties ten aanzien van het aantal verzonden berichten, replies, positieve reacties, meetings, sales opportuniteiten, klanten, omzet of andere commerciële resultaten uit outboundcampagnes.

5.9 Bij Infrastructure Only-diensten is de Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de infrastructuur, waaronder campagne-inhoud, verzendgedrag, targeting, datagebruik, compliance, opvolging en commerciële resultaten. Blackorange is niet aansprakelijk voor schade, beperkingen, blokkades, reputatieschade of complianceproblemen die ontstaan door gebruik van de infrastructuur door de Klant of derden buiten de schriftelijk overeengekomen instructies van Blackorange.

5.10 De Infrastructure Only SLA is uitsluitend van toepassing indien deze expliciet als aanvullende dienst is opgenomen in de offerte of SOW en door de Klant wordt afgenomen. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke opname van deze SLA in de offerte of SOW geldt geen 24-uurs fix-or-credit verplichting.

5.11 Indien de Infrastructure Only SLA van toepassing is, zal Blackorange zich commercieel redelijk inspannen om kritieke infrastructuurproblemen binnen vierentwintig (24) uur na schriftelijke melding door de Klant te herstellen of een werkbaar alternatief te bieden.

5.12 Onder een kritisch infrastructuurprobleem wordt uitsluitend verstaan: een storing of uitval in de door Blackorange beheerde infrastructuur waardoor de overeengekomen verzendcapaciteit wezenlijk niet beschikbaar is, en waarvan de oorzaak redelijkerwijs binnen de controle van Blackorange ligt.

5.13 Indien Blackorange een kritisch infrastructuurprobleem niet binnen vierentwintig (24) uur herstelt of geen werkbaar alternatief biedt, kan de Klant recht hebben op een service credit zoals opgenomen in de offerte of SOW. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bedraagt de service credit maximaal vijf procent (5%) van de maandelijkse fee voor de

betreffende Infrastructure Only SLA per kwalificerend incident, met een maximum van twintig procent (20%) van die maandelijkse Infrastructure Only SLA-fee per kalendermaand. Een service credit geeft nooit recht op terugbetaling in geld, cash-out of verrekening buiten de betreffende Infrastructure Only-dienst.

5.14 De SLA geldt niet voor problemen die geheel of gedeeltelijk worden veroorzaakt door gebruik door de Klant of derden, campagne-inhoud, verzendgedrag, datakwaliteit, spamklachten, blokkades door e-mailproviders, wijzigingen in platformbeleid, historische domein- of inboxreputatie, DNS- of accountwijzigingen door de Klant, ontbrekende toegang, overmacht of andere omstandigheden buiten de redelijke controle van Blackorange.

Artikel 6 – Intellectueel Eigendom

6.1 Methodieken, prompts, templates, scripts, workflows en frameworks blijven eigendom van Blackorange.

6.2 Klant krijgt een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor intern gebruik van campagne-assets.

6.3 Blackorange mag generieke onderdelen (code/snippets/templates/AI-workflows) hergebruiken.

6.4 Leads, exports en rapportages behoren aan de Klant toe na volledige betaling.

6.5 Advertentie-assets: Advertentiestructuren, copy, scripts, funnels en campagnestructuren die door Blackorange worden geproduceerd, mogen door de Klant intern worden gebruikt na volledige betaling. Frameworks, templates, prompts, workflows en strategische methodieken blijven eigendom van Blackorange.

Artikel 7 – Non-sollicitatie

7.1 Gedurende de samenwerking en twaalf (12) maanden daarna zal de Klant geen medewerkers, freelancers of onderaannemers van Blackorange direct of indirect benaderen of inhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 8 – Gegevensbescherming (AVG)

8.1 Blackorange verwerkt hoofdzakelijk zakelijke contactgegevens onder gerechtvaardigd belang (art. 6(1)(f) AVG) voor B2B-prospecting in opdracht van de Klant.

8.2 Blackorange treedt op als verwerker; Klant is verwerkingsverantwoordelijke.

8.3 DPA op verzoek beschikbaar; bevat o.a. doeleinden, bewaartermijnen, subverwerkers en beveiliging.

8.4 Opt-out en bezwaarrechten worden gerespecteerd; onderdrukking (suppression) wordt geborgd.

8.5 Prospectdata worden standaard binnen 90 dagen na campagne-einde verwijderd, tenzij anders overeengekomen of wettelijk vereist.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Aansprakelijkheid ontstaat uitsluitend in geval van opzet of grove nalatigheid.

9.2 Maximale aansprakelijkheid: het totaal van de door Klant betaalde vergoedingen in de laatste 2 maanden, met een absolute limiet van €5.000.

9.3 Geen aansprakelijkheid voor indirecte schade (o.a. winstderving, dataverlies), noch voor wijzigingen bij derden (e-mailproviders, LinkedIn/Meta, spamfilters, AI-/toolproviders).

9.4 Blackorange is niet aansprakelijk voor beperkingen, blokkades, spamclassificatie, verminderde deliverability, domein- of inboxreputatieschade of platformrestricties die ontstaan door of samenhangen met e-mailproviders, spamfilters, prospectgedrag, technische instellingen, historische domeinreputatie of derde partijen.

Artikel 10 – Overmacht

10.1 Overmacht omvat o.a. storingen/outages bij derden (Google/Microsoft/Meta/LinkedIn/OpenAI/ESP), netwerkproblemen, wijzigingen in platformbeleid, ziekte, natuurrampen, stakingen.

10.2 Verplichtingen worden opgeschort gedurende overmacht; bij > 60 dagen kan ieder ontbinden zonder schadevergoeding.

Artikel 11 – Geheimhouding

Vertrouwelijke informatie blijft geheim; verplichting geldt tot 24 maanden na einde samenwerking. Uitzondering: publiek bekende info of wettelijke plicht tot openbaarmaking.

Artikel 12 – Verjaring

Rechten/vorderingen vervallen 1 jaar na ontstaan, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 13 – Paid Advertising en Performance

13.1 Blackorange beheert paid advertising op Meta en Google in het kader van Inbound- of Growth Engine-diensten.

13.2 Blackorange geeft geen garanties over specifieke resultaten zoals ROAS, aantal conversies, CAC, of omzet.

13.3 Wijzigingen in beleid, algoritmes, restricties of storingen bij Meta, Google of andere derden vallen onder overmacht.

13.4 De Klant blijft altijd zelf verantwoordelijk voor betaling van het advertentiebudget rechtstreeks aan de platformen.

13.5 Blackorange werkt op basis van een inspanningsverplichting. Prestatie is mede afhankelijk van tijdige toegang, goedkeuringen en de functionaliteit van de website/landingpages van de Klant.

Artikel 14 – Embedded Resource Clause

14.1 Iedere GTM Engineer, specialist, freelancer of andere professional die door Blackorange wordt ingezet, werkt als onafhankelijke opdrachtnemer onder verantwoordelijkheid van Blackorange. Niets in de Overeenkomst mag worden uitgelegd als het ontstaan van een arbeidsovereenkomst, agentschap, vertegenwoordiging of juridische

vertegenwoordigingsbevoegdheid tussen deze professional en de Klant. Strategische richting kan door de Klant worden gegeven; de uitvoering en aansprakelijkheid blijven beperkt zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

14.2 Indien Blackorange Diensten uitvoert op white-label basis, ontstaat er geen contractuele relatie tussen Blackorange en de eindklant van de Klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

14.3 De Klant blijft volledig verantwoordelijk voor alle communicatie met de eindklant, het managen van verwachtingen, het verkrijgen van goedkeuringen, het aanleveren van juiste informatie en het waarborgen dat de eindklant de Diensten rechtmatig gebruikt.

14.4 Blackorange is niet aansprakelijk voor claims, klachten, schade, vertragingen, betalingsdiscussies of verwachtingen van de eindklant, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid door Blackorange.

14.5 De Klant vrijwaart Blackorange voor aanspraken van eindklanten of derde partijen die voortvloeien uit de white-label inzet van de Diensten, tenzij de aanspraak rechtstreeks het gevolg is van opzet of grove nalatigheid door Blackorange.

Artikel 15 – Pilot-tegoedgarantie

15.1 Blackorange kan in specifieke gevallen een pilot-tegoedgarantie aanbieden. Deze garantie geldt uitsluitend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk is opgenomen in de offerte of SOW. Zonder schriftelijke vermelding bestaat er geen recht op garantie, korting, restitutie, creditering of kosteloze verlenging.

15.2 De pilot-tegoedgarantie houdt in dat de Klant, indien aan alle voorwaarden is voldaan en de pilot niet voldoet aan de schriftelijk overeengekomen evaluatiecriteria, recht kan hebben op één (1) maand kosteloze voortzetting van de Diensten. De garantie geeft nooit recht op terugbetaling in geld, cash-out, verrekening met openstaande facturen buiten de betreffende samenwerking, of restitutie van reeds betaalde bedragen.

15.3 De pilot-tegoedgarantie ziet uitsluitend op de maandelijkse fee/retainer van Blackorange. Kosten van derden, advertentiebudgetten, softwarekosten, datakosten, domeinen, inboxen, tooling, platformkosten of andere externe kosten blijven altijd voor rekening van de Klant.

15.4 De pilot-tegoedgarantie geldt uitsluitend indien aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) Blackorange heeft het aanbod, de propositie, doelgroep en commerciële haalbaarheid vooraf schriftelijk goedgekeurd;

b) er is vóór aanvang van de pilot aantoonbare tractie, zoals bestaande klanten, relevante omzet, eerdere outbound- of inboundrespons, bewezen vraag vanuit de markt, of andere commerciële signalen die Blackorange voldoende acht;

c) de Klant heeft tijdig alle benodigde informatie, toegang, approvals, domeinen, inboxen, CRM-toegang, klantdata, ICP-input en propositie-informatie aangeleverd;

d) Blackorange heeft voldoende controle gekregen over strategie, targeting, copy, data, sequencing, tooling en optimalisatie van de campagne;

e) de Klant volgt positieve reacties, meetings, leads of commerciële kansen tijdig en aantoonbaar op;

f) de Klant heeft alle facturen tijdig en volledig voldaan;

g) de pilot is niet vertraagd, beperkt of beïnvloed door ontbrekende input, late goedkeuringen, gewijzigde prioriteiten, onvoldoende opvolging, technische beperkingen, reputatieproblemen van domeinen/inboxen, of wijzigingen aan de propositie door de Klant;

h) de Klant heeft gedurende de pilot geen wezenlijke wijzigingen aangebracht in aanbod, pricing, doelgroep, website, salesproces of opvolging zonder voorafgaande afstemming met Blackorange.

15.5 Indien niet aan één of meer van de voorwaarden uit artikel 15.4 is voldaan, vervalt ieder recht op de pilot-tegoedgarantie.

15.6 De beoordeling of de pilot-tegoedgarantie van toepassing is, vindt plaats na afloop van de pilotperiode op basis van de beschikbare data, campagneprestaties, klantmedewerking en de overeengekomen evaluatiecriteria. Blackorange zal deze beoordeling redelijk en onderbouwd uitvoeren.

15.7 Indien de pilot-tegoedgarantie van toepassing is, wordt de daaropvolgende maand uitgevoerd zonder maandelijkse fee van Blackorange. Na deze kosteloze maand wordt de samenwerking voortgezet conform de overeengekomen reguliere maandelijkse retainer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 16 – Data & Compliance Responsibility

16.1 Wanneer Blackorange prospectdata verzamelt, verkrijgt of verwerkt namens de Klant, blijft de Klant verwerkingsverantwoordelijke en verantwoordelijk voor het bepalen van de rechtmatige grondslag voor outreachactiviteiten. Blackorange handelt op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant en kan niet aansprakelijk worden gehouden voor onrechtmatig gebruik, bewaring of verdere verwerking van prospectdata door de Klant.

Artikel 17 – Volume, Scaling & Scope Changes

17.1 Genoemde outreachvolumes, zoals e-mails per dag, aantal prospects, aantal inboxen of aantal campagnes, gelden als beoogde operationele capaciteit en niet als gegarandeerde output vanaf dag één. De daadwerkelijke opbouw is afhankelijk van onder andere domeingezondheid, inbox warm-up, platformbeperkingen, marktomstandigheden, datakwaliteit en derde partijen. Blackorange zal zich commercieel redelijk inspannen om de beoogde capaciteit over tijd te bereiken.

17.2 De overeengekomen retainer is uitsluitend gebaseerd op de scope zoals expliciet opgenomen in de offerte of SOW, waaronder onder meer de gekozen markt(en), geografische regio('s), doelgroep(en), kanaal/kanaalcombinatie, outreachvolume, aantal campagnes, aantal inboxen/domeinen, mate van personalisatie, benodigde data, tooling, rapportage, operationele complexiteit en eventuele overeengekomen deliverables. Onderdelen die niet expliciet in de offerte of SOW zijn opgenomen, vallen buiten de overeengekomen scope.

17.3 Indien de Klant tijdens de looptijd van de Overeenkomst een aanvullende markt, extra doelgroep, hoger outreachvolume, extra campagnecapaciteit, extra inboxen/domeinen, extra dataverwerking, aanvullende rapportage of een aanvullend kanaal zoals LinkedIn wenst toe te voegen, kwalificeert dit als een scopewijziging.

17.4 Een scopewijziging geeft Blackorange het recht om de maandelijkse retainer, setupkosten, operationele voorwaarden, planning en benodigde capaciteit opnieuw te beoordelen en te herprijzen. Blackorange is niet verplicht de aanvullende scope uit te voeren tegen de oorspronkelijke retainer. Aanvullende werkzaamheden starten pas nadat Partijen schriftelijk overeenstemming hebben bereikt over de aangepaste scope, prijs en voorwaarden. Schriftelijk akkoord kan plaatsvinden via een ondertekende offerte, SOW, addendum of expliciete goedkeuring per e-mail.

17.5 Het herprijzen van de retainer vanwege een scopewijziging wordt niet beschouwd als een schending, wijziging of beëindiging van de bestaande contractperiode door Blackorange. De bestaande contractuele looptijd blijft onverminderd van kracht, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

17.6 Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over de aangepaste retainer of voorwaarden voor de scopewijziging, blijft de oorspronkelijke scope van kracht voor de resterende looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en Forumkeuze

18.1 Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam, na een poging tot minnelijke schikking.

Terms and Conditions

Blackorange Solutions

version February 2026 – English

Article 1 – Definitions

In these general terms and conditions, the following terms shall be understood to mean:

1.1 Services:

AI-driven outbound prospecting for B2B, including:

- (a) cold email & LinkedIn outreach,
- (b) copywriting & personalization,
- (c) data enrichment, lead verification & ICP analysis,
- (d) automation & tool configuration (e.g. Instantly, Clay, Saleshandy, Make),
- (e) campaign management, reporting & consulting.

1.2 Client:

The natural or legal person with whom Blackorange enters into an agreement.

1.3 Agreement:

The proposal/Statement of Work (SOW) together with these Terms & Conditions.

1.4 Personal Data:

Data as defined under the GDPR.

1.5 Data Processing Agreement (DPA):

A written agreement outlining the processing of personal data on behalf of the Client.

1.6 Inbound Services:

Paid advertising via Meta and Google, audience building, campaign setup, optimization, creative development, retargeting, attribution setup (UTMs, tracking), landing page guidance, and light SEO advisory.

1.7 Growth Engine Services:

A combined offering including Outbound Services, Inbound Services, unified attribution dashboards, pricing & retention advisory, funnel optimization, and investor outreach.

1.8 Tool Stack:

The selection of outbound, inbound, data, and analytics tools (e.g., Instantly, Clay, Amplitude, tracking infrastructure) determined solely by Blackorange and used to operate the Engines.

1.9 Written / In writing:

“Written” or “in writing” also includes communication by email or other digital communication from which consent is clear.

1.10 Consulting Services:

Strategic advice, audits, workshops, sessions, and guidance relating to growth planning, offer development, GTM strategy, sales process optimization, outbound strategy, cold email infrastructure, deliverability, and commercial optimization, without Blackorange necessarily being responsible for campaign execution.

1.11 Infrastructure Only Services:

The provision, management, or support of outbound infrastructure, including but not limited to domains, inboxes, DNS setup, warming, rotation, ESP configuration, deliverability monitoring, technical setup, tooling, data flows, and operational infrastructure. For Infrastructure Only Services, the Client remains responsible for campaign content, targeting, use, follow-up, compliance, and commercial outcomes, unless agreed otherwise in writing.

1.12 White-label Services:

Services performed by Blackorange for or on behalf of a Client who resells, provides, or presents those services under its own name, brand, or commercial relationship to a third party or end client. For white-label Services, the Client remains Blackorange’s contractual counterparty and is fully responsible for communication, approvals, briefing, end-client expectations, compliance, payment, and the use of the Services by or for the benefit of the end client.

Article 2 – Applicability

2.1 These Terms & Conditions apply to all offers, quotations, agreements, and activities carried out by Blackorange.

2.2 Any general terms of the Client are expressly rejected.

2.3 Termination of the Agreement does not release the Client from payment obligations for services already rendered.

2.4 Blackorange reserves the right to refuse assignments.

2.5 In case of conflict between the proposal/SOW and these Terms & Conditions, the proposal/SOW prevails to the extent it expressly deviates from these Terms & Conditions.

Article 3 – Term and Termination

3.1 Minimum term: three (3) months, unless otherwise agreed in writing.

3.2 After the initial term, the Agreement is tacitly renewed on a monthly basis.

3.3 Termination must be made in writing before the end of the calendar month preceding the desired end date. The notice period is always one (1) full calendar month. An ongoing calendar month is never calculated pro rata, credited, or refunded.

Example: if the Client gives notice on or before 30 April, the Agreement ends on 31 May. If the Client gives notice on 1 May or later, the Agreement ends on 30 June.

3.4 All amounts relating to already started, ongoing, or contractually due months remain fully payable upon termination. Invoices already issued or due will not be credited because of early termination, delay, non-use, or the Client's failure to make use of the Services.

3.5 If the Parties agree on a pilot period, this pilot period shall be considered a temporary testing phase prior to a structural collaboration, unless agreed otherwise in writing.

3.6 After the pilot period, an evaluation will take place based on pre-agreed or reasonably relevant criteria, including but not limited to: technical feasibility, quality of the offer, available market data, response quality, commercial follow-up by the Client, and the Client's suitability for further scaling.

3.7 If the pilot period is positively evaluated by Blackorange, the Agreement will automatically convert into a twelve (12) month contract, against the monthly retainer stated in the proposal or SOW, unless the Client terminates in writing before the end of the pilot period.

A positive evaluation means that Blackorange reasonably determines that the proposition, target audience, data, outreach infrastructure, and commercial follow-up provide sufficient basis for scaling into the structural collaboration.

3.8 The twelve (12) month contract is invoiced monthly in advance. Early termination of the twelve (12) month contract is not possible, unless agreed otherwise in writing. In case of early termination or suspension by the Client, all remaining monthly instalments for the agreed term remain payable.

3.9 The twelve (12) month term starts on the first day after the end of the pilot period, unless agreed otherwise in writing.

Article 4 – Fees and Payment

4.1 Fees as stated in the proposal, excluding VAT.

4.2 Invoices are due within 14 days of the invoice date; services are invoiced in advance.

4.3 Late payments incur 5% monthly interest plus collection costs (minimum €50 or 15% of the invoice amount).

4.4 Blackorange may suspend services or access to tools in the event of non-payment.

4.5 Ownership and access to (resulting) data transfer to the Client only after full payment.

4.6 Tooling & Software Costs:

To the extent expressly included in the proposal or SOW, the tool stack required to perform the agreed Services is included in

the monthly fee. Software subscriptions, platform licenses, automation tools, data credits, domains, inboxes, and usage costs are only included to the extent they explicitly fall within the agreed scope. The Client receives access/logins where reasonably required, but Blackorange retains full control over the stack.

4.7 Ad Spend:

The only additional cost borne by the Client is advertising spend on Meta and Google, which is paid directly to those platforms. No other recurring software fees apply.

4.8 Blackorange reserves the right to periodically adjust its fees, including due to inflation, changed operational costs, increased tooling or data costs, or changes in the Services. During an ongoing fixed contract term, a fee adjustment only applies if agreed in writing by the Parties, unless the adjustment results from a scope change as defined in Article 17. For renewals or new contract periods, Blackorange may apply updated fees.

Article 5 – Delivery and Client Cooperation

5.1 The Client shall provide timely and accurate information, access, and approvals (ICP, messaging, domains/inboxes/CRM).

5.2 Blackorange has a best-effort obligation, not a results obligation.

5.3 The Client is responsible for follow-up of leads, privacy compliance, and CRM management.

5.4 Delays caused by missing or incorrect input are at the Client's risk and expense.

5.5 Ad Account Access: For Inbound and Growth Engine Services, the Client must provide timely access to Meta Business Manager, Google Ads, tracking pixels, analytics, and landing pages. Delays or restricted access are at the Client's risk.

5.6 Creative Material: Client shall provide brand assets, product info, and approvals for advertising materials. Blackorange will produce ad creatives and copy as part of the Services, but performance cannot be guaranteed.

5.7 The Client must follow up on positive replies, meetings, and commercial opportunities within one (1) business day, unless agreed otherwise in writing.

5.8 Blackorange does not guarantee the number of sent messages, replies, positive responses, meetings, sales opportunities, customers, revenue, or any other commercial outcomes from outbound campaigns.

5.9 For Infrastructure Only Services, the Client is responsible for the use of the infrastructure, including campaign content, sending behavior, targeting, data use, compliance, follow-up, and commercial outcomes. Blackorange is not liable for damages, limitations, blocks, reputation issues, or compliance issues arising from the use of the infrastructure by the Client or third parties outside Blackorange's written instructions.

5.10 The Infrastructure Only SLA only applies if it is expressly included as an additional service in the proposal or SOW and purchased by the Client. Without explicit written inclusion of this SLA in the proposal or SOW, no 24-hour fix-or-credit obligation applies.

5.11 If the Infrastructure Only SLA applies, Blackorange will make commercially reasonable efforts to fix critical infrastructure issues within twenty-four (24) hours after written notice by the Client, or to provide a workable alternative.

5.12 A critical infrastructure issue means only a failure or outage in the infrastructure managed by Blackorange that materially prevents the agreed sending capacity from being available, and where the cause is reasonably within Blackorange's control.

5.13 If Blackorange does not fix a critical infrastructure issue within twenty-four (24) hours or does not provide a workable alternative, the Client may be entitled to a service credit as set out in the proposal or SOW. Unless agreed otherwise in writing, the service credit is capped at five percent (5%) of the monthly fee for the relevant Infrastructure Only SLA per qualifying incident, with a maximum of twenty percent (20%) of that monthly Infrastructure Only SLA fee per calendar month. A service credit never entitles the Client to a cash refund, cash-out, or set-off outside the relevant Infrastructure Only Service.

5.14 The SLA does not apply to issues caused in whole or in part by the Client's or third parties' use, campaign content, sending behavior, data quality, spam complaints, blocks by email providers, platform policy changes, historical domain or inbox reputation, DNS or account changes made by the Client, missing access, force majeure, or other circumstances outside Blackorange's reasonable control.

Article 6 – Intellectual Property

6.1 Methods, prompts, templates, scripts, workflows, and frameworks remain the intellectual property of Blackorange.

6.2 The Client receives a non-exclusive, non-transferable license for internal use of campaign assets.

6.3 Blackorange may reuse generic elements (code/snippets/templates/AI workflows).

6.4 Leads, exports, and reports become the property of the Client after full payment.

6.5 Advertising Assets: Ad creatives, copy, scripts, funnels, and campaign structures produced by Blackorange may be used by the Client internally after full payment. Frameworks, templates, prompts, workflows, and strategic methodologies remain the exclusive property of Blackorange.

Article 7 – Non-Solicitation

7.1 During the collaboration and for twelve (12) months thereafter, the Client shall not directly or indirectly approach or hire any employee, freelancer, or subcontractor of Blackorange without prior written consent.

Article 8 – Data Protection (GDPR)

8.1 Blackorange primarily processes business contact data under legitimate interest (Art. 6(1)(f) GDPR) for B2B prospecting on behalf of the Client.

8.2 Blackorange acts as a data processor; the Client is the data controller.

8.3 A DPA is available upon request, specifying purposes, retention periods, subprocessors, and security measures.

8.4 Opt-out and objection rights are respected; suppression lists are maintained.

8.5 Prospect data is deleted within 90 days after the campaign ends, unless otherwise agreed or legally required.

Article 9 – Liability

9.1 Liability arises only in cases of intent or gross negligence.

9.2 Maximum liability equals the total fees paid by the Client in the last two (2) months, capped at €5,000.

9.3 Blackorange is not liable for indirect damages (e.g. loss of profit, data loss) or for third-party changes (e.g. email providers, LinkedIn/Meta, spam filters, AI/tool providers).

9.4 Blackorange is not liable for limitations, blocks, spam classification, reduced deliverability, domain or inbox reputation issues, or platform restrictions arising from or related to email providers, spam filters, prospect behavior, technical settings, historical domain reputation, or third parties.

Article 10 – Force Majeure

10.1 Force majeure includes, among others, outages or disruptions at third parties (Google/Microsoft/Meta/LinkedIn/OpenAI/ESP), network failures, policy changes, illness, natural disasters, and strikes.

10.2 Obligations are suspended during force majeure; if it lasts longer than 60 days, either party may terminate without compensation.

Article 11 – Confidentiality

11.1 Confidential information shall remain confidential. This obligation applies for 24 months after termination of the collaboration. Exception: information already public or disclosure required by law.

Article 12 – Limitation Period

12.1 Rights or claims expire one (1) year after arising, unless mandatory law provides otherwise.

Artikel 13 – Paid Advertising and Performance

13.1 Blackorange manages paid advertising on Meta and Google as part of Inbound or Growth Engine Services.

13.2 Blackorange does not guarantee specific results such as ROAS, conversion volume, CAC, or revenue outcomes.

13.3 Platform or policy changes (Meta/Google) fall under force majeure.

13.4 The Client remains responsible for payment of all ad spend directly to the platform.

13.5 Blackorange operates on a best-effort basis and relies on the Client's timely access, approvals, and landing page functionality.

Article 14 – Embedded Resource Clause

14.1 Any GTM Engineer or specialist provided by Blackorange operates as an independent contractor under Blackorange's responsibility. Nothing in the Agreement shall be construed as creating an employment relationship, agency, or legal representation between the Engineer and the Client. Strategic direction may be provided by the Client; executional responsibility and liability remain limited as defined in these Terms & Conditions.

14.2 If Blackorange performs Services on a white-label basis, no contractual relationship is created between Blackorange and the Client's end client, unless agreed otherwise in writing.

14.3 The Client remains fully responsible for all communication with the end client, managing expectations, obtaining approvals, providing accurate information, and ensuring that the end client uses the Services lawfully.

14.4 Blackorange is not liable for claims, complaints, damages, delays, payment disputes, or expectations of the end client, unless caused by intent or gross negligence by Blackorange.

14.5 The Client indemnifies Blackorange against claims from end clients or third parties arising from the white-label use of the Services, unless the claim is directly caused by intent or gross negligence by Blackorange.

Article 15 – Pilot Credit Guarantee

15.1 Blackorange may, in specific cases, offer a pilot credit guarantee. This guarantee only applies if it has been expressly and in writing included in the proposal or SOW. Without such written confirmation, the Client has no right to any guarantee, discount, refund, credit, or free extension.

15.2 The pilot credit guarantee means that, if all conditions have been met and the pilot does not meet the evaluation criteria agreed in writing, the Client may be entitled to one (1) month of continued Services free of charge. The guarantee never entitles the Client to a cash refund, cash-out, set-off against outstanding invoices outside the relevant collaboration, or repayment of amounts already paid.

15.3 The pilot credit guarantee applies only to Blackorange's monthly fee or retainer. Third-party costs, advertising budgets, software costs, data costs, domains, inboxes, tooling, platform fees, or any other external costs always remain payable by the Client.

15.4 The pilot credit guarantee only applies if all of the following conditions have been met:

a) Blackorange has approved the offer, proposition, target audience, and commercial feasibility in writing before the start of the pilot;

b) before the start of the pilot, there is proven traction, such as existing customers, relevant revenue, previous outbound or inbound response, proven market demand, or other commercial signals that Blackorange considers sufficient;

c) the Client has provided all required information, access, approvals, domains, inboxes, CRM access, customer data, ICP input, and proposition information in a timely manner;

d) Blackorange has been given sufficient control over the strategy, targeting, copy, data, sequencing, tooling, and campaign optimization;

e) the Client follows up on positive replies, meetings, leads, or commercial opportunities in a timely and demonstrable manner;

f) the Client has paid all invoices on time and in full;

g) the pilot has not been delayed, restricted, or affected by missing input, late approvals, changed priorities, insufficient follow-up, technical limitations, domain or inbox reputation issues, or changes to the proposition by the Client;

h) the Client has not made material changes to the offer, pricing, target audience, website, sales process, or follow-up process during the pilot without prior alignment with Blackorange.

15.5 If one or more of the conditions in Article 15.4 are not met, any right to the pilot credit guarantee lapses.

15.6 Whether the pilot credit guarantee applies will be assessed after the pilot period based on the available data, campaign performance, Client cooperation, and the agreed evaluation criteria. Blackorange will carry out this assessment reasonably and with substantiation.

15.7 If the pilot credit guarantee applies, the following month will be carried out without Blackorange's monthly fee. After this free month, the collaboration continues in accordance with the agreed regular monthly retainer, unless agreed otherwise in writing.

Article 16 – Data & Compliance Responsibility

16.1 Where Blackorange sources, enriches, or processes prospect data on behalf of the Client, the Client remains the data controller and is responsible for determining the lawful basis for outreach activities. Blackorange operates on documented instructions of the Client and cannot be held liable for unlawful use, retention, or downstream processing of prospect data by the Client.

Article 17 – Volume, Scaling & Scope Changes

17.1 Stated outreach volumes, such as emails per day, number of prospects, number of inboxes, or number of campaigns, represent target operating capacity and not guaranteed output from day one. Actual ramp-up depends on, among other things, domain health, inbox warm-up, platform constraints, market conditions, data quality, and third-party providers.

Blackorange will make commercially reasonable efforts to reach the intended capacity over time.

17.2 The agreed retainer is based solely on the scope expressly included in the proposal or SOW, including but not limited to the selected market(s), geographic region(s), target audience(s), channel or channel mix, outreach volume, number of campaigns, number of inboxes/domains, level of personalization, required data, tooling, reporting, operational complexity, and any agreed deliverables. Any items not expressly included in the proposal or SOW fall outside the agreed scope.

17.3 If the Client wishes to add an additional market, additional target audience, increased outreach volume, additional campaign capacity, additional inboxes/domains, additional data processing, additional reporting, or an additional channel such as LinkedIn during the term of the Agreement, this qualifies as a scope change.

17.4 A scope change entitles Blackorange to reassess and reprice the monthly retainer, setup fees, operational conditions, planning, and required capacity. Blackorange is not obliged to perform the additional scope under the original retainer. Additional work will only commence after the Parties have agreed in writing on the adjusted scope, pricing, and conditions. Written approval may take place through a signed proposal, SOW, addendum, or explicit approval by email.

17.5 Repricing the retainer due to a scope change shall not be considered a breach, amendment, or termination of the existing contract term by Blackorange. The existing contractual term remains fully in force, unless the Parties agree otherwise in writing.

17.6 If the Parties do not reach agreement on the adjusted retainer or conditions for the scope change, the original scope remains in force for the remaining term of the Agreement.

Article 18 – Governing Law and Jurisdiction

18.1 Dutch law applies.

Disputes shall be submitted exclusively to the District Court of Amsterdam, after an attempt at amicable settlement.

Name

Email

Organization (optional)

Signature

Date