

## **Algemene voorwaarden Send-Solution**

Send-Solution is een eenmanszaak en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17210819 is gevestigd aan de Kanaaldijk-Noord 111 (5642 JA) te Eindhoven.

### **Artikel 1 – Begrippen.**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Onder Send-Solution wordt tevens verstaan haar werknemers en door haar ingeschakelde derden.
3. Bedrijf: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. Opdrachtgever: het Bedrijf dat een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener.
5. Dienstverlener: de rechtspersoon die diensten (op afstand) aan Opdrachtgever aanbiedt, hierna: Send-Solution.
6. Aanbod: Ieder schriftelijk en telefonisch aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
7. Diensten: de diensten die Send-Solution aanbiedt is orderverwerking (fulfilment), opslag (warehousing) en transport.
8. Opdracht: de uitvoering van de overeenkomst door Send-Solution ter zake de door de klant aangevraagde diensten.
9. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
10. De website die door Send-Solution gebruikt wordt is <https://www.send-solution.com>.

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid.**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Send-Solution, elke overeenkomst tussen Send-Solution en Opdrachtgever en op elke dienst die door Send-Solution wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Send-Solution aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van Send-Solution is gepubliceerd zodat Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
3. De eventuele toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever en derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Send-Solution is overeengekomen.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

### **Artikel 3 – Het Aanbod.**

1. Alle door Send-Solution gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeldt.
2. Send-Solution is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Send-Solution het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Send-Solution gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen Send-Solution niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.
4. Verwerkingstijden in het aanbod van Send-Solution zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Send-Solution niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

### **Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst.**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Send-Solution heeft aanvaard.

2. Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan Send-Solution, zal Send-Solution de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk aanbod is maximaal 14 dagen geldig, daarna kan Send-Solution niet meer aan een Aanbod gehouden worden.
3. Send-Solution is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Een Aanbod is geldig indien dat schriftelijk of mondeling wordt gedaan door Send-Solution aan Opdrachtgever, en vervolgens per e-mail door Send-Solution wordt bevestigd.
5. Het kosteloos annuleren van de overeenkomst is slechts mogelijk tot vier weken voor de aanvangsdatum van de uitvoering van de dienst. Bij annulering vanaf drie weken voor de aanvangsdatum dient opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs te vergoeden, vanaf twee weken tot de aanvangsdatum 75% en ingeval van annulering vanaf 1 week tot de aanvangsdatum dient Opdrachtgever het volledig overeengekomen bedrag te voldoen.
6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing indien binnen 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst werkzaamheden worden uitgevoerd.

#### **Artikel 5 – Duur van de overeenkomst.**

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Send-Solution een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.
2. Zowel Opdrachtgever als Send-Solution kan de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Send-Solution ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen zijn gerechtigd om een overeenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand zonder opgave van redenen. Tijdens deze maand worden de lopende orders uitgevoerd conform de overeenkomst.
5. Zowel Opdrachtgever als Send-Solution kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surséance van betaling

verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Send-Solution nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

6. Ingeval van ontbinding c.q. annulering van de overeenkomst zullen de reeds ontvangen orders verwerkt worden conform de overeenkomst. Indien Opdrachtgever hierdoor schade lijdt, komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### **Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen.**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meerwerkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Send-Solution is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een bepaalde prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden, of sprake is van extra benodigde opslagruimte die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vooraf opgegeven prijs te zijn inbegrepen, is Send-Solution gerechtigd om deze kosten, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 – Prijzen en betaling.**

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingheffingen. De getoonde prijzen zijn slechts richtlijnen en kunnen afwijken van het daadwerkelijke factuurbedrag. Alle diensten worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
2. Indien sprake is van spoed, of Send-Solution op aanwijzingen van Opdrachtgever zijn werkzaamheden met spoed moet uitvoeren, is Opdrachtgever gehouden om de bijkomende kosten van de spoed te vergoeden.
3. Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Opdrachtgever betaald te zijn alvorens Send-Solution een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden.
4. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting nu dit een richtlijn is en de daadwerkelijk gefactureerde prijzen hiervan kunnen afwijken.
5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Send-Solution gerechtigd om de geldende prijzen en

tarieven aan te passen conform het NEA indexcijfer met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden.

6. Opdrachtgever is gehouden om de diensten van Send-Solution ineens te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, en dient het overeengekomen bedrag binnen 14 dagen vanaf de factuurdatum te betalen.
7. In beginsel wordt er elke twee weken gefactureerd tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen. De eerste betaling dient op basis van vooruitbetaling te geschieden.

#### **Artikel 8 – Incassobeleid.**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, is Opdrachtgever in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Send-Solution zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente (zijnde tenminste 5% per jaar) vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Send-Solution meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
4. Send-Solution heeft het recht de gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Send-Solution kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Send-Solution kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

#### **Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst.**

1. Send-Solution zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Bij de uitvoering van de diensten is Send-Solution niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor Send-

Solution, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.

3. Indien Opdrachtgever een opdracht met spoed wenst uit te laten voeren door Send-Solution dient Opdrachtgever hiervoor een bijkomend spoedtarief bovenop het overeengekomen offertebedrag te vergoeden. Alle spoedopdrachten dienen bij vooruitbetaling betaald te worden.
4. Send-Solution is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
5. Indien Send-Solution tijdens de uitvoering van haar dienstverlening schade constateert aan de zaken en/of producten van Opdrachtgever, zal Send-Solution Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen 12 uur na constatering van de schade, hierover informeren. Ingeval de schade bij het in ontvangst nemen van de producten en/of zaken van Opdrachtgever wordt ontdekt, is Send-Solution hiervoor niet aansprakelijk. Ook indien de schade door een andere partij dan Send-Solution is veroorzaakt, is Send-Solution hiervoor niet aansprakelijk.

#### **Artikel 10 – (Op)Levering.**

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Send-Solution of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Send-Solution recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.
2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Send-Solution bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Send-Solution gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
4. Send-Solution spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Send-Solution.
5. De aard van de werkzaamheden van Send-Solution brengt met zich dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart Send-Solution nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en Send-Solution.

### **Artikel 11 – Verpakking en Transport.**

1. Send-Solution is gerechtigd om de wijze van verpakking, verzending en transport zelfstandig te bepalen, zonder daarbij aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.
2. Send-Solution verbindt zich jegens de opdrachtgever om de te leveren zaken behoorlijk te verpakken dat zij bij normaal gebruik hun bestemming ingoede staat bereiken.
3. Het molestrisico komt steeds ten laste van Opdracht gever. Send-Solution is niet aansprakelijk voor schade van welke aard en vorm dan ook, welke verband houdt met het transport en leveren van de zaken.

### **Artikel 12 – Risico overgang.**

1. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt, bewaard of geleverd worden, ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk en gehouden om een adequate verzekering af te sluiten die schade dekt ingeval van schade bij brand, wateroverlast, diefstal, en overige omstandigheden die schade kunnen veroorzaken aan zijn producten of zaken die in de opslag van Send-Solution opgeslagen zijn, en voorts schade dat bij levering van de producten en/zaken kan voorkomen.

### **Artikel 13 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging.**

1. Send-Solution gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Send-Solution de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden [info@send-solution](mailto:info@send-solution).
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Send-Solution verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Send-Solution tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien Send-Solution op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

### **Artikel 14 – Opschorting.**

1. Send-Solution heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, producten en/zaken en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.
2. Send-Solution is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Send-Solution is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
3. Voorts is Send-Solution bevoegd de overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Send-Solution op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Send-Solution de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Send-Solution behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 15 – Overmacht.**

1. Send-Solution is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Send-Solution wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Send-Solution, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Send-Solution zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Send-Solution buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn



verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

4. Send-Solution heeft het recht om zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Send-Solution zijn verbintenis had moeten nakomen.
5. Voor zo veel Send-Solution ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Send-Solution gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 16 – Beperking van aansprakelijkheid.**

1. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Send-Solution leidt tot aansprakelijkheid van Send-Solution, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten, tot maximaal het bedrag wat Opdrachtgever gedurende een jaar heeft betaald.
2. Send-Solution is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door Send-Solution geleverde diensten.
3. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Send-Solution maximaal per gebeurtenis per jaar uitkeert.
4. Send-Solution is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
5. Send-Solution is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website.
6. Send-Solution staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Send-Solution verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
7. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie met betrekking tot de opdracht. Send-Solution sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor (gevolg)schade die hieruit is ontstaan.
8. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Send-Solution vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Send-Solution binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert.

#### **Artikel 17 – Geheimhouding.**

1. Send-Solution en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat.
2. Indien Send-Solution op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Send-Solution zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Send-Solution niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
3. De geheimhoudingsverplichting leggen Send-Solution en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

#### **Artikel 18 – Intellectuele Eigendomsrechten.**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Send-Solution berusten uitsluitend bij Send-Solution en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Send-Solution rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Send-Solution en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Send-Solution opgeleverde zaken, dient Send-Solution expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Send-Solution rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst.
4. Indien Opdrachtgever een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Send-Solution vaststelt, of anderszins een vermoeden heeft van een (mogelijke) inbreuk op de IE-rechten en auteursrechten, stelt Opdrachtgever Send-Solution hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

#### **Artikel 19 – Vrijwaring en juistheid van informatie.**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Send-Solution verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever vrijwaart Send-Solution van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.

3. Opdrachtgever vrijwaart Send-Solution voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden.
4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Send-Solution verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 20 – Klachten.**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Send-Solution of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via [info@send-solution.com](mailto:info@send-solution.com) met als onderwerp “klacht”.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Send-Solution de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Send-Solution zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### **Artikel 21 – Toepasselijk recht.**

1. Op de rechtsverhouding tussen Send-Solution en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Send-Solution kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen Send-Solution en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Oost-Brabant, locatie ‘s-Hertogenbosch tenzij bepalingen van dwingend recht anders bepalen.