

1. DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1.1.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, diensten, overeenkomsten en werkzaamheden.
- 1.2.

De algemene voorwaarden zijn op de overeenkomst van toepassing, jouw eventuele algemene voorwaarden, inkoop-, leveringsvoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen (deze zijn dus niet van toepassing).
- 1.3.

De algemene voorwaarden vervangen alle voorgaande versies van de algemene voorwaarden van Postbode.nu.
- 1.4.

Kan er worden afgeweken van de algemene voorwaarden?
Afwijking van de algemene voorwaarden is alleen toegestaan als Partijen dit schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen.
- 1.5.

Indien Partijen afwijken van de algemene voorwaarden, blijven de overige algemene voorwaarden gewoon geldig.
- 1.6.

Kunnen de algemene voorwaarden worden gewijzigd?
Wij hebben het recht de algemene voorwaarden eenzijdig en tussentijds aan te vullen en/of te wijzigen. Indien de algemene voorwaarden ingrijpend worden gewijzigd, heeft alleen een Consument het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 1.7.

De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op de overeenkomst, deze is gepubliceerd op de website.
- 1.8.

Gewijzigde algemene voorwaarden gelden ook ten aanzien van oude aanbiedingen en reeds gesloten overeenkomsten.
- 1.9.

Wat als één of meerdere bepalingen tegenstrijdig, onduidelijk of onjuist zijn of in rechte onverbindend worden verklaard?
- 1.10.

Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden tegenstrijdig is aan een bepaling uit een specifieke overeenkomst, heeft de bepaling uit de overeenkomst voorrang, tenzij Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 1.11.

Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden onduidelijk of onjuist is, wordt deze bepaling zoveel mogelijk in het licht van de andere algemene voorwaarden uitgelegd.
- 1.12.

Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard, tast dit de geldigheid van de overige algemene voorwaarden niet aan.

2. HET AANBOD

- 2.1.

Alle aanbiedingen die wij doen zijn vrijblijvend.
- 2.2.

Indien wij een offerte sturen, is de offerte zeven (7) dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn is opgenomen. Indien jij het aanbod niet binnen deze termijn aanvaardt, vervalt het aanbod automatisch.
- 2.3.

Wij zijn niet gehouden aan een aanbod indien jij in alle redelijkheid kan begrijpen dat het aanbod berust op een kennelijke mislag, bijvoorbeeld een typefout, rekenfout, vergissing en/of verschrijving.
- 2.4.

Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgovereenkomsten, tenzij wij dit uitdrukkelijk aangeven.

3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1.

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij ons aanbod aanvaardt en wij deze aanvaarding bevestigen.
- 3.2.

Via de website kun je een account aanmaken. Als je een account aanmaakt, verklaar je akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. Hiermee komt een overeenkomst tussen Partijen tot stand.
- 3.3.

Op het postverkeer zijn de algemene voorwaarden van de postdienst (zoals PostNL en DHL) die het desbetreffende postverkeer verzorgt altijd onverminderd van toepassing.

4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1.

Wij zijn gerechtigd om werkzaamheden uit te laten voeren door derden. De toepasselijkheid van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 Burgerlijk Wetboek is daarom uitgesloten.
- 4.2.

Wij voeren de overeenkomst uit naar ons beste inzicht en vermogen, maar wij zijn niet aansprakelijk voor het niet-behalen van beoogde resultaten en doelstellingen. Op ons rust namelijk geen resultaatsverplichting, maar een inspanningsverplichting.
- 4.3.

De door ons opgegeven termijnen zijn geen fatale termijnen, maar zijn indicatief van aard. Wij kunnen dus niet aansprakelijk worden gesteld voor termijnoverschrijding en jij kan de overeenkomst niet ontbinden omdat wij termijnen overschrijden.
- 4.4.

Indien jij een abonnement bij ons afsluit, is het abonnement persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 4.5.

Versturen van poststukken
Jij bent er zelf voor verantwoordelijk dat je de juiste PDF's upload om je brief samen te stellen. Controleer dus altijd achteraf wat je hebt geupload.
- 4.6.

Jij bent er zelf voor verantwoordelijk dat je de juiste adresgegevens invult.
- 4.7.

Je kunt de verzending van een reeds verstuurd poststuk alleen kosteloos annuleren wanneer het poststuk nog niet is verwerkt of geprint. Hiervoor heb je vijf (5) minuten na het geven van de opdracht de tijd. Als je hierna het poststuk wenst te annuleren, en het poststuk is nog niet verzonden, brengen wij alleen print- en verpakingskosten bij jou in rekening.
- 4.8.

Voor het versturen van post kun je een bezorgmoment kiezen. Standaard verzenden wij een poststuk dezelfde dag als deze voor 15:30 uur op werkdagen bij ons binnen is.
- 4.9.

Wij zijn gerechtigd een poststuk niet te versturen, bijvoorbeeld als het adres van de geadresseerde onvoldoende zichtbaar is of het aangeleverde bestand onjuist is. In een dergelijk geval storten wij de verzendkosten aan jou terug, maar ben jij wel de verpakingskosten aan ons verschuldigd.
- 4.10.

Het is ook mogelijk een aangetekende brief te versturen. Als de ontvanger de brief weigert, wordt de brief teruggestuurd met een retoursticker waarop staat dat de ontvanger de brief heeft geweigerd. Als de ontvanger niet thuis is op het moment van bezorgen, wordt de brief afgegeven bij een afhaalpunt in de buurt. Als deze niet binnen het termijn wordt opgehaald, wordt de brief geretourneerd.
- 4.11.

Indien jij de mogelijkheid hebt een drukproef te downloaden, kunnen kleur- of vormafwijkingen optreden tussen de drukproef en het uiteindelijk geprinte poststuk. Zulke afwijkingen geven geen recht op kosteloze aanpassing, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.
- 4.12.

Wij mogen het weigeren om poststukken te versturen als deze poststukken -naar hun uiterlijke verschijningsvorm- goederen bevatten die in strijd zijn of zouden kunnen zijn met de wet, openbare orde of goede zeden.
- 4.13.

Ontvangen van poststukken
Voor het ontvangen van poststukken kun je een abonnement afsluiten. Je kunt iedere maand je abonnement up- of downloaden.
- 4.14.

Door het aangaan van de overeenkomst met betrekking tot het ontvangen van poststukken, worden wij de rechtmatige ontvanger van poststukken. Hierdoor zijn wij bevoegd om poststukken te ontvangen, te openen en te digitaliseren.
- 4.15.

Voor de ontvangen poststukken scannen wij alleen (ongebonden) A4-documenten in. Van overige stukken scannen we enkel een kennisgeving in.

- 4.16.

Wij mogen poststukken weigeren als deze poststukken -naar hun uiterlijke verschijningsvorm- goederen bevatten die in strijd zijn of zouden kunnen zijn met de wet, openbare orde of goede zeden. Deze poststukken sturen wij retour naar de afzender.
- 4.17.

In beginsel bewaren wij poststukken voor dertig (30) dagen, tenzij Partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt. Na deze termijn vernietigen wij de poststukken.
- 4.18.

Deurwaarderservice
In geval van bezorging van een poststuk door de deurwaarder ben je zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van het poststuk, inclusief de juiste adresgegevens.
- 4.19.

Wij dragen het poststuk vervolgens over aan de deurwaarder, die zorg draagt voor de bezorging van het poststuk op het door jou opgegeven adres.
- 4.20.

Na bezorging verstrekt de deurwaarder een akte van ontvangst. Deze akte van ontvangst wordt via de online portal aan jou ter beschikking gesteld.
- 4.21.

Post API
Wanneer je gebruik maakt van de API ben je zelf verantwoordelijk voor het uploaden van de documenten, inclusief de juiste adresgegevens.
- 4.22.

Nadat je het document hebt geupload, wordt de API aangeroepen om het document automatisch te verwerken. Het document wordt vervolgens omgezet in een fysieke brief, afgedrukt, gefrankeerd en per post verzonden.

5. TARIEVEN EN KOSTEN

- 5.1.

Versturen van poststukken: de tarieven van het versturen van poststukken zijn variabel en zijn afhankelijk van verschillende factoren, zoals het gewicht, het aantal pagina's, de kleur van de afdruk, de afmeting van het poststuk, de verpakking en het bezorgmoment.
- 5.2.

Ontvangen van poststukken: voor het ontvangen van poststukken kun je een abonnement afsluiten. Hiervoor betaal je maandelijks abonnementskosten en eenmalige aansluitkosten. Als wij extra poststukken ontvangen, betaal je per poststuk een extra meerprijs. Ook voor het doorsturen van fysieke poststukken worden extra kosten in rekening gebracht. Indien wij minder poststukken ontvangen dan het aantal waarvoor het abonnement is afgesloten, vervalt het overige en kun je dit niet meenemen naar een volgende maand.
- 5.3.

Archivering en support: voor archivering en support zijn aparte abonnementen beschikbaar. De tarieven van deze abonnementen zijn afhankelijk van verschillende factoren, zoals de gewenste bewaartermijn van poststukken.
- 5.4.

Alle vermelde tarieven zijn in euro's (€) en exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Voor diensten aan Consumenten worden de tarieven inclusief BTW weergegeven.
- 5.5.

Om gebruik te maken van de partijkorting bij het groeperen van poststukken, moeten alle poststukken homogeen zijn.
- 5.6.

Wanneer wij meerkosten moeten maken omdat een aangeleverd poststuk niet aan de juiste vereisten voldoet of omdat de opgegeven gegevens onjuist blijken, brengen wij deze meerkosten bij jou in rekening.
- 5.7.

Wij zijn gerechtigd onze tarieven en prijzen twee keer per jaar te wijzigen, met ingang van 1 januari en 1 juli. Een tussentijdse prijswijziging wordt minimaal dertig (30) dagen voor ingang van de wijziging aangekondigd. Prijswijzigingen kunnen onder andere voortvloeien uit stijgingen in kosten van materialen en grondstoffen, verhoging van portokosten door postbedrijven, algemene inflatie en loonstijgingen en wijzigingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op onze kostenstructuur. De Consument heeft de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden op de dag dat de prijsverhoging ingaat, indien de prijswijziging leidt tot een verhoging van het tarief voor de Consument.

6. BETALING

- 6.1.

Afhankelijk van de gekozen betaalmethode worden de in rekening gebrachte kosten geïncasseerd via automatische incasso, op factuur of bij vooruitbetaling (prepaid-tegoed).
- 6.2.

Prepaid-tegoed blijft onbeperkt geldig, zolang het wordt gebruikt. Als er gedurende één (1) jaar geen gebruik wordt gemaakt van het prepaid-tegoed, vervalt het resterende bedrag.
- 6.3.

Bij een abonnement waarden wij altijd exact op wat nodig is. Het kan echter voorkomen dat jij meer opwaardert en daarna besluit de overeenkomst te beëindigen. In dat geval kunnen wij het resterende prepaid-tegoed op jouw verzoek terugstorten. Wij brengen hiervoor € 2,- inclusief BTW aan administratiekosten bij jou in rekening. Dit bedrag wordt ingehouden op het terug te storten tegoed.
- 6.4.

Indien de maandelijke vergoeding wordt afgeschreven door middel van automatische incasso en een betaling storneert, zijn wij gerechtigd onze werkzaamheden op te schorten tot het moment dat wij de betaling in goede orde hebben ontvangen. Daarnaast zijn wij gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden, na voorafgaande ingebrekestelling, maar zonder gerechtelijke tussenkomst.
- 6.5.

Je ontvangt altijd een factuur van de in rekening gebrachte kosten. De betaaltermijn is afhankelijk van de gekozen dienst. Voor verzending van poststukken dient de betaling plaats te vinden voorafgaand aan de verzending.
- 6.6.

Indien jij een betaling niet tijdig voldoet, ben je automatisch in verzuim. Tenzij je een Consument bent, dan ontvang je eerst een kosteloze betalingsherinnering van veertien (14) dagen om alsnog te betalen.
- 6.7.

Indien je in verzuim bent, ben je de wettelijke rente aan ons verschuldigd. Bovendien ben jij gehouden om alle (buiten)gerechtelijke incassokosten aan ons te vergoeden, met een minimum van € 40,- voor Consumenten en € 150,- voor zakelijke klanten.
- 6.8.

Jij bent niet gerechtigd om jouw betaling op te schorten, tenzij je een Consument bent.
- 6.9.

Jij bent niet gerechtigd jouw betaling te verrekenen.
- 6.10.

Indien jij niet tijdig betaalt, zijn wij gerechtigd onze werkzaamheden op te schorten tot wij de volledige betaling in goede orde hebben ontvangen. Bij het opschorten van onze werkzaamheden worden wij niet schadelijch jegens jou.
- 6.11.

Indien je een bezwaar hebt tegen een factuur, schort dit jouw betalingsverplichting niet op.

7. BEÏNDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

- 7.1.

Opzegging van diensten
Wij zijn gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, indien gewenst met onmiddellijke ingang. Als wij de overeenkomst opzeggen, zijn wij geen schadevergoeding aan jou verschuldigd. Als je vooruit hebt betaald voor een bepaalde periode, krijg je alleen het bedrag terug voor het deel dat je niet hebt gebruikt.
- 7.2.

Een abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Jij bent bevoegd een abonnement op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Het abonnement kan worden opgezegd voor de eerste van iedere maand, tenzij wij andere afspraken maken over de opzegging (bijvoorbeeld in een volumecontract).
- 7.3.

Indien de overeenkomst eindigt met betrekking tot het ontvangen van post, ben jij er zelf voor verantwoordelijk dat je het adres wijzigt, zodat wij geen post meer van jou ontvangen. Wanneer wij na het eindigen van de overeenkomst toch nog post ontvangen, vernietigen wij deze poststukken, zonder dat wij schadelijch worden jegens jou.

- Herroeping voor Consumenten**
- 7.4.** Als je een Consument bent, heb je het recht om de overeenkomst binnen veertien (14) dagen zonder opgave van reden te herroepen, indien het herroepingsrecht niet is uitgesloten en sprake is van een overeenkomst op afstand die is gesloten via een georganiseerd verkoopsysteem.
- 7.5.** Deze termijn gaat in op de dag dat de overeenkomst is gesloten.
- 7.6.** Indien de Consument gebruik wil maken van het herroepingsrecht, laat de Consument dit binnen de bedenktijd aan ons weten door gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping, dat gemaald dient te worden naar klantenservice@postbode.nu.
- 7.7.** Het modelformulier voor herroeping wordt samen met de algemene voorwaarden aan de Consument ter beschikking gesteld (zie Bijlage I bij de algemene voorwaarden).
- 7.8.** Als wij de melding van herroeping door de Consument hebben ontvangen, sturen wij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- 7.9.** Indien de Consument reeds (een deel) betaald heeft, wordt het betaalde bedrag naar de Consument teruggestort op de rekening die bij ons bekend is. Dit doen wij zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen na de ontvangst van het ingevulde modelformulier voor herroeping.
- 7.10.** Wij gebruiken voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere betaalmethode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
- 7.11.** Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht liggen altijd bij de Consument.
- 7.12.** Indien op het verzoek van de Consument de uitvoering van de overeenkomst al is gestart tijdens de bedenktijd, en de Consument maakt gebruik van zijn herroepingsrecht, dient de Consument de reeds geleverde diensten te betalen, omdat:
- 7.12.1.** de Consument voor het aangaan van de overeenkomst bent geïnformeerd dat de uitvoering van de overeenkomst van start gaat binnen de bedenktijd, en dat je daarom moet betalen voor de diensten die worden geleverd tijdens de bedenktijd, en;
- 7.12.2.** de Consument hiermee akkoord is gegaan, en dit akkoord is toegevoegd aan de bevestiging van de overeenkomst.
- 7.13.** Indien de overeenkomst geheel wordt nagekomen tijdens de bedenktijd, kan de Consument geen gebruik maken zijn herroepingsrecht, omdat:
- 7.13.1.** de Consument voor het aangaan van de overeenkomst is geïnformeerd dat de bedenktijd vervalt als de overeenkomst geheel wordt nagekomen binnen de bedenktijd, en;
- 7.13.2.** de Consument hiermee uitdrukkelijk akkoord bent gegaan, en heeft verklaard afstand te doen van jouw recht van ontbinding zodra de overeenkomst is nagekomen.
- 7.14.** De Consument heeft geen herroepingsrecht op producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markten waarop wij geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- 7.15.** De Consument heeft geen herroepingsrecht indien de producten worden vervaardigd aan de hand van de specifieke wensen en specificaties van de Consument (maatwerk).
- 7.16.** Indien jij geen Consument bent, heb jij nooit herroepingsrecht.
- Opschorting en ontbinding**
- 7.17.** Wij zijn gerechtigd onze werkzaamheden op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst, indien jij komt te overlijden, in gebreke bent met jouw betaling, in strijd handelt met de overeenkomst, in staat van faillissement wordt verklaard, faillissement aanvraagt, een afkoelingsperiode op grond van de Wet Homologatie Onderhands Akkoord (Whoa) verzoekt, onder curatele of bewind wordt gesteld, (voorlopige) surséance en/of uitsel van betaling aanvraagt, jouw bedrijfsactiviteiten staakt, executoriaal beslag op het vermogen van jouw onderneming wordt gelegd of op een andere manier blijkt dat jij niet aan jouw betalingsverplichting voldoet of wanneer wij redelijkerwijs kunnen verwachten dat jij niet aan jouw betalingsverplichting gaat voldoen.
- 7.18.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn al onze vorderingen op jou direct opeisbaar.
- 7.19.** Indien wij overgaan tot het opschorten van onze diensten en/of het ontbinden van de overeenkomst, worden wij niet schadeplichtig jegens jou.

8. INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT

- 8.1.** Wij zijn rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten op teksten, templates, pdf's, werkwijzen, ideeën, afbeeldingen, schema's en andere documenten en ontwerpen die door ons zijn vervaardigd, een en ander in de ruimste zin des woords (hierna samen te noemen: 'werken').
- 8.2.** Het is uitdrukkelijk niet toegestaan de werken, zonder schriftelijke toestemming van ons, te publiceren, openbaren, delen, verkopen, exploiteren, verveelvoudigen, verstrekken en/of overdragen aan derden, kopiëren, reproduceren, dupliceren, aan te wenden voor commerciële doeleinden, bewerken, wijzigen en/of aan te vullen, eveneens het in gewijzigde of aangevulde vorm openbaren dan wel verstrekken.
- 8.3.** Ingeval van inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht, maken wij aanspraak op een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000,-, vermeerderd met € 100,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.
- 8.4.** Wij zijn gerechtigd om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien wij meer schade lijden door de inbreuk. De betaling van een schadevergoeding en/of boete geeft geen recht op verder ongeoorloofd gebruik van de ontwerpen.

9. OPENEN POSTSTUKKEN

- 9.1.** Indien wij een overeenkomst aangaan met betrekking tot het ontvangen van jouw post, geef je door het aangaan van de overeenkomst ons toestemming om jouw poststukken te ontvangen en te openen.
- 9.2.** Wij respecteren de vertrouwelijkheid van de inhoud van poststukken en zullen deze alleen openen en verwerken in overeenstemming met de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
- 9.3.** Het openen van poststukken blijft strikt beperkt tot de noodzakelijke handelingen die vereist zijn voor de uitvoering van onze diensten.
- 9.4.** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het openen van poststukken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, mits dit plaatsvindt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- 9.5.** Jij vrijwaart ons volledig voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met het openen van poststukken in het kader van de overeenkomst.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1.** Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de inhoud van de documenten. Wij controleren de inhoud van poststukken niet en dragen geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor onjuiste, onvolledige of onrechtmatige documenten.
- 10.2.** Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste adresgegevens. Als deze gegevens niet kloppen, zijn wij niet aansprakelijk voor schade die hierdoor is ontstaan.
- 10.3.** Jij bent zelf volledig verantwoordelijk voor de inhoud van poststukken. Wij zijn niet aansprakelijk voor de waardevolle inhoud van een poststuk. Jij dient zelf de verzender

van deze poststukken hierover vooraf te informeren. Als er iets misgaat met deze poststukken, is dit volledig voor jouw rekening en risico.

- 10.4.** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als een poststuk niet, verkeerd of te laat wordt verwerkt, of als het poststuk niet, te laat of verkeerd bij jou of een derde aankomt, tenzij dit komt door opzet of bewuste roekeloosheid van ons.
- 10.5.** Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of vertraging die plaatsvindt tijdens het transport of de bezorging van poststukken veroorzaakt door postdiensten, deurwaarders, andere koeriersdiensten en/of andere externe factoren, tenzij dit verlies, de schade of vertraging is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.
- 10.6.** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat wij poststukken vernietigen, bijvoorbeeld omdat jij in verzuim bent met jouw verplichtingen of als de termijn zoals genoemd in artikel 4.15 van de algemene voorwaarden is afgelopen.
- 10.7.** Wij zijn niet aansprakelijk voor fouten die ontstaan door onjuist gebruik van de API, zoals verkeerd geformatteerde bestanden of onvolledige gegevens.
- 10.8.** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat wij zijn uitgegaan van onjuiste of onvolledige documenten of gegevens.
- 10.9.** Indien wij toch aansprakelijk worden gehouden voor schade, zijn wij alleen aansprakelijk voor de schade die direct voortvloeit uit of direct verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst. Zo zijn wij nooit aansprakelijk voor indirecte schade, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, schade aan derden, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen.
- 10.10.** Onze aansprakelijkheid is altijd beperkt tot hetgeen onze aansprakelijkheidsverzekeraar uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Indien onze aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, om wat voor reden dan ook, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal eenmaal het factuurbedrag, met een maximum van € 1.000,-. Indien sprake is van een duurovereenkomst, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de maandelijkse vergoeding waar de overeenkomst betrekking op heeft.
- 10.11.** Jij vrijwaart ons van alle aanspraken van derden die, zowel direct als indirect, voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst.
- 10.12.** Het recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval na twaalf (12) maanden nadat jij de schade hebt ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
- 10.13.** De aansprakelijkheidsbeperkingen van dit artikel gelden niet als wij opzettelijk of met grove schuld hebben gehandeld.

11. OVERMACHT

- 11.1.** Een overmachtsituatie is een situatie waarin het voor ons onmogelijk is om de overeenkomst uit te voeren, en deze oorzaak niet aan ons kan worden toegerekend. Onder overmacht wordt mede (doch niet uitsluitend) verstaan: oorlog, brand, ziekte, overlijden, langdurige uitval van elektriciteit, storingen, stakingen (waaronder stakingen bij postdiensten), natuurrampen, epidemieën, pandemieën en overheidsbesluiten.
- 11.2.** Indien sprake is van een overmachtsituatie, zijn wij gerechtigd om onze diensten tijdelijk te onderbreken.
- 11.3.** Indien de overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen voortduurt, is ieder der Partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
- 11.4.** Wij zijn bij een overmachtsituatie nimmer een (schade)vergoeding verschuldigd.
- 11.5.** Indien wij bij een overmachtsituatie wel al werkzaamheden hebben verricht of kosten hebben gemaakt, zijn wij gerechtigd deze werkzaamheden en kosten bij jou in rekening te brengen.

12. KLACHTEN

- 12.1.** Indien jij een klacht hebt over onze diensten, dien je de klacht binnen twee (2) weken na het voorval waar de klacht betrekking op heeft, te mailen naar klantenservice@postbode.nu.
- 12.2.** Het is belangrijk dat jij de klacht voldoende motiveert, alleen dan kunnen wij de klacht in behandeling nemen.
- 12.3.** Wij streven ernaar de ingediende klachten binnen een termijn van twintig (20) werkdagen in behandeling te nemen. Indien dat niet lukt binnen deze termijn, stellen wij een nieuwe termijn vast en delen wij dit binnen de laatstgenoemde termijn aan jou mede.
- 12.4.** Wij wijzen de Consument bovendien op de portal voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie, waar de Consument ook een klacht in kan dienen: ec.europa.eu/consumers/odr.
- 12.5.** Het indienen van een klacht schort jouw betalingsverplichting niet op, je moet dus gewoon tijdig betalen.

13. PERSOONSGEGEVENSBESCHERMING

- 13.1.** Wij vinden jouw privacy erg belangrijk, en zullen persoonsgegevens dan ook uitsluitend verwerken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 13.2.** Hoe wij jouw persoonsgegevens beschermen, kun je lezen in de privacy- en cookieverklaring. Deze is gepubliceerd op de website.
- 13.3.** Jij bent er zelf voor verantwoordelijk dat de gegevens die wij van jou verwerken actueel en kloppend zijn.

14. GESCHILLENREGELING

- 14.1.** Op alle rechtsverhoudingen tussen Partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2.** De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 14.3.** Voordat Partijen naar de rechter stappen, zullen Partijen zich eerst maximaal inspannen om er in goed overleg uit te komen.
- 14.4.** De rechtbank Rotterdam is bevoegd om van een geschil tussen Partijen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.