

Algemene Voorwaarden

Aangetekend Mailen Click & Send

Document	Version
Issued by	Aangetekend B.V.
Information	Wouter van den Brink
Telephone	+31 302006838
E-mail	wouter@aangetekendmailen.nl
Date	11th of April 2025
Version	1.1

Version management

Date	Version	Change(s)	Editor
10 Mei 2021	1.0	Lancering Click en Send	Wouter van den Brink
11 April 2025	1.1	PostNL samenwerking en nieuwe huisstijl	Wouter van den Brink

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden Click & Send:** de onderhavige Algemene Voorwaarden voor de Dienst Aangetekend Mailen Click & Send van de Leverancier, waarvan de actuele versie is te downloaden via de Website.
2. **Dienst:** Aangetekend Mailen Click & Send, de vertrouwensdienst volgens een “pay per use” voor de elektronische aangetekende bezorging van e-mails conform art. 43.1 van eIDAS-Verordening.
3. **Geadresseerde:** Degene die door Gebruiker beoogd wordt een door hem of haar verstuurd email te ontvangen.
4. **Gebruiker:** de natuurlijke persoon die ofwel op persoonlijke titel handelt dan wel als handelingsbevoegde van een entiteit en die voor de verzending van een Aangetekend Mailen Click & Send een Overeenkomst op afstand aangaat met de Leverancier.
5. **iDIN:** een dienst van de banken waarmee Gebruikers zich bij Leverancier met de veilige en vertrouwde inlogmiddelen van hun eigen bank kunnen identificeren.
6. **Leverancier:** Aangetekend B.V.
7. **Overeenkomst:** een Overeenkomst op afstand waarbij in het kader van een door de Leverancier onderhouden systeem voor verkoop van de dienst gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken.
8. **Statusbiljet:** een digitaal log waarin staat vermeld: mailadres van afzender, mailadres van geadresseerde, datum en tijd, onderwerp, titels van bijlag(n), hashcodering van de email en mogelijke bijlage(n), en een opsomming van verschillende stadia van verzending en ontvangst.
9. **Website:** www.aangetekendmailen.nl.

Artikel 1 - Identiteit van de Leverancier

1. Aangetekend B.V. is samenwerking met PostNL
Computerweg 22
3542 DR Utrecht
030 200 68 38
info@aangetekendmailen.nl
KvK-nummer: 52455289
BTW-identificatienummer: NL850453008B01
2. Aangetekend B.V. is een qualified Trust Service Provider (qTSP) in de zin van de eIDAS-Regulation.

Artikel 2 - Aard van de dienstverlening

1. De Dienst Aangetekend Mailen Click & Send wordt geleverd door Aangetekend B.V.
2. Deze Dienst is specifiek bestemd voor individuele gebruikers die op incidentele basis gebruik willen maken van Aangetekend Mailen.
3. Aangetekend Mailen Click & Send voldoet volledig aan Artikel 43.1 van de eIDAS-Verordening.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. De Overeenkomst op afstand wordt geacht tot stand te zijn gekomen bij het gebruik van de dienst Aangetekend Mailen Click & Send. Er wordt derhalve geen separate overeenkomst gesloten. Door de dienst te gebruiken, gaat de Gebruiker automatisch akkoord met de Algemene Voorwaarden Click & Send.
2. Deze Algemene Voorwaarden Click & Send worden gepubliceerd op de Website;
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden Click & Send op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
4. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden Click & Send zijn geregeld dan wel onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen te worden beoordeeld ‘naar de geest’ van deze Algemene Voorwaarden Click & Send.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Het aanbod tot het gebruik van de Dienst is vrijblijvend. De Leverancier is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
2. Op de website wordt een volledige omschrijving van de aangeboden dienst gegeven. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod mogelijk te maken.
3. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Leverancier niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn een indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.
5. Het aanbod van de Dienst bevat zodanige informatie, dat voor de Gebruiker duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

6. de prijs inclusief de relevante belasting(en);
7. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de Overeenkomst;
8. de wijze van identificeren van de Gebruiker door middel van iDIN;
9. de wijze van bezorging van de Aangetekende Mail aan geadresseerde.

Artikel 5 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst op afstand komt automatisch tot stand op het moment dat de Gebruiker gebruik gaat maken van de Dienst en daarbij voldoet aan de gestelde voorwaarden voor het gebruik.
2. Leverancier heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt daarbij voor een veilige web omgeving;
3. Aangezien de Gebruiker uitsluitend elektronisch kan betalen, zal de Leverancier daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Iedere Overeenkomst op afstand wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende Dienst.
5. De Overeenkomst op afstand kan niet worden ontbonden op het moment dat de Dienst wordt uitgevoerd.

Artikel 6 - De prijs en betaling

1. De op de website vermelde prijs voor het gebruik van de Dienst is inclusief BTW.
2. Voor zover niet anders is overeengekomen, dient het door de Gebruiker verschuldigde bedrag elektronisch te worden voldaan alvorens de Dienst wordt geleverd.
3. Gebruiker ontvangt per mail een factuur voor de levering van de Dienst.

Artikel 7 - Privacy

1. Aangetekend Mailen Click & Send voldoet aan de AVG/ GDPR.
2. Leverancier kan geen kennisnemen van de inhoud van de verzonden e-mail.
3. Leverancier respecteert de privacy van alle gebruikers van haar diensten conform de wettelijke bepalingen en draagt er zorg voor dat de verschaft informatie zorgvuldig en vertrouwelijk en in overeenstemming is met het privacy beleid zoals neergelegd in haar privacyverklaring.

Artikel 8 - Verantwoordelijkheden

1. Leverancier staat ervoor in dat de Dienst voldoet aan de beschrijving op de website en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Leverancier garandeert dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Leverancier zal zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking van de Dienst met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze gegevens zich in de systemen of de infrastructuur van Leverancier bevinden.
4. Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor de inhoud van de email en de integriteit en juistheid van het te gebruiken emailadres van de Geadresseerde.
5. Gebruiker en/of Geadresseerde is te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor het onderhouden en gebruik van zijn/ haar e-mail cliënt.
6. Gebruiker vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder Geadresseerden, en stelt Leverancier hiervoor – in voorkomende gevallen - volledig schadeloos.
7. Leverancier zal ondersteuning bieden bij het gebruik van de Dienst, door middel van de Website of vanuit de eigen organisatie. Leverancier zal zich inspannen om vragen adequaat en binnen een redelijke termijn (twee werkdagen) te beantwoorden. Beantwoording kan in algemene zin of persoonlijk plaatsvinden.

Artikel 9 – Werking van de Dienst

1. De Aangetekende Mail wordt door Leverancier in behandeling genomen nadat betaling en identificatie van de Verzender middels iDIN heeft plaatsgevonden en de Verzender het bericht heeft verzonden.
2. Herroeping van de dienst is na de in artikel 9.1 beschreven procedure niet meer mogelijk.
3. Gebruiker ontvangt een bevestigingsemail met een link naar het bijbehorende Statusbiljet.
4. De relevante verschillende stadia van verzending en ontvangst in het Statusbiljet kunnen zijn:
 - a. Aangetekende Mail in behandeling genomen: de verzonden Aangetekende Mail is aangekomen op de Aangetekend Mailen server van Leverancier en een bevestiging wordt verstuurd naar de Verzender;
 - b. Aankondiging afgeleverd: De aankondiging is afgeleverd bij de mailserver van de Geadresseerde;
 - c. Aangetekende Mail opgevraagd: de Geadresseerde heeft de aangetekende mail geaccepteerd en deze wordt direct naar de Geadresseerde verzonden;
 - d. Aangetekende Mail afgeleverd: de aangetekende mail is afgeleverd bij de mailserver van de Geadresseerde;
 - e. Herinnering aankondiging verstuurd: er is een herinnering gestuurd naar de Geadresseerde omdat de Aangetekende Mail nog niet is opgevraagd of geweigerd;
 - f. Aangetekende Mail geweigerd door Geadresseerde: de Geadresseerde heeft de Aangetekende Mail geweigerd en zal de origineel verzonden mail dus niet ontvangen;
 - g. Aangetekende Mail verwijderd vanwege verlopen ophaaltermijn: de Geadresseerde heeft de Aangetekende Mail niet geaccepteerd binnen de ingestelde periode en na het ingesteld aantal herinneringen. De Aangetekende Mail is daarom verwijderd van de Aangetekend Mailen server;
 - h. Fout: aankondiging kan niet afgeleverd worden: de mailserver van de Geadresseerde geeft aan dat de aankondiging niet aangenomen kan worden;
 - i. Fout: Aangetekende Mail kan niet afgeleverd worden: de mailserver van de Geadresseerde geeft aan dat de Aangetekende Mail niet aangenomen kan worden.
5. Gebruiker ontvangt een factuur zodra de Aangetekende Mail in behandeling is genomen door Leverancier.
6. De bevestigingsemail is het bewijs dat de Aangetekende Mail op de juiste wijze in behandeling is genomen door Leverancier.
7. Gebruikers bepalen wanneer en welke e-mail via de Dienst wordt verzonden.

8. Met de aankondigingsmail kan Geadresseerde de mailcorrespondentie accepteren dan wel weigeren.
9. Indien Geadresseerde geen keuze maakt zal de aankondigingsmail automatisch na respectievelijk 5 en 10 dagen opnieuw worden aangeboden waarna de ophaaltermijn voor Geadresseerde na in totaal 15 dagen verstrijkt.
10. Gebruiker ontvangt een Statusbiljet waarin het log wordt getoond en daarnaast een hashcodering waarmee de authenticiteit van het bericht kan worden vastgesteld.
11. Geadresseerde ontvangt via de aankondigingsmail dezelfde hashcodering waarmee de authenticiteit van het bericht onafhankelijk kan worden vastgesteld.
12. Mocht Leverancier een sterk vermoeden krijgen via derden dan wel tot het besef komen dat de mailcorrespondentie in strijd is met de wet, dan heeft Leverancier eenzijdig het recht, doch niet de plicht, om zonder voorafgaande bekendmaking aan de Gebruiker en/of de Geadresseerde de mailcorrespondentie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren. Leverancier hoeft hierover met Gebruiker en/of Geadresseerde geen overleg te voeren. In geen geval is Leverancier aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.

Artikel 10 - Klachtenregeling

1. Gebruiker kan een email sturen naar support@aangetekendmailen.nl indien hij/ zij klachten heeft over de werking van de Dienst. De klacht moet binnen 6 weken worden ingediend en voorzien zijn van de nodige onderbouwing zodat deze in behandeling kan worden genomen.
2. Bij de Leverancier ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord.
3. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Leverancier binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Gebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een Gebruiker zich allereerst te wenden tot de Leverancier. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de Leverancier niet op, tenzij de Leverancier schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 11 - Geschillen

1. Op Overeenkomsten tussen de Leverancier en de Gebruiker waarop deze Algemene Voorwaarden Click & Send betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de Gebruiker woonachtig is in het buitenland.

Artikel 12 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Leverancier heeft het recht om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen met nieuwe voorwaarden. Deze wijzigingen of aanvullingen treden in werking dertig dagen na publicatie daarvan op de Website. Wijzigingen van ondergeschikt belang gaan altijd met onmiddellijke ingang in.
2. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden Click & Send afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Gebruiker zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Gebruiker op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.