

Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

In deze algemene afname voorwaarden (hierna: "AV") gelden de hieronder gegeven definities voor de bijbehorende termen:

"Aanbod" : het vrijblijvende aanbod van MailExpert tot gebruikmaking van haar Diensten;

"Aanvaarding" : de aanvaarding van het Aanbod door de Afnemer door middel van het schriftelijk bevestigen van het Aanbod via de Website en/of het voldoen van de Prijs;

"Account" : de aan de Afnemer door MailExpert toegekende unieke gebruikersnaam met wachtwoord, waarmee Afnemer, zolang de Overeenkomst geldig is, toegang krijgt tot de overeengekomen Dienst(en);

"Afnemer" : de natuurlijke persoon of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van een beroep op bedrijf, die een Overeenkomst aangaat met MailExpert, alsmede zijn of haar rechtsopvolgers;

"Anti Spam Beleid" : het beleid van MailExpert dat onverkort van toepassing is op de Overeenkomst en dat betrekking heeft op het tegengaan van Spam via de haar verleende Dienst(en). Het Anti-Spam Beleid is vastgelegd in het ANTI-SPAM BELEID dat is te raadplegen en duurzaam beschikbaar gesteld via de Website;

"Dienst(en)" : diensten van MailExpert bestaande uit het beschikbaar stellen van een Account waardoor de Afnemer online toegang krijgt tot de door MailExpert beschikbaar gestelde e-marketing & automation tool, verzenden van E-mails of SMS berichten in opdracht van de Afnemer, alsmede het eventueel verlenen van daarmee verband houdende service;

"MailExpert" : de besloten vennootschap MailExpert BV, gevestigd te (1448 ME, Purmerend, aan de Zambeziilaan 189, ingeschreven bij de kamer van koophandel (nr. 37148290)

Mark-I Productnaam en Handelsnaam van MailExpert BV

SharpSpring Nederland Productnaam en Handelsnaam van MailExpert

"Overeenkomst" : de tussen MailExpert BV en Afnemer door Aanbod en Aanvaarding tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de door Afnemer gewenste Diensten en services die door MailExpert BV worden aangeboden.;

"Prijs" : de in het Aanbod weergegeven en door MailExpert te ontvangen vergoeding voor Diensten en/of services alsmede de eventuele nadere vergoeding voor tussen MailExpert BV en Afnemer overeengekomen meerwerk, zoals gespecificeerd in artikel 4.7;

"Privacy Beleid" : het beleid van MailExpert dat onverkort van toepassing is op de Overeenkomst en dat betrekking heeft op het waarborgen van de privacy van Afnemers en hun klanten. Het Privacy Beleid is vastgelegd in het PRIVACY BELEID dat is te raadplegen en duurzaam beschikbaar gesteld via de Website;

“Proefabonnement” : de Overeenkomst om éénmalig gedurende een proeftermijn van in beginsel 14 dagen gratis gebruik te maken van Dienst(en);

“Spam” : Ongevraagde, ongewenste post en/of reclame per e-mail, ook wel “Unsolicited Commercial E-mail” (UCE) of “Unsolicited Bulk E-mail” (UBE) genoemd;

“Website(s)” : MailExpert.nl, Mark-i.nl incl. alle andere websites, resp. URL's die naar deze site(s) doorlinken;

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1. Om gebruik te kunnen maken van de Dienst(en) is een Overeenkomst vereist waarvan deze AV een onverbrekelijk deel uitmaken. Deze AV zijn via de Website van MailExpert.nl, mark-i.nl en sharpsspringnederland.nl te raadplegen, te downloaden en te printen en aldus duurzaam beschikbaar. Ook worden de voorwaarden toegevoegd als bijlage bij alle offertes en zijn de voorwaarden op verzoek opvraagbaar.

2.2. Deze bepalingen zijn van toepassing op offertes, Aanbiedingen, Aanvaardingen, werkzaamheden en Dienst(en) van, Overeenkomsten met en leveringen door MailExpert.

2.2. Afwijkende bedingen of eventuele algemene voorwaarden van Afnemer gelden slechts, indien en voor zover deze uitdrukkelijk door MailExpert schriftelijk zijn aanvaard.

2.3. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze AV laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

2.4. MailExpert heeft te allen tijde het recht om de AV te wijzigen. Wijzigingen zullen, behoudens het hierna vermelde, onmiddellijke ingaan na bekendmaking van de gewijzigde AV op de Website. Indien de afnemer na het wijzigen van de AV gebruik maakt van de Dienst(en) accepteert de Afnemer de gewijzigde AV.

Artikel 3 - Aanbiedingen

3.1 Alle door MailExpert gedane Aanbiedingen, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.2 Indien een Aanbod wordt Aanvaard, heeft MailExpert het recht het Aanbod onverwijld, te weten binnen twee werkdagen na ontvangst van de Aanvaarding, te herroepen. Toezending van Aanbiedingen en/of andere documentatie verplicht MailExpert niet tot het aangaan van een Overeenkomst. MailExpert is niet aansprakelijk voor schade die direct dan wel indirect uit de herroeping resp. weigering ontstaat en/of zal ontstaan voor Afnemer.

3.3 Indien Aanbiedingen van MailExpert gebaseerd zijn op informatie die door Afnemer is verstrekt, staat Afnemer in voor de juistheid van die informatie. Voorts staat Afnemer ervoor in dat hij alle relevante informatie voor de opzet en de correcte uitvoering van de werkzaamheden en nakoming van de Overeenkomst aan MailExpert heeft verstrekt.

3.4 Afbeeldingen en beschrijvingen in Aanbiedingen, catalogi, kleine gegevens en promotiemateriaal, alsmede andere door MailExpert verstrekte gegevens, binden MailExpert niet.

Artikel 4 - De Overeenkomst

4.1 Op basis van een Overeenkomst verkrijgt de Afnemer online toegang tot de overeengekomen Diensten.

4.2 Slechts (rechts)personen die handelen in de uitoefening van een beroep op bedrijf kunnen een Overeenkomst aangaan tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Er kan slechts gebruik worden gemaakt van de Dienst(en) ingeval een geldige Overeenkomst is gesloten. MailExpert behoudt het recht Afnemers en/of hun inschrijvingen te weigeren indien daar gegronde redenen voor zijn.

4.3 Afnemer staat ervoor in dat de door hem/haar aangeleverde (persoons)gegevens met betrekking tot de Overeenkomst juist en zonder voorbehoud zijn en zal MailExpert onverwijld schriftelijk berichten indien wijzigingen ten aanzien van de (persoons)gegevens optreden.

4.4 Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden MailExpert slechts indien deze schriftelijk door MailExpert zijn bevestigd.

4.5 De factuur van MailExpert wordt geacht de Overeenkomst tussen MailExpert en Afnemer juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijke reclame door de Afnemer binnen veertien werkdagen.

4.6 Elke Overeenkomst wordt aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat Afnemer voldoende kredietwaardig is voor de geldelijke nakoming van de Overeenkomst, zulks uitsluitend ter beoordeling door MailExpert.

4.7 Als meerwerk wordt beschouwd al hetgeen door of namens MailExpert in overleg met Afnemer, al dan niet schriftelijk vastgelegd, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt verricht en niet in de Overeenkomst is begrepen. Onder meerwerk wordt tevens begrepen naar het oordeel van MailExpert noodzakelijke aanpassingen en/of wijzigingen van reeds verrichte werkzaamheden ten gevolge van tijdens de uitvoering overeengekomen wijzigingen in de aanpak, werkwijze en omvang van de Overeenkomst. De Prijs voor meerwerk zal worden doorberekend aan de Afnemer.

Artikel 5 – Het Account

5.1 Na het tot stand komen van de Overeenkomst krijgt Afnemer zo spoedig mogelijk beschikking over zijn Account. Afnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldig beheer van het Account, de gebruikersnaam en het wachtwoord en zal alle maatregelen nemen om te bewerkstelligen dat slechts bevoegde personen gebruik kunnen maken van het Account.

Artikel 6 - Uitvoering van de Overeenkomst

6.1. MailExpert zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

6.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn alle verbintenissen van MailExpert voortvloeiende uit de Overeenkomst(en) inspanningsverbintenissen. Het beoogde resultaat en het nakomen van overeengekomen tijdschema's, welke slechts bij benadering gelden, wordt niet gegarandeerd.

6.3 MailExpert garandeert niet dat Afnemer te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst(en) en dat de Dienst(en) juist, volledig en tijdig wordt geleverd. Storingen in de Dienst(en) kunnen mede, doch niet uitsluitend, optreden als gevolg van storingen in de internet- of telefonisch verbinding waarvoor MailExpert niet aansprakelijk is te houden. MailExpert kan de aard van de Dienst(en), de inhoud van de Dienst(en) en de beschikbaarheid van de Dienst(en) aanpassen, beperken, uitbreiden en/of buiten dienst stellen met het doel de Dienst(en) te optimaliseren/verbeteren.

Artikel 7 - Annulering

Indien Afnemer de Overeenkomst, nadat deze tot stand is gekomen, wenst te annuleren, is de Afnemer volledige prijs voor de duur van de overeenkomst verschuldigd, incl. BTW.

Artikel 8 – Prijs, Prijswijziging en betaling

8.1. Tenzij anders vermeld zijn de Prijzen van MailExpert in Euro (€) en exclusief B.T.W., invoerrechten, andere belastingen, heffingen en rechten. Eventuele koersverschillen in verband met de terugrekening naar Euro (€) komen ten laste van Afnemer.

8.2. Betaling geschiedt door (i) creditcardbetaling (Visa of Mastercard) via XPay; (ii) automatische incasso; of (iii) op basis van een factuur onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat voor minimaal 12 maanden wordt gefactureerd aan en betaald door de Afnemer.

Betaling van de factuur (sub (iii)) dient te geschieden uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de factuur van MailExpert. Een elektronisch verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen op de dag der verzending.

8.3. Afnemer wordt geacht de factuur als juist en de vordering te hebben erkend, indien daartegen niet binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk is geprotesteerd.

8.4. In geval van een Proefabonnement, wordt de Account na afloop van de proefperiode van 14 dagen beëindigd tenzij Afnemer een nadere Overeenkomst aangaat met betrekking tot gebruik van de Diensten. Een Proefabonnement kan slechts één keer per Afnemer (waaronder ook begrepen is aan haar gelieerde ondernemingen en/of (rechts)personen) worden afgesloten.

8.5 Indien er door leveranciers tussentijds prijswijzigingen worden doorgevoerd, kan MailExpert deze wijzigingen toepassen op bestaande overeenkomsten.

Artikel 9 – Verdragingsrente en incassokosten

9.1 Indien betaling van de Prijs niet binnen de in artikel 8 genoemde termijn heeft plaatsgevonden en/of indien Afnemer MailExpert heeft gemachtigd om het verschuldigde bedrag af te laten schrijven (automatische incasso of creditcard betaling) en de betalingsopdracht aan de bank niet kan worden uitgevoerd binnen de in artikel 8 genoemde termijn om welke reden dan ook, is Afnemer van rechtswege in verzuim en vanaf de vervaldatum de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd over het nog openstaande bedrag alsmede 15% incassokosten als bepaald in lid 3.

9.2 Ingeval van niet tijdige betaling zal is MailExpert te allen tijde bevoegd het Account ingeval van niet (tijdige) betaling op te schorten.

9.3 Alle kosten ontstaan uit of verband houdende met het door MailExpert geldend maken van haar rechten voortvloeiende uit of terzake van de Overeenkomst, daaronder begrepen alle kosten, ontstaan uit of verband houdende met de gerechtelijke en/of buitengerechtelijke inning van enig niet tijdig of niet geheel betaald factuurbedrag of uit enig andere hoofde, komen, zonder dat terzake enige aanmaning, sommatie of ingebrekestelling is vereist, ten laste van de Afnemer. Ook de kosten van eventuele aanmaning, aanzegging en ingebrekestelling, welke in geval enige gerechtelijke procedure niet ten laste van de verliezende partij wordt gebracht, een en ander met een minimum van 15% van de nog openstaande vordering(en) van MailExpert op de Afnemer. De in de boeken van MailExpert voor voornoemde kosten opgevoerde bedragen zullen volledig bewijs leveren ten aanzien van het beloop van voornoemde kosten, behoudens kennelijke schrijf-, reken- of andere fouten.

9.4 Indien MailExpert een gerechtelijke procedure moet starten voor het uitblijven van betaling, heeft MailExpert het recht om alle nog niet gefactureerde termijnen, voor de totale duur van de afgesloten overeenkomst, direct opeisbaar te maken als onderdeel van de gerechtelijke procedure.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1 MailExpert is met inachtneming van het navolgende slechts aansprakelijk te houden voor directe schade wegens ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door MailExpert van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap die bij de uitvoering van de Overeenkomst van haar mag worden verwacht. Onder directe schade wordt verstaan de kosten die de Afnemer heeft moeten maken om de tekortkoming van MailExpert te herstellen of op te heffen alsmede de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van dergelijke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak van de schade en de omvang daarvan.

10.2 MailExpert is niet verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de door Afnemer via de Dienst(en) gecommuniceerde informatie. Afnemer vrijwaart MailExpert voor schade(claims) in verband met de al dan niet onrechtmatige inhoud van door Afnemer met gebruikmaking van de Diensten te verspreiden informatie en communicatie.

10.3 MailExpert is niet aansprakelijk voor gevolgschade van Afnemer of derden, waaronder maar niet beperkt tot schade wegens gederfde winst, verlies van gegevens en/of immateriële schade. Afnemer vrijwaart MailExpert voor schade van derden die verband houdt met de door MailExpert aan Afnemer geleverde Dienst(en) of goederen.

10.4 MailExpert is niet aansprakelijk voor enige door Afnemer geleden schade welke het gevolg is van een onjuiste installatie/implementatie of gebruik van de Dienst(en) door Afnemer.

10.5 Voor het geval MailExpert wel aansprakelijk wordt geacht voor schade, zal de door haar eventueel te betalen schadevergoeding in ieder geval per gebeurtenis (waarbij een reeks met elkaar samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis hebben te gelden) niet meer bedragen dan de uit hoofde van de Overeenkomst door MailExpert te ontvangen of reeds ontvangen Prijs. Indien de Overeenkomst een overeenkomst betreft met een looptijd van langer dan één jaar, dan zal de door MailExpert te betalen schadevergoeding nimmer meer bedragen dan de door MailExpert (pro rata parte) te ontvangen of reeds ontvangen Prijs over de laatste twaalf maanden voorafgaande aan het voorvallen van het schade toebrengend feit.

10.6 Aanspraken van Afnemer op schadevergoeding dienen binnen 14 dagen na de ontdekking van de schade schriftelijk en met redenen omkleed bij MailExpert te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Afnemer zijn recht op schadevergoeding heeft verwerkt.

Artikel 11 – Eigendom Dienst(en)

11.1 Het gebruik van de Dienst(en) door Afnemer impliceert geen eigendom van de Dienst(en), de software of de merken en namen en de Overeenkomst betreft geen verkoop van rechten met betrekking tot de Diensten, de software of de merken en namen. Geleverde Dienst(en) en goederen blijven eigendom van MailExpert en Afnemer is gehouden de Dienst(en) en goederen deugdelijk te onderhouden.

11.2 MailExpert is te allen tijden gerechtigd om de geleverde goederen op basis van het in dit artikel bepaalde, bij Afnemer of diens houder weg te (doen) halen, indien Afnemer zijn verplichtingen niet nakomt. Afnemer dient hiertoe zijn medewerking te verlenen op straffe van een boete van 10% van de Prijs exclusief B.T.W., zulks met een minimum van € 1.000,-, onverminderd het recht van MailExpert om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12 – Beperkingen m.b.t. Diensten

12.1 MailExpert verleent aan de Afnemer een niet overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht van de Dienst(en). De Overeenkomst heeft betrekking op Dienst(en).

Afnemer verkrijgt hiermee niet het recht op een softwarelicentie. Het is Afnemer niet toegestaan de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te decompileren, aan “reverse-engineering” te onderwerpen of te disassembleren of op andere manieren de broncode, objectcode, onderliggende structuur, ideeën en algoritme te achterhalen; verwijderen van kennisgeving met betrekking tot eigendom, of labels van de Dienst(en) of andere software, aanpassen, vertalen of creëren van afgeleide producten gebaseerd op de Dienst(en) of andere software; of kopiëren, verspreiden, verpanden, toekennen, of op enige andere wijze de rechten van Dienst(en) of andere Software over te dragen of te belasten.

12.2 Het is Afnemer niet toegestaan handelsnamen, logos en alle andere gerelateerde product- en dienstnamen, merken en slogans van MailExpert en welke (in)directe verwijzingen dan ook naar de e-marketingtool MailExpert™ in een advertentie, reclame of andere vormen van commerciële bekendmaking te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van MailExpert.

12.3 De Dienst(en) mogen alleen gebruikt worden voor legale doeleinden. Verzending van gegevens in strijd met de wet, zoals onzedelijk en bedreigend materiaal, is verboden. Afnemer gaat ermee akkoord en geeft de garantie dat hij de Dienst(en) alleen in overeenstemming met de Overeenkomst, het Privacy Beleid en het Anti Spam Beleid en al het overige toepasselijke (Europese en nationale) recht zal gebruiken. Afnemer garandeert voorts dat het geen gebruik zal maken van adressenlijsten van derden ten behoeve van het voorbereiden of verzenden van Spam aan derden. Afnemer vrijwaart MailExpert voor schade(claims) in verband met vermeend verzenden van Spam door gebruikmaking van de Diensten. Alhoewel MailExpert niet verantwoordelijk is voor de inhoud van de via de Diensten door Afnemer verspreide informatie, is MailExpert in het kader van haar Anti Spam Beleid gerechtigd de inhoud van de informatie vooraf of achteraf te controleren en de Dienst(en) te beëindigen in geval het gerechtvaardigde vermoedens bestaat dat Afnemer zich schuldig maakt aan overtreding van het Anti Spam Beleid.

12.4 Elk e-mail bericht verzonden via de Dienst(en) dient een uitschrijf link (opt-out) te bevatten welke de ontvanger de mogelijkheid biedt om zich uit te laten schrijven uit het adressenbestand van de Afnemer. Afnemer gaat ermee akkoord deze mogelijkheid niet te verwijderen of onmogelijk te maken. Mocht Afnemer dit wel doen danwel een poging hiertoe doen dan behoudt MailExpert zich het recht voor de toegang van Afnemer tot de Dienst(en) met onmiddellijke ingang te beëindigen.

12.5 MailExpert zal de door Afnemer ge-uploade informatie en (klanten)bestanden niet delen met derden en niet gebruiken voor andere doeleinden dan de Dienst(en). MailExpert zal deze informatie en (klanten)bestanden alsmede de technische informatie omtrent het gebruik van de Dienst(en) door Afnemer gebruiken om haar Dienstverlening ten behoeve van die specifieke Afnemer te optimaliseren.

Artikel 13 – Beëindiging Overeenkomst

13.1 Overeenkomsten worden (indien schriftelijk niet anders overeengekomen) aangegaan voor een periode van 12 maanden. Na het aflopen van de overeenkomst, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd, telkens met de duur van 12 maanden. Opzeggingen dienen uiterlijk twee maanden voor verlenging te worden gedaan.

Dit kan middels e-mail naar administratie@mailexpert.nl o.v.v. opzegging of aangetekend per post. Bewijs van opzegging dient door de opdrachtgever te kunnen worden overhandigd.

13.2 MailExpert behoudt het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en de toegang tot MailExpert te ontzeggen zonder teruggave indien Afnemer in strijd handelt met de in artikel 12 beschreven beperkingen.

13.3 Indien MailExpert ten gevolge van het niet voldoen door Afnemer aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet of slechts bezwaarlijk aan haar verplichtingen kan voldoen voortvloeiende uit de Overeenkomst, is zij gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of bij aangetekend schrijven de Overeenkomst door opzegging voortijdig te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen en onder vermelding van de geconstateerde tekortkoming(en). Verzuimt de Afnemer de genoemde tekortkomingen binnen de opzegtermijn ongedaan te maken, dan eindigt de Overeenkomst na veertien dagen na ontvangst van de schriftelijke ingebrekestelling c.q. opzegging.

13.4 In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal MailExpert de door Afnemer vergaarde gegevens die in het bezit of in beheer zijn van MailExpert binnen een termijn van 30 dagen verwijderen van haar informatiedragers. Gegevens welke naar hun aard niet voor verwijdering in aanmerking komen zullen behouden blijven maar niet worden gebruikt anders dan ten behoeve van de betreffende Afnemer

Artikel 14 – Toepasselijk recht en geschillen

De verbintenissen tussen MailExpert en Afnemer als bedoeld in deze voorwaarden worden uitsluitend onderworpen aan Nederlands recht. Alle geschillen, voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, of de betreffende voorwaarde zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel voor feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de Rechtbank te Zaandam onverminderd het recht van hoger beroep, cassatie en het vragen van een voorlopige voorziening in kort geding.