

Algemene Voorwaarden – Sendwise

Versie 1.2 – Ingangsdatum: 15 maart 2026

Sendwise

Larikslaan 15
2451 BV Leimuiden – Nederland
KvK 98390376
BTW NL868472256B01

Contact

info@sendwise.nl
+31 6 19156123

1. Toepasselijkheid

- 1.1** Deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Sendwise met betrekking tot het gebruik van het Platform (www.sendwise.nl en app.sendwise.nl).
- 1.2** Door gebruik te maken van het Platform, een account aan te maken of een zending aan te melden, gaat de Klant uitdrukkelijk akkoord met deze Voorwaarden.
- 1.3** Sendwise levert uitsluitend diensten aan zakelijke klanten (B2B). De Klant verklaart te handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.4** Algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5** Sendwise behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden worden via het Platform of per e-mail gecommuniceerd.
- 1.6** Er is geen minimale contractduur. De overeenkomst komt tot stand bij gebruik van het Platform en kan door beide partijen op ieder moment worden beëindigd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

2. Diensten

- 2.1** Sendwise exploiteert een online platform waarmee Klanten verzendlabels kunnen aanmaken, zendingen kunnen beheren en aanvullende verzendopties kunnen gebruiken.
- 2.2** Sendwise treedt uitsluitend op als tussenpersoon (expediteur) en niet als vervoerder.
- 2.3** Het transport wordt uitgevoerd door externe vervoerders.
- 2.4** Sendwise is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van het transport.

3. Account en gebruik

- 3.1** De Klant is verplicht correcte en volledige gegevens te verstrekken.
- 3.2** De Klant is verantwoordelijk voor alle activiteiten onder zijn account, inclusief API- en bulkgebruik.
- 3.3** Sendwise mag accounts of functionaliteiten blokkeren of beëindigen bij: niet-betaling; misbruik; fraude of verhoogd risico; overtreding van deze Voorwaarden.
- 3.4** Bij blokkering kan Sendwise: toegang ontfeggen; zendingen blokkeren; nog niet verwerkte zendingen stopzetten; lopende support- of onderzoeksprocessen beëindigen.
- 3.5** Het is de Klant niet toegestaan om direct of indirect vervoerders, partners of tarieven die via Sendwise beschikbaar worden gesteld te benaderen of te gebruiken buiten het Platform om, met als doel kosten te omzeilen of afspraken te ontwijken.

4. Verantwoordelijkheid van de Klant

- 4.1 De Klant is volledig verantwoordelijk voor correcte invoer van alle zendinggegevens, waaronder gewicht, afmetingen, adres, inhoud en douane-informatie.
- 4.2 Alle gegevens moeten juist, volledig en naar waarheid zijn.
- 4.3 Technische controles in het Platform ontslaan de Klant niet van deze verantwoordelijkheid.
- 4.4 API- en bulkgebruik is volledig voor risico van de Klant.
- 4.5 Structureel of opzettelijk onjuist invoeren wordt beschouwd als misbruik.
- 4.6 De Klant is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking die geschikt is voor geautomatiseerde sorteerprocessen en bestand is tegen vallen, stoten en druk. Schade door ondeugdelijke verpakking komt volledig voor rekening van de Klant.

5. Labels en zendingen

- 5.1 Labels worden aangemaakt op verzoek van de Klant.
- 5.2 Een zending is factureerbaar vanaf de eerste scan door de vervoerder.
- 5.3 Niet-gescande zendingen worden niet gefactureerd.
- 5.4 Labels kunnen niet worden geannuleerd of hergebruikt.

6. Tarieven, toeslagen en correcties

- 6.1 Alle prijzen zijn exclusief btw.
- 6.2 De Klant betaalt voor zendingen en alle toeslagen en correcties van vervoerders.
- 6.3 Toeslagen kunnen betrekking hebben op gewicht, afmetingen, adres, retouren en overige kosten.
- 6.4 Metingen en toeslagen van vervoerders zijn bindend.
- 6.5 Afwijkingen in zendinggegevens geven Sendwise het recht kosten volledig door te belasten.
- 6.6 Toeslagen kunnen met vertraging worden gefactureerd.
- 6.7 Toeslagen kunnen hoger zijn dan de labelprijs.
- 6.8 Retour- en onbestelbare zendingen worden volledig doorbelast.
- 6.9 Onderzoeken lopen via de vervoerder en diens oordeel is leidend.
- 6.10 Indien tarieven zijn gebaseerd op verwachte of afgesproken volumes en deze volumes structureel afwijken, behoudt Sendwise zich het recht voor tarieven aan te passen.
- 6.11 Tarieven zijn in beginsel inclusief standaard brandstoftoeslagen. Sendwise behoudt zich het recht voor om bij uitzonderlijke marktomstandigheden aanvullende brandstoftoeslagen door te berekenen.
- 6.12 Een overzicht van mogelijke toeslagen per vervoerder en verzendmethode is beschikbaar via het Platform. De Klant wordt geacht hiervan kennis te hebben genomen.
- 6.13 Tarieven worden berekend op basis van de voorwaarden en meetmethoden van de betreffende vervoerder, waaronder volumetrisch gewicht en andere berekeningsmethoden. Deze kunnen per vervoerder verschillen.

7. Facturatie en betaling

- 7.1 Facturatie vindt periodiek plaats.
- 7.2 Betaling dient te geschieden binnen 7 dagen.
- 7.3 Bij niet-betaling is de Klant direct in verzuim.
- 7.4 Sendwise is gerechtigd rente, incassokosten en overige kosten in rekening te brengen en dienstverlening op te schorten.
- 7.5 Verrekening of opschorting door de Klant is niet toegestaan.

8. Transport en aansprakelijkheid

- 8.1 De vervoerder is verantwoordelijk voor het transport.
- 8.2 Sendwise is niet aansprakelijk voor verlies, schade of vertraging tijdens transport.
- 8.3 Claims verlopen via de vervoerder.
- 8.4 Sendwise is niet aansprakelijk voor commerciële schade, waaronder verlies van klanten, omzet of reputatieschade als gevolg van transportproblemen.

9. Verzekering

- 9.1 Verzekeringen worden via vervoerders of Sendwise aangeboden.
- 9.2 Uitkering vindt uitsluitend plaats indien verlies of schade door de vervoerder wordt erkend.
- 9.3 Vergoedingen zijn beperkt tot door de vervoerder erkende bedragen.

10. Pickups

- 10.1 Pickups uitgevoerd door vervoerders vallen onder hun verantwoordelijkheid.
- 10.2 Pickups uitgevoerd door Sendwise zijn een inspanningsverplichting en geen garantie.
- 10.3 Eventuele vergoedingen worden per geval beoordeeld.

11. Verboden goederen

- 11.1 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zendingen.
- 11.2 Verboden zijn onder meer gevaarlijke stoffen, wapens, drugs, geld en illegale goederen.
- 11.3 Alle schade en kosten worden volledig verhaald op de Klant.

12. Privacy en gegevensbescherming

- 12.1 Sendwise verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de dienstverlening.
- 12.2 Sendwise treedt op als verwerker en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke.
- 12.3 Een verwerkersovereenkomst (DPA) maakt integraal onderdeel uit van deze Voorwaarden.

13. Aansprakelijkheid Sendwise

- 13.1 Sendwise is uitsluitend aansprakelijk in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 13.2 Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de betreffende zending.
- 13.3 Sendwise is niet aansprakelijk voor indirecte schade.
- 13.4 De Klant vrijwaart Sendwise volledig tegen alle aanspraken van derden, waaronder vervoerders, ontvangers en overheden.
- 13.5 Sendwise is niet verantwoordelijk voor fysieke schade aan goederen. Afhandeling van schade verloopt uitsluitend via de vervoerder.

14. Klachten

- 14.1 Klachten dienen binnen de betalingstermijn te worden gemeld.
- 14.2 Daarna vervalt het recht op klacht.

15. Overmacht

15.1 Sendwise is niet aansprakelijk bij overmacht.

16. Beëindiging

16.1 Sendwise mag de overeenkomst per direct beëindigen bij wanbetaling, misbruik of risico.

16.2 Openstaande bedragen blijven verschuldigd.

17. Toepasselijk recht

17.1 Op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

18. Slotbepalingen

18.1 Indien een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht.

18.2 De meest recente versie van de Voorwaarden is beschikbaar via het Platform.

19. Vertrouwelijkheid

19.1 Alle door Sendwise verstrekte informatie, waaronder tarieven, offertes, afspraken, werkwijzen en overige commerciële informatie, is strikt vertrouwelijk.

19.2 Het is de Klant niet toegestaan deze informatie te delen met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Sendwise.

19.3 Het is de Klant niet toegestaan om het gebruik van Sendwise of de samenwerking openbaar te maken of commercieel te communiceren zonder toestemming.

19.4 Bij overtreding is Sendwise gerechtigd om de dienstverlening per direct te beëindigen en eventuele schade te verhalen.

Contact

Sendwise

info@sendwise.nl

+31 6 19156123