

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de navolgende betekenis:

**ADR:** Verdrag inzake vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg en bijbehorende annexen waarin stoffen vanwege hun eigenschappen in gevarenklassen zijn ingedeeld;

**Afzender:** Degene die met Pakket Service Zwolle een overeenkomst aangaat inzake goederenvervoer, logistieke Diensten en/of expeditie;

**AVC:** De laatste versie van de Algemene Vervoerscondities. Een exemplaar wordt op verzoek door Pakket Service Zwolle toegezonden;

**Buren:** Verzamelnaam voor de personen die dicht bij geadresseerde wonen of gevestigd zijn, meestal in het huis of pand er direct naast of er direct tegenover;

**CMR:** Het verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (Geneve 1956) en aanvullende protocollen. Een exemplaar wordt op verzoek door Pakket Service Zwolle toegezonden;

**Europese Unie:** Alle lidstaten die op 1 september 2007 tot de Europese Unie behoren, met uitzondering van Bulgarije, Roemenië, Malta en Cyprus;

**Exportzending:** Een zending die aan de door Pakket Service Zwolle voor dit product vastgestelde specificaties voldoet en waarvan het verzend- en afleveradres buiten Nederland of België zijn gelegen;

**FlowerPack:** Een service gekoppeld aan een Pakket Service Zwolle10 zending die is bestemd voor verzending van onder andere bloemen en planten, mits deugdelijk verpakt;

**FreshPack:** Een service gekoppeld aan minimaal een Pakket Service Zwolle2 zending die is bestemd voor verzending van onder andere taarten, gebak en (passief) gekoelde producten/voedingswaren, mits deugdelijk verpakt;

**Geadresseerde:** Natuurlijke- of rechtspersoon aan wiens adres de zending afgeleverd dient te worden;

**Gegarandeerd:** Een service gekoppeld aan minimaal een Pakket Service Zwolle2 zending die een bepaalde zekerheid tot levering biedt. Mogelijk in combinatie met verschillende tijdstippen;

**Grensoverschrijdend vervoer over de weg:** Het verplaatsen van goederen over de weg door middel van een voertuig, waarbij de plaats van in ontvangst name door Pakket Service Zwolle en de aflevering bij geadresseerde in verschillende landen is gelegen;

**IATA:** International Air Transport Association;

**Logistieke Diensten:** Alle werkzaamheden zoals special services, laden en lossen, in-, op- en uitslag, voorraadbeheer, orderbehandeling, orderverzameling en distributie, displayopbouw, ompakken, assemblage, facturatie, verzend-gereed maken, met uitzondering van vervoer en expeditie;

**MailPack:** Een zending die aan de door Pakket Service Zwolle voor dit product vastgestelde specificaties voldoet waarvan het verzend- en afleveradres binnen Nederland of België zijn gelegen;

**Non-Conveyable:** Een zending die vanwege zijn aard, omvang, vorm of verpakking niet regulier gesorteerd kan worden en daarom handmatig wordt verwerkt. Hieronder valt in ieder geval (a) een zending die naar het oordeel van Pakket Service Zwolle ondeugdelijk is verpakt, uitstekende delen bevat, een niet vlakke bodem heeft en/of waarvan het zwaartepunt boven het midden ligt, (b) kokers en/of rollen, (c) een zending die door reguliere sortering beschadigd kan raken, (d) een zending die schade kan toebrengen aan de sorteersystemen en (e) alle overige zendingen die door Pakket Service Zwolle als niet regulier sorteerbaar worden aangemerkt;

**Pakket Service Zwolle2 t/m Pakket Service Zwolle35:** Een zending die aan de door Pakket Service Zwolle voor dit product vastgestelde specificaties voldoet en waarvan het verzend- en afleveradres binnen Nederland of België zijn gelegen;

**Vervoer over de weg:** Het verplaatsen van goederen over de weg door middel van een voertuig binnen Nederland;

**Verzendadres:** Het adres waarop een zending ter verzending aan Pakket Service Zwolle wordt aangeboden;

**Verzendkosten:** De kosten die Pakket Service Zwolle in rekening brengt voor het vervoeren van een zending, inclusief de eventueel van toepassing zijnde toeslagen;

**Volume:** Het volume van een zending wordt berekend door de som lengte x breedte x hoogte;

**Volumegewicht:** Berekend gewicht als uitkomst van de som lengte x breedte x hoogte (in meters) x volumefactor (kilogram/m<sup>3</sup>).

**Werkdagen:** Dagen waarop door Pakket Service Zwolle een zending aan geadresseerde wordt afgeleverd. Binnen Nederland en België is dit maandag tot en met zaterdag, behoudens nationale feestdagen. Afleverdagen kunnen voor bestemmingen buiten Nederland afwijken.

**Zending:** Een of meer verzend-eenheden (colli) afkomstig van één afzender en bestemd voor één geadresseerde die door de afzender, of in opdracht van de afzender door derden, aan Pakket Service Zwolle ter transport worden aangeboden in het kader van de tussen partijen gesloten overeenkomst, daaronder begrepen de vereiste documenten;

#### **Artikel 2 Toepasselijkheid van deze Voorwaarden en andere regelgeving**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Pakket Service Zwolle gedane aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Eigen voorwaarden van de Afzender worden niet aanvaard, ook al heeft de Afzender expliciet naar haar eigen voorwaarden verwezen.
2. Op eerste verzoek van de Afzender wordt een exemplaar van deze voorwaarden toegezonden. Daarnaast zijn de voorwaarden te vinden op de website van Pakket Service Zwolle ([www.pakket-service-zwolle.nl](http://www.pakket-service-zwolle.nl)).
3. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en overige regelingen die op de overeenkomst tussen Pakket Service Zwolle en de Afzender van toepassing zijn, prevaleren de bepalingen in deze voorwaarden, voor zover afwijking van de overige regelingen is toegestaan.
4. Documenten die vereist zijn in het kader van de overeenkomst dienen aan de door Pakket Service Zwolle gestelde specificaties, de wettelijke eisen en de van toepassing zijnde aanvullende regelgeving te voldoen

#### **Artikel 3 Aflevering**

1. Aflevering van een Zending vindt plaats binnen een redelijke termijn en enkel op Werkdagen.
2. Indien het Verzend- en Afleveradres binnen Nederland zijn gelegen, spant Pakket Service Zwolle zich in een Zending de volgende Werkdag bij Geadresseerde of diens Buren af te leveren. Indien het Afleveradres op de Waddeneilanden is gelegen, geldt dat Pakket Service Zwolle zich inspent de Zending de tweede Werkdag volgend op dag waarop de Zending bij Pakket Service Zwolle is aangeleverd, af te leveren aan Geadresseerde.
3. Indien Pakket Service Zwolle de Zending afhaalt op een door de Afzender opgegeven adres geldt het moment van in ontvangst name van de Zending als het moment van aanleveren aan Pakket Service Zwolle.
4. Indien niemand wordt aangetroffen op het Afleveradres geldt het tijdstip waarop niemand wordt aangetroffen als tijdstip waarop Pakket Service Zwolle aan haar afleververplichting heeft voldaan. Dit tijdstip wordt door Pakket Service Zwolle vastgelegd samen met de GPS locatie.

#### **Artikel 4 Retour zendingen, geweigerde zendingen en onbestelbare verzendingen**

1. Een Zending die door de Geadresseerde niet wordt geaccepteerd of retour wordt gezonden, en/of de Zending die onbestelbaar is wegens een onjuiste adressering, wordt door Pakket Service Zwolle afgeleverd bij de Afzender.
2. De kosten voor het afleveren van de in lid 1 genoemde Zending bij de Afzender zijn gelijk aan de kosten voor het afleveren van de Zending aan Geadresseerde. Deze extra kosten kan Pakket Service Zwolle in rekening brengen bij de Afzender.
3. Indien de Zending niet kan worden afgeleverd omdat op het Afleveradres of bij de Buren niemand wordt aangetroffen, gaat de Zending retour naar het depot van Pakket Service Zwolle. Geadresseerde wordt door middel van een notificatie (de zgn. KIB), die wordt achtergelaten op het Afleveradres, over de bezorging geïnformeerd. Hierop staan tevens de mogelijkheden voor een tweede aflevering en/of het afhalen van de Zending. Indien door Geadresseerde niet binnen 5 Werkdagen na de eerste bezorging wordt gereageerd, wordt de Zending afgeleverd bij de Afzender, waarbij lid 2 van dit artikel van toepassing is. De kosten voor een tweede aflevering kan Pakket Service Zwolle in rekening brengen bij de Afzender.

#### **Artikel 5 Aansprakelijkheid Afzender en vrijwaring**

1. De Afzender is verplicht Pakket Service Zwolle alle schade te vergoeden die zij lijdt indien de Afzender de op hem rustende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met Pakket Service Zwolle en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden niet nakomt.
2. De Afzender is verantwoordelijk voor de Zending, en de inhoud daarvan, die zij aan Pakket Service Zwolle in het kader van de overeenkomst ter beschikking stelt. De Afzender is aansprakelijk voor alle schade die Pakket Service Zwolle lijdt ten gevolge van een eigen gebrek van de Zending, daaronder begrepen de aard van het materiaal en/of schade die veroorzaakt is door uitstekende delen van de Zending.
3. De Afzender is aansprakelijk voor betaling van, en de kosten die voortvloeien uit het niet (tijdig) betalen van, invoerrechten, accijnzen, BTW en andere heffingen. De Afzender is verplicht Pakket Service Zwolle de schade te vergoeden die zij lijdt ten gevolge van het niet tijdige zuiveren van documenten.

4. De Afzender vrijwaart Pakket Service Zwolle voor alle vorderingen van derden wegens schade zoals genoemd in lid 1, 2 en 3.

#### **Artikel 6 Aansprakelijkheid Pakket Service Zwolle**

1. Voor wat betreft de aansprakelijkheid van Pakket Service Zwolle uit hoofde van een met de Afzender gesloten overeenkomst wordt verwezen naar Artikel 10.

#### **Artikel 7 Tarieven en Betalingsvoorwaarden**

1. Pakket Service Zwolle hanteert voor haar dienstverlening de tarieven en toeslagen zoals deze zijn opgenomen in haar tarievenlijst, welke bij Pakket Service Zwolle is op te vragen. Pakket Service Zwolle behoudt zich het recht voor specificaties, tarieven en/of toeslagen tussentijds te wijzigen. De tarieven en toeslagen zijn, voor zover van toepassing in Euro's en exclusief BTW.

2. Bij de berekening van de Verzendkosten van een Exportzending, wordt uitgegaan van het werkelijke gewicht van de Exportzending, tenzij het Volumegewicht hoger is. Als dan wordt voor de berekening van het tarief uitgegaan van het Volumegewicht.

3. Pakket Service Zwolle hanteert een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Indien niet binnen voornoemde termijn is voldaan aan de betalingsverplichting is de Afzender van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist.

4. Vanaf het moment dat de Afzender in verzuim verkeert, heeft Pakket Service Zwolle recht op vergoeding van de vertragsrente ad 1,25% per maand over de openstaande vorderingen. Voorts heeft Pakket Service Zwolle recht op vergoeding van de door haar daadwerkelijk gemaakte buitengerechtigde kosten, met een minimum van 15% van de hoofdsom.

5. Voor verwerking van NonConveyables wordt een toeslag in rekening gebracht.

6. In geval van stijgende brandstofprijzen na het aangaan van de overeenkomst, is Pakket Service Zwolle gerechtigd een brandstoftoeslag achteraf door te bereken aan de Afzender.

7. Bijkomende kosten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarop Pakket Service Zwolle geen invloed kan uitoefenen, daaronder begrepen maar niet beperkt tot tolheffingen, kilometerheffingen, belastingen en andere heffingen en/of kosten ten gevolge van door de overheid vastgestelde regels, komen voor rekening van de Afzender. Pakket Service Zwolle is gerechtigd deze kosten achteraf door te bereken aan de Afzender.

#### **Artikel 8 Verrekening- en opschortingverbod en aanvullende zekerheid**

1. De Afzender en/of Geadresseerde is/zijn niet gerechtigd om hun verplichtingen jegens Pakket Service Zwolle op te schorten indien Pakket Service Zwolle tekortschiet jegens de Afzender en/of Geadresseerde. Evenmin komt aan een de Afzender en/of Geadresseerde het recht toe hun vorderingen op Pakket Service Zwolle te verrekenen met hetgeen zij aan Pakket Service Zwolle verschuldigd zijn.

2. De Afzender is te allen tijde verplicht op eerste verzoek zekerheid te stellen voor hetgeen deze aan Pakket Service Zwolle verschuldigd is of zal worden.

#### **Artikel 9 Niet-toegestane Zendingen**

1. Het is de Afzender niet toegestaan een Zending die gevaarlijke goederen volgens de ADR en IATA geldende regels, dieren, wapens, stoffelijke overschotten, persoonlijke goederen, munten, bankpapier of cheques, edelstenen, ongemunt goud of zilver, kunstwerken, goederen die met een ATA-carnet worden verzonden, verdovende middelen, tijdelijke import goederen, klant-tot-klant goederen die onder douanecontracten vallen, bevat, aan Pakket Service Zwolle aan te bieden in het kader van de tussen Pakket Service Zwolle en de Afzender gesloten overeenkomst.

2. Pakket Service Zwolle is gerechtigd haar dienstverlening met betrekking tot het in lid 1 genoemde Zending te weigeren en indien tijdens het uitvoeren van haar verplichtingen in het kader van de gesloten overeenkomst blijkt dat de Afzender niet heeft voldaan aan lid 1, dan is Pakket Service Zwolle gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en de Zending ter beschikking van de Afzender te stellen. Tevens is Pakket Service Zwolle gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. De Afzender is aansprakelijk voor schade die Pakket Service Zwolle lijdt wegens overtreding van het eerste lid.

3. Pakket Service Zwolle is niet aansprakelijk voor beschadiging en/of vermissing van een Zending genoemd in lid 1.

## Artikel 10 Product – Branche Voorwaarden – Regelgeving - Matrix

1. In onderstaande tabel zijn de naast deze algemene voorwaarden van toepassing zijnde branche voorwaarden en toepasselijke regelgeving weergegeven, alsmede de van toepassing zijnde aansprakelijkheid van Pakket Service Zwolle jegens Afzender

Product	Van toepassing zijnde branchevoorwaarden of toepasselijke regelgeving	Aansprakelijkheid Pakket Service Zwolle cf. branchevoorwaarden of toepasselijke regelgeving	Afwijking aansprakelijkheid Pakket Service Zwolle
MailPack	AVC	€ 3,40 per kilogram	Eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in art. 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Packs2 t/m Packs35	AVC	€ 3,40 per kilogram	Max. € 454 per pakket met een eigen risico van €50 per pakket met inachtneming van de in art. 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen
FlowerPack/FreshPack	AVC	€ 3,40 per kilogram	Max. € 10 per pakket met inachtneming van de in art. 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Export	CMR, aanvullend zijn de AVC van toepassing	8,33 SDR per kilogram	Eigen risico van € 50 per pakket met inachtneming van de in art. 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen

2. In afwijking van lid 1 geldt dat, in geval van beschadiging aan of verlies van een hierna onder (a) tot en met (e) genoemde Zending en/of indien een claim die niet binnen zes maanden na de datum van verzending is ingediend, Pakket Service Zwolle geen afwijkende aansprakelijkheid zal aanvaarden:

- a. Breukgevoelige goederen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot glas- en aardewerk, gietijzer;
- b. Schade aan televisies en/of monitoren, welke is ontstaan door het bezwijken van de ophanging van de beeldbuis;
- c. Schade aan artikelen waarbij de in de productspecificatie genoemde maximale afmetingen en/of gewichten zijn overschreden;
- d. Schade die is ontstaan aan harde schijven en opgetreden ontregelingen van schrijf- en leeskoppen bij computers, computeronderdelen en printers;
- e. Verzending van meerdere colli/pakketten/dozen die tot één Zending zijn gebundeld, niet zijnde een pallet.

3. De schade wordt berekend op basis van de inkoopwaarde van de Afzender. Wanneer geen inkoopfactuur kan worden overlegd wordt 50% van de verkoopfactuur gehanteerd. Ingeval de Zending reparatiegoederen bevat, wordt door Pakket Service Zwolle een afschrijving van 25% per jaar toegepast.

4. Pakket Service Zwolle is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

5. Tenzij anders is overeengekomen, kan Pakket Service Zwolle niet gehouden worden haar ter beschikking gestelde emballage, daaronder begrepen (euro)pallets, te retourneren aan de Afzender en is Pakket Service Zwolle voor schade die de Afzender daardoor lijdt niet aansprakelijk.

6. Indien een Afzender zelf een transportverzekering heeft afgesloten zal Pakket Service Zwolle alleen claims in behandeling nemen welke door de assuradeur van de Afzender worden ingediend.

7. Indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van door Pakket Service Zwolle ingeschakelde hulppersonen, is Pakket Service Zwolle niet aansprakelijk voor de geleden schade.

**Artikel 11 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten met Pakket Service Zwolle is Nederlands recht van toepassing.
2. De bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht is exclusief bevoegd kennis te nemen van geschillen die tussen partijen ontstaan uit hoofde van de overeenkomst.
3. Indien het CMR-Verdrag op de overeenkomst van toepassing is, bepaalt, in afwijking van lid 2, het CMR-Verdrag welke rechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil.