

## Artikel 1 Definities

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

**Aangenomen opdrachten:** Opdrachten zowel mondeling als schriftelijk aangenomen door RBC Bezorgdiensten naar wens van opdrachtgever.

**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 RBC een overeenkomst aangaat inzake goederenvervoer, Logistieke Diensten en/of Expeditie.

**AVC:** de laatste versie van de Algemene Vervoerscondities. Een exemplaar wordt op verzoek door RBC toegezonden en is tevens te raadplegen op haar website;

**Buren:** de verzamelnaam voor de personen die dicht bij Geadresseerde wonen of gevestigd zijn, meestal in het huis of pand er direct naast.

**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 RBC toegezonden en is tevens te raadplegen op haar website;

**COP:** Centraal Overslag Punt – Op dit punt worden alle zendingen verzameld en gesorteerd om vervolgens te worden vervoerd naar het uitrijdend depot.

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

**Exportzending:** Een Zending die aan de door RBC voor dit product vastgestelde specificaties voldoet, zoals ondermeer terug te vinden op de productkaart, en waarvan het Verzend- en Afleveradres buiten Nederland of België zijn gelegen.

**Flower:** Een service gekoppeld aan een RBC10 zending die is bestemd voor verzending van o.a. bloemen en planten, mits deugdelijk verpakt.

**Fresh:** Een service gekoppeld aan minimaal een RBC2 zending die is bestemd voor verzending van o.a. 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 RBC2 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 RBC en de aflevering bij Geadresseerde in verschillende landen is gelegen;

**Herhaaldelijk:** Vaak voorkomend. Eenzelfde dienst die wekelijks dan wel maandelijks plaats vindt.

**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, facturering, verzend-gereed maken, met uitzondering van vervoer en Expeditie;

**Opzegtermijn:** De termijn die in acht genomen moet worden bij de opzegging van een opdracht.

**RBC Mailpack:** Een Zending die aan de door RBC voor dit product vastgestelde specificaties voldoet, zoals ondermeer terug te vinden op de productkaart, en 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 RBC 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 RBC als niet regulier sorteerbaar worden aangemerkt. RBC: RBC is de handelsnaam van RBC Bezorgdiensten gevestigd te 6081PG Haelen.

**Opdrachtgever:** Een persoon of bedrijf dat een bepaalde opdracht tot het verrichten van werkzaamheden, schriftelijk dan wel mondeling, verstrekt aan RBC Bezorgdiensten.

**RBC02 t/m RBC35:** Een Zending die aan de door RBC voor dit product vastgestelde specificaties voldoet, zoals ondermeer terug te vinden op de productkaart, 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 RBC wordt aangeboden.

**Verzendkosten:** De kosten die RBC in rekening brengt voor het vervoeren van een Zending, inclusief de van toepassing zijnde toeslagen, ondermeer voor de services.

**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 RBC een Zending aan Geadresseerde wordt afgeleverd. Binnen Nederland en België is dit maandag tot en met zaterdag, behoudens nationale feestdagen en nader door RBC vastgestelde dagen, die bij RBC zijn op te vragen, waarop RBC is gesloten. Afleverdagen kunnen voor bestemmingen buiten Nederland afwijken.

**Zending:** Een of meer verzendeenheden (colli) afkomstig van één afzender en bestemd voor één geadresseerde die door de Afzender, of in opdracht van de Afzender door derden, aan RBC 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 RBC 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 downloaden van de website van RBC.
3. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden en overige regelingen die op de overeenkomst tussen RBC 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 RBC gestelde specificaties, de wettelijke eisen en de van toepassing zijnde aanvullende regelgeving te voldoen. Deze eisen kunnen bij RBC worden opgevraagd.

## **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 RBC zich in zo snel mogelijk bij Geadresseerde of naar wens bij Buren af te leveren. Indien het Afleveradres op de Waddeneilanden is gelegen, geldt dat RBC zich inspent de Zending de eerst mogelijke dag waarop de Zending bij RBC is aangeleverd, af te leveren aan Geadresseerde.
3. Indien RBC de Zending afhaalt op een door de Afzender opgegeven adres geldt het moment van ontvangst name van de Zending als het moment van aanleveren aan RBC.
4. Indien niemand wordt aangetroffen op het Afleveradres geldt het tijdstip waarop niemand wordt aangetroffen als tijdstip waarop RBC aan haar afleververplichting heeft voldaan. Dit tijdstip wordt door RBC 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 RBC 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 RBC 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. Geadresseerde wordt door middel van een notificatie (de zgn. niet thuis kaart), 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.
4. De in lid 2 en 3 genoemde kosten zijn per product verschillend.



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

1. De Afzender is verplicht RBC alle schade te vergoeden die zij lijdt indien de Afzender de op hem rustende verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met RBC en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden niet nakomt.
2. De Afzender is verantwoordelijk voor de Zending, en de inhoud daarvan, die zij aan RBC in het kader van de overeenkomst ter beschikking stelt. De Afzender is aansprakelijk voor alle schade die RBC 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 RBC de schade te vergoeden die zij lijdt ten gevolge van het niet tijdige zuiveren van documenten.
4. De Afzender vrijwaart RBC voor alle vorderingen van derden wegens schade zoals genoemd in lid 1, 2 en 3. Algemene Voorwaarden RBC - 01 januari 2022 V1 - pagina 3 Artikel 5 Aansprakelijkheid RBC 1. Voor wat betreft de aansprakelijkheid van RBC uit hoofde van een met de Afzender gesloten overeenkomst wordt verwezen naar de in Artikel 10 opgenomen Product – Branche Voorwaarden – regelgeving Matrix.

### **Artikel 6 Opzegtermijn herhaaldelijke opdrachten**

1. RBC hanteert voor haar dienstverlening van herhaaldelijke opdrachten een opzegtermijn van minimaal 6 maanden al dan niet schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever dient enige verandering van herhaaldelijke opdrachten minimaal 6 maanden kenbaar te maken aan RBC al dan niet schriftelijk anders overeengekomen.
3. Wanneer opdrachtgever niet voldoet aan de opzegtermijn genoemd in Artikel 6 lid 1 beroept RBC zich op minimale doorfacturering gedurende 6 maanden van het gemiddeld gefactureerd bedrag van de afgelopen 6 maanden van alle verleende diensten, na schriftelijke opzegging.
4. Wanneer opdrachtgever niet voldoet aan Artikel 6 lid 2 beroept RBC zich op minimale doorfacturering gedurende 6 maanden van het gemiddeld gefactureerd bedrag van de afgelopen 6 maanden.

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

1. RBC hanteert voor haar dienstverlening de tarieven en toeslagen zoals deze zijn opgenomen in haar brochures en product- en tariefkaarten, welke eveneens terug te vinden zijn op haar website en bij RBC zijn op te vragen. RBC behoudt zich het recht voor specificaties, tarieven en/of toeslagen tussentijds te wijzigen. De tarieven en toeslagen zijn, voor zover van toepassing, in Euro, af depot 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. RBC 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 RBC recht op vergoeding van de vertragingsrente ad 1,25% per maand over de openstaande vorderingen. Voorts heeft RBC recht op vergoeding van de door haar daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke 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 RBC gerechtigd een brandstoftoeslag achteraf door te berekenen aan de Afzender.
7. Bijkomende kosten die ontstaan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst waarop RBC 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. RBC is gerechtigd deze kosten achteraf door te berekenen 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 RBC op te schorten indien RBC tekortschiet jegens de Afzender en/of Geadresseerde. Evenmin komt aan een de Afzender en/of Geadresseerde het recht toe hun vorderingen op RBC te verrekenen met hetgeen zij aan RBC verschuldigd zijn.
2. De Afzender is te allen tijde verplicht op eerste verzoek zekerheid te stellen voor hetgeen deze aan RBC 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 zijnde verboden bij wet, tijdelijke import goederen, klant-tot-klant goederen die onder douanecontracten vallen, bevat, aan RBC aan te bieden in het kader van de tussen RBC en de Afzender gesloten overeenkomst.
2. RBC 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 RBC gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en de Zending ter beschikking van de Afzender te stellen. Tevens is RBC gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. De Afzender is aansprakelijk voor schade die RBC lijdt wegens overtreding van het eerste lid.
3. RBC 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 RBC jegens Afzender
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, RBC 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 RBC een afschrijving van 25% per jaar toegepast.
4. RBC is niet aansprakelijk voor gevolgschade.
5. Tenzij anders is overeengekomen, kan RBC niet gehouden worden haar ter beschikking gestelde emballage, daaronder begrepen (euro)pallets, te retourneren aan de Afzender en is RBC voor schade die de Afzender daardoor lijdt niet aansprakelijk.
6. Indien een Afzender zelf een transportverzekering heeft afgesloten zal RBC 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 RBC ingeschakelde hulppersonen, is RBC niet aansprakelijk voor de geleden schade.



## Artikel 11 Geschillen en toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten met RBC 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.

Product	Van toepassing zijnde branche voorwaarden of toepasselijke regelgeving	Aansprakelijkheid RBC conform branche voorwaarden of toepasselijke regelgeving.	Afwijking aansprakelijkheid RBC
Mailpack	AVC	Nihil	Geen enkele aansprakelijkstelling mogelijk
RBC02 t/m RBC35	AVC	€3,40 per kilogram	Max. €454,00 per pakket met een eigen risico van €50,00 per pakket met inachtneming van de in artikel 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Flowerpack / Freshpack	AVC	€3,40 per kilogram	Max. €10 per pakket met inachtneming van de in artikel 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen
Export	CMR, aanvullend zijn de AVC van toepassing	8,33 SDR per kilogram	RBC hanteert per pakket een eigen risico van €50,00 met inachtneming van de in artikel 10 lid 2 opgesomde uitzonderingen