

Algemene voorwaarden Packbirds

Inhoud

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

Afgiften	Alle tarieven gelden per bezorgpoging, per adres. Wanneer iemand niet thuis is, wordt er dus ook een bezorgpoging in rekening gebracht. Meerdere pakketten voor één adres worden als één bezorging gerekend, waarbij het grootste pakket telt.
Algemene voorwaarden	Deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle diensten van Packbirds.
AVC	De Algemene Vervoerders Conditie in de laatste versie.
AVK	De Algemene voorwaarden voor Koeriersdiensten in de laatste versie.
Belpakket	Een pakket dat groter is dan 38 x 26,5 x 3,2 centimeter, maar kleiner dan een Groot pakket. Hiervoor dient aangebeld te worden. Een pakket dat niet door de brievenbus past of mag.
Bezorgadres	Het adres of postbusnummer en postcode van ontvanger waar de zending dient te worden bezorgd, zoals aangeleverd door de opdrachtgever.
Bezorgafpraak	Een tussen opdrachtgever en Packbirds overeengekomen datum en tijdvak waarin een zending aan de ontvanger geleverd dient te worden.

Bezorgen	Het geheel van handelingen dat Packbirds tegen vergoeding verricht om de zending op het bezorgadres af te leveren.
Bezorging	Een zaak of geheel van zaken die gelijktijdig van opdrachtgever naar geadresseerde worden vervoerd.
Brievenbuspakket	Een pakket dat door de brievenbus past. De afmeting van 38 x 26,5 x 3,2 centimeter.
Bulkmedicatie	Bulkmedicatie heeft de omvang van twee groothandelskratten.
Cut-off tijd	Tijdstip tot wanneer pakketten kunnen worden geaccepteerd voor bezorging
Extra ophaalmoment	Een extra ophaalmoment is als verwacht wordt dat er nogmaals wordt bijgeladen. Bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonisch verzoek na het eerste ophaalmoment.
Gebied I	Pakketten die bezorgd worden bij alle postcodegebieden die, ten minste voor 50% binnen een straal van 2,75 kilometer van de apotheek liggen, én binnen de bebouwde kom liggen.
Gebied II	Pakketten buiten de bebouwde kom en buiten Gebied I vallen automatisch in Gebied II. Gebied II heeft een eindgrens van 5 kilometer
Groot pakket	Een groot pakket is een bezorging voor één adres, waarvan het volume van het pakket, of de pakketten, in totaliteit groter is dan 50 x 40 x 20 centimeter. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal of een grote hoeveelheid medicatie.
Koerier	Degene die een zending van de opdrachtgever van A naar B vervoert en daarbij aflevertijd of termijn van de opdrachtgever in acht neemt.

Ontvanger	Geadresseerde, (mede)bewoner of ondergeschikte, werkzaam op hetzelfde afleveradres aan wie de zending afgeleverd dient te worden, zoals vermeld op de bij de zending aangeleverde documenten. Dit kan ook de opdrachtgever betreffen.
Ophaaladres	Het adres en postcode van de locatie, waar de zending opgehaald kan worden, zoals aangeleverd door de opdrachtgever.
Ophaalafpraak	Een tussen opdrachtgever en Packbirds overeengekomen datum en tijdvak waarin een zending bij de opdrachtgever opgehaald dient te worden.
Ophalen	Het geheel van handelingen dat Packbirds tegen vergoeding verricht om de zending op het ophaaladres op te halen.
Opdrachtgever	De contractuele wederpartij van Packbirds.
Overeenkomst	Iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en Packbirds, op welke wijze dan ook, en elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van een door Packbirds te leveren dienst aan de opdrachtgever.
Overmacht	Een omstandigheid die buiten de invloedssfeer van Packbirds ligt. Voorbeelden zijn extreme weersomstandigheden of ongevallen.

Artikel 2: Bedrijfsgegevens

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op Packbirds. De volledige bedrijfsgegevens zijn:

Handelsnaam:	Packbirds BV
Gevestigd:	Prins Bernhardlaan 33, 2274 SB te Voorburg
KvK-nummer:	81928459
Btw-identificatienummer:	862273080

Artikel 3: Toepasselijkheid

Op alle producten en diensten, aanbiedingen, offertes en overeenkomsten die met Packbirds zijn of worden aangegaan, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Alle opdrachten worden door Packbirds onder de algemene voorwaarden uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en een dergelijke afspraak schriftelijk door Packbirds is bevestigd.

Op de werkzaamheden zijn daarnaast de laatste versies van de volgende voorwaarden van toepassing: de algemene vervoerscondities (AVC), de algemene voorwaarden voor Koeriersdiensten (AVK) en het verdrag met betrekking tot internationaal vervoer over de weg (CMR).

Bij eventuele tegenstrijdigheden of afwijkingen tussen de overeenkomst en de algemene voorwaarden gaat het bepaalde in de overeenkomst voor op het bepaalde in de algemene voorwaarden en gaat het bepaalde in de algemene voorwaarden voor op het bepaalde in de bijlagen bij de algemene voorwaarden, waaronder de AVC en AVK.

Artikel 4: Offertes

1. Elke aanbieding en offerte heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders in de offerte vermeld. De offerte is vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk vermeld. De genoemde prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Bij de aanvraag van een offerte wordt degene die de offerte accepteert en goedkeurt geacht de opdrachtgever rechtsgeldig te vertegenwoordigen. Offertes kunnen uitsluitend schriftelijk worden geaccepteerd.

3. Een offerte wordt afgegeven op basis van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien opdrachtgever deze gegevens wijzigt, is het aan Packbirds om de geldigheid van de offerte te bepalen. Mochten er in de uitvoering afwijkingen geconstateerd worden in de gegevens ten opzichte van de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens, behoudt Packbirds zich het recht om zonder voorafgaande kennisgeving van de wijziging of afwijking het tarief in rekening te brengen dat Packbirds zou hebben gehanteerd indien de door de opdrachtgever verstrekte gegevens juist zouden zijn geweest. Staking van de opdracht door Packbirds laat de betalingsverplichting van de opdrachtgever onverlet.
4. De door opdrachtnemer gehanteerde prijzen worden jaarlijks in januari geïndexeerd met het NEA – indexcijfer.

Artikel 5: Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand indien Packbirds dit schriftelijk overeen komt of doordat de opdrachtgever de door Packbirds overlegde prijsopgave voldoet en het bedrag op de rekening van Packbirds is bijgeschreven.
2. Packbirds kan niet worden gehouden aan eventuele druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in de offerte.
3. Indien Packbirds en opdrachtgever een schriftelijke overeenkomst aangaan, vervangt deze alle eerdere voorstellen, correspondentie of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling.
4. Overeenkomsten die niet schriftelijk zijn aangegaan, zijn voor Packbirds eerst bindend na een schriftelijke bevestiging van Packbirds.

Artikel 6: Acceptatie

1. Ten aanzien van de aflevering, verpakking en vervoer van pakketten gelden de aanlevervoorwaarden van Packbirds. De door Packbirds bevestigde prijzen gelden slechts voor zover de genoemde formaten, gewichten, aantallen e.d. overeenkomen met die van het afgeleverde of opgehaalde materiaal.
2. Packbirds kan het vervoeren van een zending, desgevraagd zonder opgaf van redenen, weigeren, staken of opschorten indien:
 - De opdrachtgever niet voldoet aan de voorwaarden die Packbirds heeft gesteld tot acceptatie van het vervoer van de zending;

- De door de opdrachtgever verstrekte informatie tegenstrijdig is met de werkelijke situatie;
- Het vervoer van de goederen gevaar kan opleveren voor personen of zaken;
- De zending naar inhoud, vorm of doel naar het oordeel van Packbirds strijdig is met bepalingen in het CMR-verdrag, andere wettelijke bepalingen of van de overheid afkomstige regelgeving;
- De opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met Packbirds;
- Packbirds een andere gegronde reden heeft tot weigering, staking of opschorting.

Artikel 7: Ophalen van zendingen

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de zendingen op een met Packbirds overeengekomen ophaalmoment en -locatie klaarstaan en zodoende door Packbirds kunnen worden meegenomen, tenzij anders door de opdrachtgever en Packbirds is overeengekomen.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Packbirds tijdig in het bezit is van de benodigde informatie voor het succesvol ophalen van de zendingen.
3. Specifiek overeengekomen bezorgtijden gelden slechts indien de te bezorgen zending tijdig op de overeengekomen plaats is aangeboden. Indien de opdrachtgever verzuimt zich te houden aan de afspraken zoals beschreven in artikel 7.1 zijn er voor het opnieuw ophalen van de zending, door de opdrachtgever kosten verschuldigd. Deze kosten worden in alle redelijkheid bepaald.

Artikel 8: Bezorgen van zendingen

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de zendingen op de met Packbirds overeengekomen bezorgafpraak door een daarvoor bevoegde persoon in ontvangst genomen kunnen worden, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Packbirds tijdig in het bezit is van de benodigde informatie voor het succesvol bezorgen van de zendingen.

3. Packbirds biedt zendingen die als pakket zijn aangeleverd, standaard driemaal aan. Verdere afhandeling als een extra bezorgpoging, retourneren of opslag gaat in overleg met de opdrachtgever.
4. Indien de opdrachtgever verzuimt zich te houden aan de afspraken zoals beschreven in artikel 8.1, zijn er voor het opnieuw bezorgen van de zending, door de opdrachtgever kosten verschuldigd. Deze kosten worden in alle redelijkheid bepaald.

Artikel 9: Transport en verplichtingen van Packbirds

1. Aan het totaal te vervoeren volume en gewicht is een maximum gesteld. Packbirds behoudt zich het recht om dit maximum te allen tijde te kunnen bepalen.
2. Packbirds is verplicht de zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen.
3. Packbirds is verplicht om de voor vervoer bestemde zendingen af te leveren in de staat waarin deze aan Packbirds zijn aangeboden.

Artikel 10: Wijzigen en annuleren

1. De opdrachtgever kan een wijziging in het ophaaladres doorgeven tot 30 minuten voor het moment van ophalen. De opdrachtgever kan een wijziging in het bezorgadres doorgeven tot het moment levering. Indien een wijziging niet tijdig wordt doorgegeven is de opdrachtgever de overeengekomen kosten aan Packbirds verschuldigd, ook als Packbirds de opdracht als gevolg daarvan niet heeft kunnen uitvoeren.

Artikel 11: Betalingen / Opschorting

1. Alle betalingen door opdrachtgever dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Na ommekomst van deze termijn is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Packbirds is te allen tijde gerechtigd een geheel of gedeeltelijke vooruitbetaling te vragen alvorens een aanvang te nemen dan wel voort te gaan met de uitvoering van de opdracht. Deze betaling dient binnen 30 dagen na daartoe strekkend verzoek te zijn voldaan. Indien opdrachtgever hierbij in gebreke blijft, is Packbirds gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot alle openstaande betalingen zijn voldaan. De kosten die Packbirds heeft

gemaakt als direct gevolg van de opschorting, zoals de kosten van retourneren en annuleringskosten, zijn dan direct opeisbaar. Indien de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan één maand, kunnen de werkzaamheden per maand in rekening worden gebracht.

2. Iedere betaling wordt eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten, rente en hoofdsommen (in die volgorde), waarbij oudere vorderingen voorrang krijgen.
3. Vanaf de dag dat de opdrachtgever in verzuim is, is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd. Daarnaast zijn de daadwerkelijke gemaakte interne en externe kosten van Packbirds ter vaststelling van schade, aansprakelijkheid en eventuele juridische bijstand voor rekening van de opdrachtgever.
4. In geval van wanbetaling is Packbirds gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de openstaande vorderingen zijn voldaan. Daarnaast worden alle vorderingen uit alle overeenkomsten tussen Packbirds en de opdrachtgever, onmiddellijk en volledig opeisbaar. Opdrachtgever is verplicht om op eerste verzoek van Packbirds een deugdelijke bankgarantie te stellen voor al zijn verplichtingen jegens Packbirds.
5. Packbirds heeft tegenover ieder, die daarvan afgifte verlangt, een retentierecht op zaken en documenten, die zij in verband met de Overeenkomst onder zich heeft, indien en voor zover opdrachtgever zijn (betalings)verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet nakomt. Tegenover de afzender kan Packbirds het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen aan haar nog verschuldigd is in verband met voorgaande Overeenkomsten. Tegenover de geadresseerde, die in die hoedanigheid tot voorgaande vervoersovereenkomsten toetrad, kan de vervoerder het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen hem nog verschuldigd is in verband met die overeenkomsten.

Artikel 12: Aansprakelijkheid van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de zendingen en de inhoud daarvan die zij in het kader van de overeenkomst aan Packbirds ter beschikking stelt.
2. De opdrachtgever is tegenover Packbirds aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de aangeboden zendingen aan de bedrijfsmiddelen of personen in dienst van Packbirds, indien deze aantoonbaar veroorzaakt is door een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtgever.

Artikel 13: Risico en aansprakelijkheid

1. Packbirds is, behoudens overmacht, aansprakelijk voor schade aan of verlies van de zaken als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Packbirds uit hoofde van de overeenkomst. De schadevergoeding die Packbirds in dat geval is verschuldigd, is beperkt tot een bedrag van € 3,40 per kilogram van de beschadigde of verloren zaken. Indien de zaken worden afgeleverd na het verstrijken van een expliciet overeengekomen tijdstip danwel na afloop van een expliciet overeengekomen fatale termijn is, behoudens overmacht, de overeengekomen vergoeding niet verschuldigd. Indien de opdrachtgever als gevolg daarvan schade - niet zijnde schade aan de zaken - heeft geleden, is Packbirds gehouden die schade te vergoeden tot een maximum van twee keer de overeengekomen vergoeding. Indien Packbirds gebruik maakt van derden voor het (verder) doen vervoeren van de zaken, dan handelt Packbirds daarbij in de hoedanigheid van expediteur en is de aansprakelijkheid van Packbirds in die hoedanigheid beperkt tot € 3,40 per kilogram van de beschadigde of verloren zaken; Packbirds is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van verdere of ander schade.
2. Packbirds is niet aansprakelijk voor verliezen of schades die voortvloeien uit omstandigheden buiten de invloedssfeer van Packbirds. Tot deze omstandigheden behoren, maar zijn niet beperkt tot, handelingen of nalatigheden van personen die niet in dienst zijn van Packbirds of die niet door Packbirds gecontracteerd zijn, zoals bijvoorbeeld de Afzender, de Ontvanger, derden, douane of andere overheidsfunctionarissen.

3. Packbirds is niet aansprakelijk voor fouten of onduidelijkheden in door opdrachtgever of derden aangeleverde gegevens, waaronder adressen, noch voor de gevolgen daarvan.
4. Schade aan verzonden materiaal ontstaan tijdens het door Packbirds verzorgde transport is voor risico en rekening van de opdrachtgever, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van medewerkers van Packbirds.
5. Packbirds is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen die Packbirds heeft uitgevoerd op nadrukkelijk aangeven van de opdrachtgever.
6. Packbirds is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de opdrachtgever of derden, waaronder gevolgschade, immateriële schade of bedrijfsschade.
7. Packbirds is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de opdrachtgever, ontstaan doordat een ander dan de geadresseerde de zending in ontvangst heeft genomen.
8. Packbirds is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de opdrachtgever, ontstaan doordat de zending naar de stelling van opdrachtgever kwijt is geraakt maar volgens het afleverbewijs wel is afgeleverd.
9. Elke aansprakelijkheid van Packbirds in geval van overmacht aan haar zijde is uitgesloten. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan elke van de wil van Packbirds onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of deze omstandigheid bij het sluiten van de overeenkomst te voorzien was. Packbirds brengt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van een mogelijke toestand van overmacht.
10. Opdrachtgever heeft in de volgende gevallen geen recht op een schadevergoeding:
 - In verband met de aard of een gebrek van de zending zelf;
 - Ten aanzien van gebruikssporen of beschadigingen en al dan niet onbekende gebreken aan de zending die reeds voor het transport aanwezig waren;
 - Schade ontstaan als gevolg van onvoldoende of ondeugdelijke verpakking van de zending;

- Het niet tijdig, onjuist of gebrekkig aanleveren van het juiste ophaal- en/of bezorgadres;

11. Iedere klacht van de opdrachtgever dient uiterlijk binnen 10 werkdagen nadat de specifieke aan deze klacht ten grondslag liggende dienst door Packbirds is uitgevoerd, door Packbirds schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te zijn ontvangen. Elk recht op schadevergoeding verband houdende met een uit hoofde van een met Packbirds aangegane Overeenkomst vervalt indien een klacht niet binnen 10 werkdagen na datum van verzending is ingediend. Dat geldt in het bijzonder voor:

- Breukgevoelige goederen;
- Schade aan artikelen waarbij de afmetingen en / of het gewicht het overeengekomen maximum overschrijdt;

Artikel 14: Klachten en geschillen

1. Alle geschillen, hoe dan ook ontstaan, tussen Packbirds en haar opdrachtgever, die niet onderling opgelost kunnen worden, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in de vestigingsplaats van Packbirds. Packbirds behoudt daarnaast als eiseres van haar vordering deze aan te brengen bij de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de opdrachtgever.

Artikel 15: Bescherming van persoons- en bedrijfsgegevens

1. Packbirds verplicht zich om, in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de informatie over personen, bedrijven en organisaties en in het algemeen alle informatie die ligt in de persoonlijke dan wel bedrijfsmatige sfeer, waarover Packbirds zelf beschikt en waarover haar medewerkers beschikken in verband met de uitvoering van opdrachten, niet aan derden bekend te maken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, de opdrachtgever hierom verzoekt of enige wettelijke regeling hiertoe verplicht.
2. Alleen indien Packbirds persoonsgegevens (zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) verwerkt voor de opdrachtgever en als gevolg daarvan kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG, dan zal Packbirds met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de verwerking van

persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. De bepalingen in artikel 15.3 tot en met 15.8 zijn in dat geval van toepassing.

3. Packbirds zal de persoonsgegevens niet voor een ander doel gebruiken dan de uitvoering van deze Overeenkomst en zal niet meer persoonsgegevens verwerken dan daarvoor strikt noodzakelijk is. Packbirds treft passende technische en organisatorisch maatregelen zoals bedoeld in de AVG.
4. Packbirds zal de betreffende persoonsgegevens op geen enkele wijze delen met derden of derden toegang geven (actief dan wel passief) tot deze persoonsgegevens. Packbirds zal geen derde partijen betrekken bij de verwerking van de persoonsgegevens dan zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. De gegevens zullen niet worden verwerkt buiten Nederland.
5. Packbirds vervult haar eigen verplichtingen en verleent bijstand aan de opdrachtgever om aan haar verplichtingen te voldoen voortvloeiend uit de AVG. Daaronder vallen in ieder geval ook de rechten van de betrokkene (zoals bedoeld in de AVG), waaronder maar niet beperkt tot het recht op inzage en het recht op gegevenswissing.
6. Een mogelijke inbreuk op de verplichtingen uit dit artikel en de AVG zal onmiddellijk door Packbirds aan de opdrachtgever worden gemeld. Packbirds zal een verwerkingsregister bijhouden waarin alle mogelijke inbreuken worden bijgehouden.
7. Bij beëindiging van deze Overeenkomst zal Packbirds alle persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 15.2 naar de keuze van de opdrachtgever in het geheel of gedeeltelijke aan haar terugbezorgen dan wel wissen.
8. De opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per jaar bij Packbirds een audit uit te laten voeren ter controle van de verplichtingen van Packbirds op basis van bovenstaande. De kosten voor een dergelijke audit komen voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 16: Conversie

1. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit een overeenkomst nietig is of door welke andere oorzaak dan ook niet kan worden toegepast, treedt voor deze bepaling van rechtswege automatisch een geldige bepaling in de plaats die zoveel mogelijk beantwoordt aan de strekking van het niet toepasselijke beding. Partijen hebben het recht om over deze nieuwe bepaling zo nodig met elkaar in overleg te treden.
2. In dat geval houden de overige bepalingen van de algemene voorwaarden van de overeenkomst zoveel mogelijk onverminderd hun geldigheid.

Artikel 17: Wijziging

Packbirds is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval gebruiker tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijziging tegen de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Packbirds genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.