

# Algemene Voorwaarden Postedd B.V. - Postbezorging en huis aan huis bezorging

## HOOFDSTUK I

### Artikel 1 Algemene Bepalingen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Postedd gedane aanbiedingen, offertes, gesloten overeenkomsten, leveringen en de ter uitvoering van de werkzaamheden verrichte rechts – en feitelijke handelingen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. In geval van het verstrekken van opdrachten aan Postedd aanvaardt de opdrachtgever deze algemene voorwaarden, ongeacht eventueel door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden.

#### Werkzaamheden.

1.2 Alle door of namens Postedd verrichte handelingen dan wel verleende diensten, waaronder vervoer, ver- en bezorging van mailings, drukwerk, pakket(jes) en ongeadresseerde zendingen; expeditie, laden en lossen, inslag, opslag, uitslag, voorraadbeheer, orderbehandeling, verzend gereed maken, etikettering, ompakken, bedrukken van mailing, enveloppen facturering en alle andere door of namens Postedd in het kader van de opdracht verrichte handelingen dan wel verleende diensten, welke laatste als bijkomende werkzaamheden worden omschreven.

#### Geschillen en toepasselijk recht.

1.3 Op alle door Postedd gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing en alle geschillen die voortvloeien uit een met Postedd gesloten overeenkomst zullen, voor zover de wet dat toelaat, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Postedd is gevestigd, ongeacht enig andersluidend beding in de hierna van toepassing verklaarde algemene voorwaarden.

#### Aard van de werkzaamheden.

1.4 Afhankelijk van de aard van de door of namens Postedd verrichte werkzaamheden zijn van toepassing, voor zover niet in strijd met dwingend recht, bij:

Binnen – en buitenlandse verzending: HOOFDSTUK II;  
Expeditie: HOOFDSTUK III;  
Overige werkzaamheden: HOOFDSTUK IV;

1.5 Indien uit de aard van de werkzaamheden voortvloeit dat er meerdere algemene voorwaarden van toepassing zijn naast de voorwaarden zoals die zijn aangegeven in HOOFDSTUK II, dan prevaleren te allen tijde de voorwaarden van HOOFDSTUK II.

## HOOFDSTUK II VERZENDEN BINNEN- EN BUITENLAND

### Artikel 2 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

\* Postedd: Postedd B.V.

\* Werkzaamheden: Alle door of namens Postedd verrichte handelingen dan wel verleende diensten, waaronder vervoer, ver- en bezorging van mailings, drukwerk, pakket(jes) en ongeadresseerde zendingen.

\* Afzender/opdrachtgever: Contractuele wederpartij van Postedd.

\* Geadresseerde: Degene aan wie Postedd de zaken krachtens de overeenkomst dient uit te leveren.

\* Werkdagen: Alle kalenderdagen met uitzondering van de zaterdagen, zondagen, alsmede algemeen erkende Christelijke- en Nationale feestdagen.

\* Zending: Een afzonderlijke lading van artikelen die op grond van de overeenkomst en de voorwaarden van de overeenkomst wordt verzonden.

### Artikel 3 Uitbesteding

Het staat Postedd vrij om bij de uitvoering van de werkzaamheden, naar eigen inzicht, gebruik te maken van hulppersonen zoals bezorgers, verspreidingsorganisaties etc. Postedd staat voor de hulppersonen in, als waren zij eigen ondergeschikten van Postedd, voor zover de hulppersonen handelen in het kader van de uitvoering van de opdracht.

### Artikel 4 Werkingsfeer

4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de door Postedd verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten, voor zover deze niet in strijd zijn met dwingend recht.

4.2 Indien mocht blijken dat één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn, dan blijven de overige niet nietige bepalingen onverminderd van kracht.

4.3 Wijzigingen in deze algemene voorwaarden kunnen enkel schriftelijk tot stand komen.

### Artikel 5 Offertes

5.1 Iedere (mondelinge of schriftelijke) offerte van Postedd heeft een geldigheidsduur van drie maanden na datering, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.2 Iedere door Postedd uitgebrachte offerte is vrijblijvend en is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, gebaseerd op uitvoering onder normale omstandigheden.

### Artikel 6 Bevestiging

6.1 De Overeenkomst komt tot stand indien Postedd en opdrachtgever zulks mondeling of schriftelijk overeenkomen dan wel door acceptatie van Postedd van de door Opdrachtgever voor Bezorging aangeboden Postzendingen.

6.2 De inhoud van de door Postedd aan een opdrachtgever toegezonden opdrachtbevestiging geldt als volledig en juist, tenzij de opdrachtgever direct, althans uiterlijk vijf werkdagen vóór de overeengekomen verspreidtermijn, schriftelijk tegen de opdrachtbevestiging protesteert. Wijzigingen in de opdrachtbevestiging gelden uitsluitend, indien deze door Postedd schriftelijk zijn bevestigd.

6.3 Ingeval de omvang van het verspreidgebied wijzigt en daarmee de aantallen genoemd in een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst wijzigen, dan behoudt Postedd zich het recht voor met voorafgaande kennisgeving, doch zonder toestemming van de opdrachtgever overeenkomstig de wijzigingen deze in rekening te brengen tegen de daarvoor alsdan geldende tarieven en is de opdrachtgever verplicht tot betaling daarvan.

6.4 Indien Postedd en Opdrachtgever een schriftelijke overeenkomst aangaan, vervangt deze alle eerdere voorstellen, correspondentie of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.

## **Artikel 7 Tot stand komen van de overeenkomst**

7.1 De overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden en/of verlenen van diensten komt tot stand op het moment van ondertekening van de overeenkomst door Postedd en afzender, dan wel op het moment waarop de opdracht door Postedd wordt bevestigd.

7.2 Wijzigingen in een gesloten overeenkomst komen eerst tot stand nadat deze door Postedd schriftelijk zijn bevestigd.

## **Artikel 8A Aanbieding Postzendingen**

8A.1 Opdrachtgever biedt de Postzendingen op het overeengekomen tijdstip op een nader door Postedd te bepalen Afgiftelocatie voor Bezorging aan.

8A.2 Bij de aanbieding van de Postzendingen geeft Opdrachtgever een Post Aanleverformulier af en ondertekent deze. Degene die namens de Opdrachtgever het Post Aanleverformulier afgeeft en ondertekent, wordt geacht de Opdrachtgever te vertegenwoordigen. Tevens overhandigt Opdrachtgever bij de aanbieding van de Postzendingen drie blanco voorbeeldexemplaren van de Postzendingen.

8A.3 Opdrachtgever stelt het Adressenbestand uiterlijk op het overeengekomen tijdstip op de door Sandd aangegeven wijze ter beschikking aan Sandd.

## **Artikel 8B Aanbieding Huis aan huis zendingen**

8B.1 Te verspreiden zendingen dienen vergezeld van vrachtbrief of begeleidingsbon franco te worden afgeleverd aan het adres van de centrale expeditie van Postedd en/of door Postedd aan te wijzen depots. Bij niet franco aflevering heeft Postedd het recht deze te weigeren dan wel betaalde vrachtkosten bij opdrachtgever in rekening te brengen, zulks ter vrije keuze van Postedd. Postedd aanvaardt geen verantwoordelijkheid, indien de vrachtbrief of begeleidingsbon niet door Postedd of de door haar aangewezen derde is afgetekend.

8B.2 Postedd neemt de door opdrachtgever aangegeven hoeveelheden als juist aan en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een verschil tussen afgeleverde en overeengekomen hoeveelheid.

8B.3 Alle te verspreiden zendingen dienen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, tenminste vier werkdagen vóór de week waarin de overeengekomen verspreidtermijn valt, in het bezit te zijn van Postedd dan wel de door Postedd aangewezen derde.

8B.4 Te verspreiden zendingen dienen gebundeld in handzame pakken van gelijke inhoud met een maximaal gewicht van 20 kg per pak te worden afgeleverd. De hoeveelheid per pak dient duidelijk op de buitenzijde te worden vermeld, tenzij de hoeveelheid per pak op de vrachtbrief of begeleidingsbon is aangegeven. Edities dienen duidelijk per pak en per pallet herkenbaar te zijn. Postedd is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet ordelijk aanleveren van folders. Te denken valt aan in één partij geleverde identieke folders van verschillende winkeliers met als enige onderscheid verschillende naam/adres indrukken. Ingeval zendingen anders dan hiervoor bepaald worden afgeleverd, behoudt Postedd zich het recht voor extra kosten in rekening te brengen c.q. de zending te weigeren.

8B.5 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor vervanging van door haar resp. haar transporteur afgeleverde pallets. Postedd zal afgeleverde pallets alleen vervangen, indien opdrachtgever ter zake van de pallets een sluitende

administratie bijhoudt en uit deze administratie inclusief de op de vrachtbrieven vermelde afgeleverde en retour genomen pallets blijkt, dat vervanging van (een deel van) de pallets van opdrachtgever nog niet heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 9 Annulering**

9.1 Wordt een opdracht tot verspreiding door opdrachtgever één week vóór de eerste dag van de overeengekomen verspreidtermijn geannuleerd, heeft Postedd het recht gemaakte kosten tot maximaal 15% van het te factureren bedrag in rekening te brengen, ongeacht de aan annulering ten grondslag liggende reden.

9.2 Ingeval van annulering daarna is Postedd gerechtigd de gemaakte kosten tot maximaal 25% van het te factureren bedrag in rekening te brengen.

9.3 Uitstel in de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtgever geldt als annulering en geeft Postedd het recht conform het voornoemde, bedragen in rekening te brengen.

## **Artikel 10 Tarieven**

10.1 Alle door Postedd opgegeven tarieven zijn in euro's exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief andere heffingen van overheidswege opgelegd.

10.2 De tarieven voor een Huis aan huis zending zijn gebaseerd op de bruto-bezorgplage (inclusief brievenbus ja-nee- en nee-nee- stickers). In de opdrachtbevestiging staat het netto vanaf drukkerij aan te leveren aantal. De tarieven voor een Postzending zijn gebaseerd op nacalculatie waarbij daadwerkelijke verzonden aantallen en gewichtsklasse leidend zijn.

10.3 Alle door Postedd bevestigde tarieven gelden slechts voor zover de in de opdrachtbevestiging genoemde gewichten, formaten etc. overeenkomen met die van de geleverde materialen. Ingeval afwijkingen in de genoemde formaten, gewichten, etc. worden geconstateerd, dan wel bij de bewerking van het materiaal moeilijkheden ontstaan, is Postedd gerechtigd naast het treffen van voorzieningen daarvoor, een toeslag in rekening te brengen zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever. Mogelijke retourvracht alsmede emballage komen voor rekening van opdrachtgever.

10.4 Ingeval van maatregelen van overheidswege, welke prijsverhogend werken, en waaronder doch niet uitsluitend te verstaan tussentijdse verhogingen en/of toeslagen op vrachten, goederen en/of grondstofprijzen, belastingen, douanetarieven, lonen of sociale lasten, is Postedd gerechtigd de overeengekomen tarieven te verhogen.

10.5 Postedd is gerechtigd de tarieven voor Bezorging aan te passen in geval van kostenstijgingen buiten de invloedssfeer van Postedd. Postedd maakt een dergelijke aanpassing van de tarieven schriftelijk bekend aan opdrachtgever, waarbij opdrachtgever binnen een maand na bekendmaking van de aanpassing van de tarieven de overeenkomst kan beëindigen met inachtneming van de in de overeenkomst opgenomen opzegtermijn.

## **Artikel 11 Uitvoering**

11.1 De afzender is verplicht de eisen die Postedd stelt aan verpakking, inhoud, gewicht, afmetingen, etikettering, frankering en adressering op te volgen.

11.2 Afzender zal voorts de voor verzending door afzender gereedmaakte zaken op een door Postedd aan te geven

tijdstip voor inzameling aanbieden aan een door Postedd op te geven verzamelpunt.

## **Artikel 12 Controle**

12.1 Indien aard, inhoud en hoeveelheid van de te verzenden zaken niet waarneembaar is na te gaan, staat de afzender toe dat Postedd voor dit doel de verpakking van een verzending opent, met dien verstande dat Postedd de verpakking na opening deugdelijk hersluit.

## **Artikel 13 Weigering en opschorting van opdracht en/of het vervoer**

13.1 Postedd behoudt het recht een opdracht niet c.q. niet verder uit te voeren, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, ingeval de te verspreiden zendingen van opdrachtgever:

(a) naar inhoud, vorm of doel strijdig blijken te zijn met enige wettelijke bepaling, waaronder de codes van MailDB. (Mail Distributiebedrijven);

(b) strijdig zijn met de openbare orde, de goede zeden en/of de zorgvuldigheid welke in het maatschappelijk verkeer betaamt, oneerlijke mededinging daaronder begrepen;

(c) de verspreiding van zendingen van derden dreigen te vertragen;

13.2 Postedd kan het vervoer van een zending onder opgave van redenen weigeren indien:

(a) de zending niet voldoet aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, adressering en verpakking welke daaraan door Postedd zijn gesteld;

(b) het vervoer gevaar oplevert voor personen en zaken;

(c) de door de afzender ingevolge deze algemene voorwaarden te verstrekken gegevens niet juist of niet volledig zijn verstrekt;

(d) de inhoud in strijd is met de wet;

(e) de zending vanwege andere redenen niet voor verzending of ter post bezorging geschikt is.

13.3 Postedd kan de uitvoering van een tot stand gekomen overeenkomst, eveneens onder opgave van redenen opschorten, indien blijkt dat één of meer gevallen vermeld in het vorige lid onder (a) tot en met (e) zich voordoet.

13.4 De afzender wordt in de gevallen bedoeld in het vorige lid, voor zover mogelijk, onder vermelding van de reden van opschorting, binnen 5 werkdagen weer in het bezit gesteld van zijn zending, alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmede de overeenkomst wordt beëindigd. De door de afzender betaalde bedragen worden, onder verrekening van de inmiddels door Postedd gemaakte kosten, geheel of gedeeltelijk terugbetaald, voor zover dat, gezien de omstandigheden van het geval redelijk is.

## **Artikel 14A Nakomen van de overeenkomst bij Postzendingen**

14A.1 De overeenkomst is door Postedd nagekomen als de zending overeenkomstig deze algemene voorwaarden is afgeleverd.

14A.2 De overeenkomst tussen de afzender en Postedd geeft aan geadresseerde geen eigen recht op aflevering.

14A.3 Postedd streeft ernaar de onderscheiden soorten zendingen binnen de daarvoor in deze algemene voorwaarden aangegeven termijn dan wel binnen een als redelijk beschouwde termijn op het juiste adres af te leveren. Postedd

geeft echter geen garantie, behoudens de in deze voorwaarden vermelde uitzonderingen.

14A.4 De afzender kan zijn zending terugvragen zolang dit redelijkerwijs tot de mogelijkheden behoort en voor zover dit in alle redelijkheid van Postedd kan worden verlangd. De afzender moet aannemelijk maken dat hij inderdaad afzender is.

14A.5 Onbestelbare zendingen waaronder begrepen de door de geadresseerde geweigerde zendingen of zendingen met onjuiste adressering die niet aan de afzender kunnen worden teruggegeven, worden vernietigd, tenzij ze geacht worden van waarde te zijn, in welk geval zij gedurende één jaar worden bewaard, waarna zij eigendom van Postedd worden.

14A.6 Postzendingen bestemd voor geadresseerden in ziekenhuizen, bejaardentehuizen, kazernes, legerplaatsen, recreatieterreinen en andere panden en complexen waar de geadresseerde geen eigen voor het publiek toegankelijke brievenbus heeft, worden in de gemeenschappelijke brievenbus afgeleverd, dan wel afgegeven aan de daartoe aangewezen persoon of, bij gebreke van een aangewezen persoon, aan de beheerder van het complex. Indien de toegang tot dergelijke afleverplaatsen onmogelijk is, wordt de Postzending als onbestelbaar aangemerkt.

## **Artikel 14B Nakomen van de overeenkomst bij Huis aan huis zending en**

14B.1 De in de opdrachtbevestiging genoemde verspreidtermijn worden geacht bij benadering te zijn overeengekomen, behoudens ingeval een eventueel genoemde verspreidtermijn uitdrukkelijk, schriftelijk en voor Postedd kenbaar als fataal is benoemd.

14B.2 Postedd is, hoewel verplicht zich zoveel mogelijk aan de verspreidtermijnen te houden, niet aansprakelijk voor de gevolgen van een voortijdige verspreiding of overschrijding. Een zodanige voortijdige verspreiding of enige overschrijding verplicht Postedd niet tot enige vergoeding en geeft opdrachtgever niet het recht de betaling van facturen op te schorten c.q. de overeenkomst ontbonden te verklaren.

14B.3 Opdrachtgever heeft het recht om na het verstrijken van de verspreidtermijn Postedd schriftelijk te sommeren binnen een redelijke termijn na te verspreiden indien daartoe nog voldoende verspreidmateriaal aanwezig is. Ingeval van overschrijding van deze nadere termijn heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst ontbonden te verklaren.

14B.4 Verspreidtermijnen gelden slechts indien de te verspreiden zendingen tijdig op het overeengekomen tijdstip in het bezit van Postedd zijn. Ingeval van niet tijdige aanlevering van het te verspreiden materiaal is opdrachtgever gehouden een nieuwe verspreidtermijn vast te stellen met inachtneming van de op dat moment voor Postedd bestaande mogelijkheden tot uitvoering van de opdracht. Alle voortvloeiende kosten uit de niet tijdige aanlevering door opdrachtgever van de te verspreiden materialen, komen voor rekening van opdrachtgever.

## **Artikel 15 Bescherming van persoonsgegevens; Adresbestand**

15.1 Voor zover het Adresbestand persoonsgegevens bevat in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ('Wbp'), geldt Opdrachtgever als 'verantwoordelijke' en Postedd als 'bewerker' in de zin van de Wbp. Tenzij

uitdrukkelijk anders met Opdrachtgever overeengekomen, gebruikt Postedd de gegevens uit het Adresbestand uitsluitend ter uitvoering van de overeenkomst, waaronder ten behoeve van de (bewaking van de kwaliteit van de) bezorging. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor dat de aanlevering van persoonsgegevens aan Sandd in overeenstemming met de Wbp geschiedt.

15.2 Postedd verwerkt persoonsgegevens slechts op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de Wbp. Postedd verplicht zich om persoonsgegevens die Postedd bekend worden bij de uitvoering van de overeenkomst dan wel anderszins bekend worden bij de bezorging van de postzendingen, niet aan derden bekend te maken, behoudens voorzover dat noodzakelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de opgedragen werkzaamheden of Postedd hiertoe verplicht is op grond van wet- of andere regelgeving.

15.3 Opdrachtgever vrijwaart Postedd, behoudens opzet en/of grove schuld van Postedd, voor alle aanspraken die jegens Postedd worden ingesteld wegens schending van het gestelde bij of krachtens de Wbp.

15.4 Postedd is als bewerker als bedoeld in de Wbp, gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, indien opdrachtgever in strijd handelt met het gestelde bij of krachtens de Wbp. Postedd is niet aansprakelijk voor enige hieruit voortvloeiende schade. opdrachtgever is jegens Postedd aansprakelijk voor alle schade voortvloeiende uit de opschorting.

## **Artikel 16 Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud postzendingen**

16.1 Een postzending die door opdrachtgever voor de bezorging wordt aangeboden:

- a) heeft alleen in overleg afwijkende vormen (anders dan rechthoekig);
- b) is niet kleiner dan: 14 cm x 9 cm en niet groter dan 38 cm x 26,5 cm x 3,2 cm;
- c) is voorzien van postcode, adres of postbusnummer van geadresseerde alsmede de plaats van bestemming, het bundel- en palletnummer en indien vooraf afgesproken de codering;
- d) is voorzien van een retouradres links bovenin de hoek aan de voorzijde of op de achterzijde van het poststuk;
- e) is voorzien van een envelop of andere verpakking dan wel is voldoende stevig om zonder verpakking te worden vervoerd;
- f) is niet zwaarder dan 2,0 kilogram.

16.2 De adressering als genoemd onder Artikel 16.1 sub c van deze Algemene Voorwaarden dient duidelijk leesbaar op de postzending te zijn aangebracht. Conform richtlijnen te vinden in Werken met Postedd.

16.3 Postedd heeft het recht om aanduidingen op de postzending aan te brengen die noodzakelijk zijn voor de bezorging.

16.4 De inhoud van de postzending kan bestaan uit bescheiden en schriftelijke mededelingen, in welke vorm dan ook, dan wel andere zaken die voor bezorging geschikt zijn en overigens aan de voorwaarden als genoemd in dit artikel voldoen. Postedd vervoert geen levende of dode dieren noch stoffen, waarop de Wet Gevaarlijke Stoffen van toepassing is.

## **Artikel 17 Betaling en vergoeding**

17.1 De afzender is de op de Opdrachtbevestiging aangegeven vergoeding aan Postedd verschuldigd. Alle bedragen zullen worden voldaan in de door Postedd aangegeven valuta.

17.2 Afzender ontvangt van Postedd voor het verschuldigde bedrag een separate factuur. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling uiterlijk veertien dagen na factuurdatum te zijn ontvangen zonder enige korting of beroep op verrekening of opschorting.

17.3 Alle bedragen die verschuldigd zijn, zullen worden verhoogd met belastingen, die Postedd verplicht is in rekening te brengen.

17.4 Indien de afzender enig verschuldigd bedrag niet binnen de overeengekomen termijn- of bij gebreke van een overeengekomen termijn binnen veertien dagen na factuurdatum- betaalt, is hij gehouden daarover rente te betalen ad 4 % per jaar boven het promessedisconto van de Nederlandsche Bank, met ingang van de dag, waarop deze betalingen hadden moeten geschieden tot en met de dag der betaling.

17.5 Postedd is gerechtigd om alle noodzakelijk gemaakte buitengerechterlijke en gerechterlijke kosten ter incasso van de bedragen, zoals vermeld in lid 1 van dit artikel, aan de afzender in rekening te brengen. De buitengerechterlijke incassokosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de afzender in verzuim is én de vordering ter incasso uit handen is gegeven.

17.6 Afzender zal zich niet op verrekening van vorderingen tot betaling van vergoedingen voortvloeiende uit de overeenkomst of uit anderen hoofde kunnen beroepen.

17.7 Postedd is te allen tijde gerechtigd te verlangen dat afzender zekerheid stelt voor de nakoming van haar verbintenissen.

17.8 Postedd is gerechtigd onder zich verblijvende materialen van opdrachtgever onder zich te houden tot voldoening van alle kosten die Postedd gemaakt heeft ter uitvoering van opdrachten van diezelfde opdrachtgever, ongeacht of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde of op andere zaken van opdrachtgever, tenzij door de opdrachtgever genoegzame zekerheid is gesteld voor die kosten.

17.9 Dit retentierecht geldt tevens ingeval opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.

## **Artikel 18 Klachten**

18.1 Klachten dienen uiterlijk vijf werkdagen schriftelijk, voorzien van adres-huisnummer-postcode en plaatsnaam, na de laatste dag van de overeengekomen verspreidtermijn schriftelijk bij Postedd te worden gemeld, bij gebreke waarvan Postedd geen klacht meer in behandeling kan nemen. Klachten geven opdrachtgever niet het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten.

18.2 Geen klachten worden aanvaard voor alle in onderstaande punten voorkomende situaties:

- a. alle brievenbussen die geen zending willen of kunnen ontvangen, waaronder begrepen:
  - brievenbussen met een sticker of een uiting met hetzelfde verzoek,
  - afgiftepunten zonder brievenbus,
  - afgiftepunten waar de toegang tot de brievenbus is afgesloten,
  - pensions en studentenhuizen waar slechts één zending wordt afgegeven,

- afgiftepunten waar het voor de bezorger om welke reden dan ook bezwaarlijk en/of gevaarlijk is zich te begeven, zoals M(oeilijk) B(ereikbare) A(dressen), drugspanden en grote woonwagencampen,
- b. alle brievenbussen van panden, waarin een zakelijke activiteit plaatsvindt en geen huishouden woonachtig is (zoals afgiftepunten met als bestemming bedrijf, kantoor, winkel, horeca, gezondheidszorg, overheid, parkeergarage, fietsenstalling, benzinestation, etc.),
- c. alle brievenbussen van panden, waarin noch een zakelijke activiteit plaatsvindt, noch een huishouden woonachtig is (zoals afgiftepunten met als bestemming school, kerk, buurthuis, museum, kerkhof, sportkantine, garagebox, elektriciteitsgebouw etc en panden waar zichtbaar is dat deze nog afgebroken, gerenoveerd, geheel gebouwd of deels afgebouwd moeten worden),
- d. vertraging in de verspreiding door overmacht als bedoeld onder artikel 19.
- e. brievenbussen buiten de bebouwde kom.

### **Artikel 19 Overmacht**

19.1 Geen der partijen is tot nakoming van enige verplichting gehouden, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. In ieder geval worden de navolgende omstandigheden geacht niet voor rekening van Postedd te komen: uitermate slechte weersomstandigheden, ernstige vorst, abnormale waterstanden, overstromingen, stakingen, kortom elke omstandigheid van welke aard dan ook, waardoor het uitvoeren van een opdracht voor Postedd onmogelijk wordt of zodanig meer bezwaren oplevert dan Postedd bij het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.

### **Artikel 20 Verspreidkwaliteit**

20.1 Postedd spant zich in om een zo optimaal mogelijke verspreidkwaliteit te realiseren.

20.2 Postedd registreert de binnenkomende klachten in een kwaliteitssysteem, waarin per zes positionele postcode alle gegevens met betrekking tot klachtenadres, datum melding, code en categorie klacht, opdrachtgever en resultaat klachtenonderzoek worden vastgelegd. Op basis van de klachtcode en de gegevens in het kwaliteitssysteem bepaalt Postedd tot welke categorie de klacht behoort.

20.3 Indien de juistheid van een klacht vastgesteld moet worden, refereert Postedd aan de uitkomsten van een onderzoek naar ongeadresseerde zendingen met een hoge waardering respectievelijk leesbereik, die tezamen met de zending van opdrachtgever in dezelfde verspreidtermijn zijn verspreid en hanteert Postedd de door een onafhankelijk onderzoeksbureau gehanteerde verspreidformule.

### **Artikel 21 Aansprakelijkheid van Postedd**

21.1 Indien zaken door verzending verloren gaan of beschadigd raken is Postedd, behoudens overmacht en het verder in deze algemene voorwaarden bepaalde, voor de daardoor ontstane zaakschade aansprakelijk. De last zijn schade te bewijzen rust op de afzender.

21.2 Een verzoek tot schadevergoeding bij verlies van een zending wordt slechts in behandeling genomen indien de afzender een verzendbewijs kan tonen dan wel op een andere

wijze de terpostbezorging van de zending kan aantonen en de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens kan verstrekken.

21.3 De aansprakelijkheid van Postedd is in alle gevallen beperkt tot maximaal de door de afzender te bewijzen factuurwaarde, althans het maximumbedrag tot waar de aansprakelijkheidsverzekering van Postedd zal uitkeren indien de factuurwaarde hoger is dan laatstgenoemd bedrag.

21.4 Postedd is niet aansprakelijk voor gedeelde winst, gevolgschade en immateriële schade.

21.5 Postedd is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit oorzaken die gelegen zijn nadat Postedd de te verzenden zaken ingevolge de overeenkomst heeft overgedragen aan een nationale postdienst.

21.6 De afzender heeft geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan: (a) uit de aard of een gebrek van de vervoerde zending; (b) door het onvoldoende verpakt zijn van de zending; (c) door een andere oorzaak die aan de afzender toegerekend kan worden; (d) als gevolg van overmacht, waarbij onder overmacht wordt verstaan feiten en/of omstandigheden die de nakoming van de verbintenis geheel of gedeeltelijk verhinderen en die niet toe te rekenen zijn aan Postedd.

21.7 In het internationale postverkeer heeft de afzender geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan als gevolg van overmacht dan wel, voor zover het een postpakket betreft, indien de schade is ontstaan in een land, dat voor schade geen aansprakelijkheid aanvaardt, zoals onder andere Australië, Canada en de Verenigde Staten van Amerika.

21.8 In alle hiervoor genoemde gevallen op grond waarvan Postedd gehouden is tot vergoeding van schade, zal eerst uitkering plaatsvinden, mits de eigen verzekering van afzender niet tot uitkering zal overgaan.

### **Artikel 22 Aansprakelijkheid van de afzender**

22.1 De afzender is jegens Postedd aansprakelijk voor schade, die als gevolg van een oorzaak die aan hem kan worden toegerekend, door zijn zending is toegebracht aan personen in dienst van of werkzaam voor Postedd, aan middelen van Postedd of aan andere pakketzendingen.

22.2 De afzender zal Postedd vrijwaren voor alle schade die mocht voortvloeien indien de inhoud van een zending strijdt met een voorschrift, wet of verordening van enig land alwaar Postedd de zending, op grond van de overeenkomst, dient af te leveren.

### **Artikel 23 Beëindiging van de overeenkomst**

23.1 De overeenkomst kan door Postedd met onmiddellijke ingang, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, worden beëindigd indien:

- (a) afzender in staat van faillissement wordt gesteld, onder curatele wordt gesteld of surséance van betaling aanvraagt;
- (b) afzender, niet zijnde een natuurlijk persoon, wordt ontbonden;
- (c) Postedd na het sluiten van de overeenkomst feiten en/of omstandigheden ter ore komen, die haar goede grond geven om te vrezen dat afzender haar verplichtingen uit de overeenkomst niet na zal komen;
- (d) afzender haar bedrijf uitoefent in strijd met (wettelijke) regelen of overheidsvoorschriften;
- (e) afzender weigert de door Postedd gewenste zekerheid te verstrekken;

23.2 Indien één van de in lid 1 genoemde gevallen zich voordoet, zijn de vorderingen van Postedd op afzender direct opeisbaar.

#### **Artikel 24 Verjaring**

Alle vorderingen uit hoofde van de overeenkomst tot het vervoer van zendingen, verjaren met de tijd van één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van de verzending.

**HOOFDSTUK III EXPEDITIE** Van toepassing: de Nederlandse Expeditievoorwaarden van de Nederlandse Organisatie voor Expeditie en Logistiek, FENEX- voorwaarden, meest recente versie

**HOOFDSTUK IV PREPOSTALE (EN BIJKOMENDE) WERKZAAMHEDEN** Van toepassing: de Physical Distribution Voorwaarden 1996