



# ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN MONDIAL RELAY B-to-C

## 1 Algemeen

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

**ADR:** Pakket dat voldoet aan de vrijstellingen zoals opgenomen in hoofdstuk 3.2 en/of hoofdstuk 3.3 ADR;

**Afhaalpunt:** De door Mondial Relay aangewezen locatie voor het in ontvangst nemen van zendingen door Mondial Relay als vervoerder;

**Algemene Voorwaarden:** Deze algemene verkoopvoorwaarden;

**AVC 2002:** De Algemene Vervoerscondities 2002;

**CMR:** Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route' (Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg);

**Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

**Dienst(verlening):** Door Mondial Relay te organiseren van het (doen) vervoer(en) en/of het (doen) afleveren van het Pakket;

**Geadresseerde:** De (rechts)persoon voor wie blijkens de adressering het pakket bestemd is;

**Klant:** De opdrachtgever die een Overeenkomst heeft gesloten met Mondial Relay;

**Mondial Relay:** De opdrachtnemer/vervoerder, een buitenlandse EG-vennootschap, met een onderneming in Nederland, ingeschreven in Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Metropole, Frankrijk onder nummer 385218631, met KvK-nummer 76326187;

**NE:** De Nederlandse Expeditievoorwaarden;

**Offerte:** Het schriftelijke aanbod van Mondial Relay om tegen een bepaalde prijs, de Dienstverlening uit te voeren;

**Overeenkomst:** overeenkomst gesloten tussen Mondial Relay en Klant met betrekking tot het (doen) vervoer(en) en/of (doen) bezorgen van pakketten van en naar afleverpunten en/of overige Dienst(verlening);

**Pakket:** een door Klant afgegeven vervoerseenheden (zoals pakket, pallet of stukgoed) aan Mondial Relay;

**Partijen:** Mondial Relay en Klant;



1.2 Indien Mondial Relay niet zelf vervoert, maar daar een derde voor inschakelt, kwalificeert de Dienst(verlening) als expeditie. Waar in deze algemene voorwaarden 'vervoer(en)', 'vervoersdiensten' of woorden van gelijke strekking zijn opgenomen, dient dat in het voorkomend geval als 'vervoer door een derde' (expeditie) te worden begrepen.

## 2 Toepasselijke voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op de Overeenkomsten en de gehele Dienst(verlening) van door Mondial Relay. In deze Algemene Voorwaarden zijn de rechten en verplichtingen van Mondial Relay en de Klant opgenomen. Mondial Relay coördineert vervoer en levering van pakketten. De Klant maakt als afzender gebruik van de dienstverlening van Mondial Relay.

2.2 Afhankelijk van de Dienst (vervoer door Mondial Relay zelf of expeditie) zijn de volgende algemene voorwaarden van steeds (aanvullend) van toepassing.

- (i) Op de Overeenkomsten en de gehele Dienstverlening van en vervoer door Mondial Relay zijn óók steeds van de toepassing de algemene vervoerscondities voor nationaal goederenvervoer over de weg ("**AVC 2002**"). De AVC 2002 zijn bij de Griffie van de rechtbank te Amsterdam onder nummer 81/2014 en bij de griffie van de rechtbank te Rotterdam onder nummer 2/2015 gedeponneerd.
- (ii) Op de Overeenkomsten en de gehele Dienstverlening van en door Mondial Relay zijn óók steeds van de toepassing de Nederlandse Expeditievoorwaarden ("**NE**"). De NE zijn bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbanken te Rotterdam en Amsterdam op 1 mei 2018 gedeponneerd.

2.3 Enkel door middel van een door Partijen schriftelijk ondertekende overeenkomst kan van deze Algemene Voorwaarden worden afgeweken.

2.4 Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de AVC 2002 respectievelijk de NE, prevaleert steeds de voor Mondial Relay meest gunstige bepaling.

2.5 Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Mondial Relay eenzijdig, en tussentijds worden gewijzigd.

## 3 Uitgesloten goederen en/of stoffen van de dienstverlening en vervoer

3.1 Mondial Relay kan te allen tijde, zonder opgave van redenen, een verzending weigeren, opschorten of staken;

3.2 De Klant zal aan Mondial Relay geen opdracht geven om illegale en/of verboden goederen (naar nationaal- en internationaal wet- en regelgeving) en/of stoffen te (doen) vervoeren. Mondial Relay zal de volgende goederen en/of stoffen niet (doen) vervoeren en/of (doen) afleveren op een Afhaalpunt:

a. De in de Europese overeenkomst voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg ("**ADR**") opgenomen gevaarlijke stoffen in de Klasse 1 tot en met 9, zoals explosieven, munitie, gassen, ontvlambare, radioactieve, giftige of corrosieve stoffen alsmede alle voorwerpen die door hun aard of wijze van aanbidding gevaar kunnen opleveren voor de mens en zijn omgeving en voor de veiligheid van transportinstallaties en vervoermiddelen, het milieu en de voertuigen of die de andere vervoerde pakketten kunnen beschadigen en/of verontreinigen, overige gevaarlijke goederen en/of stoffen;

b. Als het vervoer van dergelijke goederen of stoffen een gevaar oplevert of kan opleveren voor personen (waaronder personeel, hulppersonen of (onder)vervoerders) of overige zaken; en

c. Een niet-limitatieve opsomming: juwelen, edelstenen, edelmetalen, effecten of waardepapieren, munten, deviezen of vreemde valuta, bankbiljetten, betaalmiddelen (waaronder creditcards, cheques, effecten aan toonder), waardebonnen, goederen die vallen onder de reikwijdte van een ATA-carnet

**Mondial Relay**

Uitgegeven op 27 juli 2021



met inbegrip van tentoonstellingsartikelen, zendingen met menselijke assen of begrafenisrelikwieën, levende of dode dieren, (replica) (vuur)wapens en/of onderdelen daarvan, verdovende middelen, kunstvoorwerpen, namaakproducten, wettelijk verboden publicaties of audiovisuele dragers, levensmiddelen die geconditioneerd dienen te worden veroverd, examenkopieën/-teksten en aanbestedingen en in verband daarmee te verstrekken documenten, contracten, testuitslagen en dergelijke documenten.

**3.3** Behoudens het gestelde in artikel 3.2 sub a van deze Algemene Voorwaarden is het mogelijk om Pakketten aan te bieden die onder de wettelijke vrijstellingen van hoofdstuk 3.4 en 3.5 ADR vallen ("ADR Pakket") en waarvoor vervoer mogelijk is. De verpakkingsvoorschriften in ADR zijn van overeenkomstige toepassing. Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar hoofdstuk 3.2, kolommen 7a en 7b, ADR.

**3.4** Mondial Relay aanvaardt geen opdrachten tot het (doen) vervoeren inhoudende aflevering op schepen, (vak)beurzen, congressen, tentoonstellingen, in hotels, campings, postbussen, op werven, bouwterreinen of mobiele bouwplaatsen, noch bij expediteurs. Na een haalbaarheidsonderzoek en/of offerte kan Mondial Relay echter beslissen dergelijke afleveringen te aanvaarden op basis van een specifiek tarief.

**3.5** Voor zendingen naar het buitenland worden naast de in artikel 3.2 genoemde goederen en stoffen niet aangenomen:

- a. Zendingen waarvoor Mondial Relay dan wel een door Mondial Relay ingeschakelde vervoerde een speciale vervoers-, import- of exportvergunning/-licentie moet verkrijgen;
- b. Zendingen waarvoor uit hoofde van welke wet- of regelgeving ook in het land van bestemming een vervoers-, import- of exportverbod geldt, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot bont, planten en aan bederfelijke levensmiddelen, medicijnen, verhandelbare effecten of waardepapieren et cetera; en
- c. Zendingen met een hogere aangegeven douanewaarde dan is toegestaan.

**3.6** Op de Klant rust de verplichting om geen pakket te (doen) versturen waarvan op de verpakking beledigingen, dreigementen of andere opschriften bevatten die een inbreuk op een recht of een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer, betaamt zoals de openbare orde of de goede zeden, en/of die een afbreuk kunnen doen aan het imago van Mondial Relay.

**3.7** De Klant stelt Mondial Relay op de hoogte van ieder bijzonder kenmerk van de het te (doen) vervoeren en af te leveren pakket dat niet zichtbaar is, maar invloed kan hebben op de vervoer en/of aflevering.

**3.8** Indien luchtvervoer vereist is om het Pakket te (doen) vervoeren en/of af te (doen) leveren, verbindt de Klant zich ertoe, overeenkomstig de regelgeving betreffende de veiligheid van het luchtvervoer, de geldende nationale- en internationale voorschriften toe te passen en na te leven. De Klant wordt erop gewezen dat alle pakketten die in vliegtuigen worden geladen onderworpen kunnen worden aan veiligheidscontroles, onder meer met gebruikmaking van röntgenstralen.

## **4 Verplichtingen van de Klant**

**4.1** De Klant is aansprakelijk voor alle gevolgen die voortvloeien uit een ontbrekende, ontoereikende, gebrekkige of beschadigde verpakking en/of wijze van aanbieding van het Pakket (eisenprogramma "goedkeuring verpakkingen"), alsook uit foutieve, ontoereikende of verlate informatie over de aard van deze goederen of over de voor zijn rekening te verrichten dienst. Indien Mondial Relay zich bij de inontvangstneming niet bewust is van een gebrek aan conformiteit, ontslaat de verwerking van niet-conforme pakketten de afzender op generlei wijze van zijn aansprakelijkheid.

**4.2** Noch Mondial Relay, noch zijn partners/(onder)vervoerders zijn verplicht om te controleren of voor een pakket een vervoersuitsluiting geldt uit hoofde van artikel 3. Niettemin behoudt Mondial Relay zich het recht voor, zonder daartoe verplicht te zijn, elk pakket waarvan het (doen) vervoer(en) hem wordt opgedragen, open te maken en te inspecteren of te scannen met röntgenstralen. Deze controle mag door Mondial Relay zelf, of door een van zijn partners/(onder)vervoerders worden uitgevoerd. Indien na controle blijkt dat het Pakket valt onder de beperking zoals opgenomen in artikel 3, dan kan



Mondial Relay dan wel een door Mondial Relay ingeschakelde vervoerder haar diensten weigeren. Dit komt voor rekening en risico van Klant. In dat geval is Mondial Relay bevoegd de kosten voor die controle aan de Klant door te berekenen, met een minimumbedrag van € 50,-.

**4.3** Mondial Relay behoudt zich bovendien het recht voor een pakket te allen tijde te (doen) weigeren, in zijn bezit te houden, niet aan te nemen of terug te zenden indien dit pakket naar zijn oordeel kan leiden tot beschadiging van of vertraging voor andere zendingen, goederen of personen of indien het (doen) vervoer(en) ervan wettelijk verboden is dan wel anderszins in strijd is met welke bepaling ook van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

## 5 Prijzen

**5.1** Alle door Mondial Relay opgegeven prijzen zijn in euro's (€) en exclusief BTW en worden vermeerderd met de BTW bij het opmaken van de factuur of in voorkomend geval op het tijdstip van verzending. De prijzen zijn exclusief belastingen, accijnzen, heffingen, vergoedingen of lasten die uit hoofde van toepasselijke wet- en regelgeving worden opgelegd, inzonderheid op grond van belasting- en douanerecht, en zijn standaard te verstaan als Incoterm DAP (*Delivered At Place*) voor het (doen) verrichten van internationale vervoerdiensten.

**5.2** Tenzij de Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt de verrichte dienst op maandbasis gefactureerd, naargelang van het land van bestemming, het type dienstverrichting en meer in het bijzonder rekening houdend met de aard, het gewicht, het volume van de te vervoeren Pakketten en de hoeveelheid te versturen Pakketten door Klant. De Klant wordt in kennis worden gesteld van elke tariefwijziging, in het bijzonder als gevolg van de niet-naleving van het aangegeven gewicht als bedoeld in artikel 5.

**5.3** Bij retourzending van goederen afgeleverd in een land dat onderworpen is aan specifieke douanerechten en -heffingen, verbindt de Klant zich ertoe in voorkomend geval alle rechten, belastingen, heffingen en vergoedingen op zich te nemen die door deze retourzending worden teweeggebracht.

**5.4** Voor internationaal (doen) vervoer(en) wordt overeenkomstig de geldende IATA-normen een belastingheffing op basis van het volumegewicht toegepast, zijnde: 167 kg per m<sup>3</sup>.

**5.5** Elke prijsopgave en elk dienstenaanbod van Mondial Relay wordt opgemaakt op basis van door de Klant verstrekte gegevens. De definitieve tarieven en kosten van de diensverlening zijn afhankelijk van de daadwerkelijk afgegeven Pakketten en de toepassing van deze Algemene Voorwaarden.

## 6 Facturatie

**6.1** Facturatie vindt plaats op basis van het werkelijke gewicht. Het gewicht wordt door Mondial Relay vastgesteld. Elk pakket dat niet door Mondial Relay is gewogen, wordt gefactureerd op basis van het aangegeven gewicht.

**6.2** Voor zover zulks noodzakelijk blijkt om het pakket te kunnen afleveren en indien het volumegewicht het aangegeven pakketgewicht overschrijdt, kan Mondial Relay elk door het in ontvangst genomen pakket, zonder voorafgaande kennisgeving, factureren op basis van het volumegewicht. Het volumegewicht wordt berekend door de afmetingen van het pakket in centimeter (lengte x hoogte x breedte) te vermenigvuldigen en te delen door 6000 of door elk ander getal dat nader vermeld staat op de website van Mondial Relay, [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl).

**6.3** Mondial Relay kan elke verzendstaat (vrachtbrief, expeditiebon et cetera) nazien om de gekozen dienst en het pakketgewicht te controleren. Indien de gekozen dienst of het pakketgewicht niet overeenstemt met het dienstenaanbod (artikel 9), kan Mondial Relay te allen tijde de verzendstaat aanpassen. In de factuur wordt met deze aanpassingen rekening gehouden. In dit geval kan Mondial Relay € 39,00 aan verwerkingskosten extra in rekening brengen.



## 7 Betaling

**7.1** Tenzij Mondial Relay uitdrukkelijk van tevoren instemt met bijzondere en van deze Algemene Voorwaarden afwijkende betalingsvoorwaarden, dient de Klant de facturen van Mondial Relay te voldoen binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum.

**7.2** De Klant verstrekt aan Mondial Relay tezamen met zijn volledige bankgegevens een daartoe ingevulde SEPA-machtiging tot automatische incasso. De originele facturen worden automatisch opgemaakt en digitaal (langs elektronische weg) naar de Klant verstuurd. Indien de Klant zijn facturen via een ander middel wil ontvangen, worden maandelijks verwerkingskosten in rekening gebracht ten belope van € 15 excl. BTW.

**7.3** In geval van niet tijdige betaling (ontoereikend saldo, stornering, afgesloten betaalrekening, betwisting) wordt een bedrag van € 25 excl. BTW aan kosten in rekening gebracht. Bij een niet tijdige betaling van de (geheel of gedeeltelijke) factuur, wordt het openstaande bedrag terstond en van rechtswege, aldus zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, opeisbaar en is Klant over het niet betaalde deel wettelijke rente verschuldigd. Bij eerdere niet tijdige betaling kan Mondial Relay van Klant verlangen de verschuldigde vergoeding (contant) te voldoen alvorens nieuwe (vervoers)diensten worden verricht.

**7.4** Bij niet tijdige betaling, waaronder mede is te verstaan het niet voldoen aan de bovenstaande vordering tot contante betaling vooraf, is Mondial Relay bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot de ontvangst van de volledige betaling. In geval van volledige betaling ook na een schriftelijke aanmaning uitblijft, is Mondial Relay bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet, een en ander ter aanvulling op haar recht om integrale betaling te vorderen.

**7.5** Een betwisting van de factuur door de Klant schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.

**7.6** De voor Mondial Relay aan een eventuele incasso verbonden gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van Klant.

**7.7** De Partijen komen overeen dat hun wederzijdse vorderingen en schulden die voortvloeien uit de uitvoering van Overeenkomst niet verrekenbaar zijn.

**7.8** Ongeacht de betalingsinstructies en niettegenstaande elk andersluidend beding is de Klant te allen tijde en in laatste instantie gehouden tot betaling van alle kosten die verband houden met een zending, in voorkomend geval daaronder inbegrepen alle douanerechten of belastingen.

**7.9** De kosten ter omrekening in een andere munteenheid dan de factuurvaluta van de Klant worden dagelijks berekend op basis van de verkregen gemiddelde in- of verkoopkoersen voor deviezen- of valutahandel op het internet. Deze gemiddelde in- of verkoopkoers is gelijk aan de gemiddelde koers die de kopers in de desbetreffende periode bieden om valuta's van de verkopers te kopen. De valuta's van de lidstaten van de Europese Unie worden op basis van de officiële wisselkoers omgerekend in euro. Er worden bijkomende wisselkosten in rekening gebracht, respectievelijk ten belope van 1,75% voor de omrekening in euro van elke munteenheid anders dan de euro, 2,3% voor de omrekening van euro in elke andere munteenheid en 2,0% voor de omrekening van alle andere munteenheden dan de euro. Voor de aan de euro gelieerde munteenheden worden geen wisselkosten aangerekend. De kosten in munteenheden anders dan de euro die niet vrij omwisselbaar zijn, worden in euro omgerekend en ter vrije keuze van Mondial Relay doorberekend aan de Klant hetzij tegen de marktcoers, hetzij tegen de officiële koers waarvoor Mondial Relay euro's met de desbetreffende munteenheid heeft mogen aankopen. Niet aan hyperinflatie onderhevige munteenheden worden omgerekend tegen de op de datum van het vervoer geldende wisselkoers. In landen met een volatiele munteenheid behoudt Mondial Relay zich evenwel het recht voor de op de factuurdatum geldende wisselkoers te gebruiken in plaats van de op de datum van het vervoer geldende wisselkoers.



## 8 Niet machinaal verwerkbare pakketten

8.1 Pakketten met een of meer van de volgende kenmerken worden op niet-machinale wijze verwerkt. Voor deze pakketten wordt een vaste prijstoeslag van € 15 excl. BTW, "toeslag voor handmatige verwerking" in rekening gebracht. De kenmerken zijn:

- a. Maximumafmetingen: lengte of hoekpuntslijn (diagonaal) van meer dan 85 cm;
  - b. Minimumafmetingen kleiner dan 20 x 10 cm, minimumdikte kleiner dan 1,5 cm en gewicht kleiner dan 200 g;
  - c. Pakketten met een onstabiele of onregelmatige vorm (bolvormig, cilindervormig, rolvormig);
  - d. Slecht of gedeeltelijk verpakte pakketten;
  - e. Pakketten die niet naar behoren geëtiketteerd zijn of waarvan het etiket onleesbaar, bedekt of verborgen is, zich op een vouwrand van het karton of pakket bevindt dan wel niet voldoet aan de kwaliteitseisen in de ANSI-normen A of B;
  - f. Pakketten waarvan het etiket zich tegenover een onstabiele zijde van het pakket bevindt (bv. op de kleinste zijde);
  - g. Pakketten met een naar buiten stekend/uitspringend element;
  - h. Pakketten waarvan de etiketten een niet-conforme presentatie hebben (reflecterend/licht weerkaatsend);
- en in het algemeen elk pakket dat op een bijzondere wijze handmatig moet worden gesorteerd of verwerkt.

## 9 Dienstverlening

9.1 Mondial Relay biedt twee vervoersdiensten aan, namelijk een levering bij Afhaalpunt of een thuisbezorging. Thuisbezorging vindt niet plaats in Nederland. Artikel 1.2 Algemene Voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

9.2 Voor pakket dat bij een afhaalpunt wordt geleverd geldt de volgende maximumafmetingen: som van lengte + hoogte + breedte 150 cm, maximumlengte 120 cm en volume 0,125m<sup>3</sup> met een maximumgewicht van 30 kg.

9.3 Voor een pakket voor de thuisbezorging geldt de volgende maximumafmetingen: van lengte + hoogte + breedte 150 cm, maximumlengte 120 cm en volume 0,125m<sup>3</sup> met een maximumgewicht van 30 kg. Voor een thuisbezorging geldt de aanvullende voorwaarde dat Mondial Relay, wanneer er geen lift is, tot aan de vijfde verdieping bezorgt. Thuisbezorging vanaf de vijfde verdieping is mogelijk, hiervoor dient een Offerte te worden gevraagd.

9.4 Retourzending en terugname thuis (REVERSE-HOME): de goederen die worden (doen) vervoerd in het kader van een retourzending of terugname thuis moeten zodanig worden verpakt dat ze bestand zijn tegen het vervoer zelf, tegen tussentijdse in- en uitlading ("vrachtbreuk") en goederenbehandeling ("overslag"). De afzender moet gebruikmaken van voldoende stevig en gesloten verpakkingsmateriaal dat de inhoud van het pakket afdoende beschermt. De verpakking en wijze van aanbidding van het pakket moeten voldoen aan de eisen van het vervoer en de industriële behandeling ervan, en moeten in overeenstemming zijn met de goede verpakkingspraktijken die te vinden zijn op de website van Mondial Relay, [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl). In geval van beschadiging kan Mondial Relay niet aansprakelijk worden gesteld. Dit wil zeggen dat deze zendingen in geen geval het voorwerp van een kennisgeving van geschil mogen uitmaken.

## 10 Gegevens

10.1 De Klant geeft de volgende (contact)gegevens digitaal door: voornaam, achternaam adres, telefoonnummer, e-mail, pakketnummer, pakketgewicht- en afmetingen, afgifte datum, soort dienstverlening (aflevering bij Afhaalpunt of thuisbezorging). Deze gegevens moeten verstrekt worden alvorens het Pakket wordt afgegeven aan Mondial Relay. Indien de afzender bij herhaling verzuimt de gegevens te verstrekken, behoudt Mondial Relay zich het recht voor de inontvangstneming van het Pakket te weigeren en/of per zending een toeslag van € 1 excl. BTW te rekenen.



## 11 Ophaal- en leveringsvoorwaarden

**11.1** Mondial Relay biedt oplossingen om pakketten op te (doen) halen. Bij Offerte bepalen Mondial Relay en de Klant in onderlinge overeenstemming op welke wijze dat gebeurt.

**11.2** Alle (vervoers)diensten worden op de hierna gestelde wijze door Mondial Relay of een door Mondial Relay ingeschakelde vervoerder verricht, met uitzondering van feiten of gebeurtenissen waaraan Mondial Relay geen toerekenbare tekortkoming heeft, zoals de algemeen erkende feestdagen, douane afhandeling, overmacht.

**11.3** Voor een aflevering bij een Afhaalpunt geldt dat het Pakket wordt overgedragen en afgegeven aan de geadresseerde op overlegging van een rechtsgeldig identiteitsbewijs en na digitale ondertekening op de PDA van het Afhaalpunt. De digitale ondertekening geldt als bewijs dat het pakket is opgehaald en heeft dezelfde rechtskracht als een handtekening op papier. De pakketten worden afgegeven aan een gemachtigde van de geadresseerde op overlegging van een identiteitsbewijs van de gemachtigde en van de geadresseerde.

Het pakket blijft drie (3) tot zeven (7) kalenderdagen beschikbaar in bij het Afhaalpunt. Deze termijn kan verlengd worden tot veertien (14) kalenderdagen voor zover dat noodzakelijk is voor de activiteit en de gekozen diensten.

**11.4** Voor een thuisbezorging waarvoor een handtekening voor ontvangst is vereist, heeft Mondial Relay dan wel door Mondial Relay ingeschakelde vervoerder de mogelijkheid het pakket opnieuw aan te bieden op het door de afzender opgegeven adres dan wel op eigen initiatief af te geven aan iemand die op dit adres aanwezig is, met inbegrip van de bewaker of conciërge die de aflevering ervan aanvaardt. Indien geen bezorging mogelijk is, wordt het pakket overgebracht naar de locatie zoals opgenomen in het niet-thuisbericht, in afwachting dat dit wordt opgehaald. Het pakket blijft 14 kalenderdagen beschikbaar in de voornoemde locatie, alvorens het Pakket naar Klant wordt teruggestuurd.

**11.5** Voor een thuisbezorging waarvoor geen handtekening voor ontvangst is vereist, wordt bezorgd in de brievenbus op het door de Klant opgegeven adres. Mondial Relay staat niet in voor de terugzending naar de Klant. Als het pakket niet in de brievenbus kan worden bezorgd kan Mondial Relay op eigen initiatief besluiten om dit af te geven aan iemand die aanwezig is op het adres. Mondial Relay kan het pakket ook afgeven aan een bewaker of conciërge die de aflevering ervan aanvaardt. Mondial Relay heeft de mogelijkheid het pakket opnieuw aan te (laten) bieden op het door de Klant opgegeven adres.

**11.6** Voor een levering naar het buitenland geldt dat het Pakket onderworpen kan worden aan douanecontroles en/of de op luchtvracht toepasselijke veiligheidscontroles. De uitoefening van dit recht doet op generlei wijze afbreuk aan het feit dat de Klant bij uitsluiting aansprakelijk blijft voor de door hem afgelegde verklaringen. In dit verband is het mogelijk dat de zendingen worden opengemaakt, dat de identiteit van de Klant wordt gecontroleerd en dat de daarmee samenhangende gegevens worden geregistreerd.

**11.7** Voor de zendingen waaraan een douaneverklaring moet worden toegevoegd, verklaart de Klant ermee in te stemmen dat de contactgegevens van de Klant en Geadresseerde alsook alle op de douaneverklaring vermelde gegevens worden meegedeeld aan de douaneautoriteiten van de betrokken landen, in voorkomend geval via de met het vervoer belaste partner van Mondial Relay overeenkomstig de ter zake geldende wet- en regelgeving in deze landen. Deze instemming is onontbeerlijk om Mondial Relay dan wel door Mondial Relay ingeschakelde vervoerder in staat te stellen de gevraagde dienst te verrichten. De Klant verbindt zich ertoe de Geadresseerde hiervan op de hoogte te stellen.

**11.8** De exporteur en/of importeur dient (dienen) met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving alle nodige documenten voor te leggen ter vervulling van de douaneformaliteiten. Hij dient de kosten te betalen waartoe Mondial Relay gehouden is in geval van onjuiste verklaring alsook de door de Geadresseerde gemaakte kosten die niet door hem worden betaald. Geen enkel pakket mag worden verzonden onder de tijdelijke uitvoerregeling. Mondial Relay wijst elke aansprakelijkheid af voor het doen of nalaten van de exporteur en/of importeur of de douanediens.



**11.9** De exporteur en/of importeur is (zijn) bij uitsluiting aansprakelijk voor alle financiële gevolgen die voortvloeien uit foutieve, onvolledige, niet-toepasselijke of te laat ingediende verklaringen of documenten, of voor elke tekortkoming in de naleving van de belastingwetgeving, waardoor Mondial Relay gehouden kan worden tot betaling van door de bevoegde overheid opgelegde aanvullende rechten, bijkomende belastingen of boeten.

## **12 Goedkeuringen**

**12.1** De Klant verbindt zich ertoe Mondial Relay Pakketten aan te bieden die voldoen aan het eisenprogramma "goedkeuring verpakkingen" van Mondial Relay. Daarnaast voldoen de Pakketten ook aan de voor elke productcategorie vastgestelde minimumeisen inzake wijze van aanbieding. Mondial Relay behoudt zich het recht voor om goederen die niet aan deze minimumeisen voldoen te (doen) weigeren. De goederen die niet aan deze minimumeisen voldoen, worden hoe dan ook uitsluitend voor risico van de Klant vervoerd en komen niet in aanmerking voor schadeloosstelling in geval van beschadiging.

## **13 Claim**

**13.1** De Klant moet Mondial Relay informeren over eventuele klachten of opmerkingen over de Dienstverlening. De claims moeten, uiterlijk binnen 72 uur na levering (erkende feestdagen niet meegerekend) ingediend worden via het extranet van Mondial Relay. Voor internationaal vervoer moeten de aanspraken of claims worden ingediend via het extranet van Mondial Relay binnen zeven (7) dagen te rekenen van de aflevering (zondagen en feestdagen niet inbegrepen). Na het verstrijken van deze termijnen neemt Mondial Relay het claimdossier niet in behandeling.

**13.2** In geval van een klacht of opmerking door de Geadresseerde van het pakket, start de Klant een claimdossier via het extranet van Mondial Relay binnen één (1) maand te rekenen van de aanmelding van aflevering door Mondial Relay, en verstrekt de Klant de customer service een met verklaring van de Geadresseerde, waarin de Geadresseerde bevestigt het Pakket niet te hebben ontvangen. De verklaring bevat zowel de handtekening als een kopie van het identiteitsbewijs van de Geadresseerde. Indien de verklaring ontbreekt en/of niet voorzien is van een handtekening en/of een kopie van het identiteitsbewijs, wordt deze zaak niet in behandeling genomen en geregistreerd.

**13.3** Zodra de claim of aanspraak is geregistreerd en uit het uitgevoerde onderzoek naar voren komt dat het geschil gegrond is, bevestigt Mondial Relay dat het geschil in behandeling wordt genomen.

**13.4** De klant levert het dossier inzake het geschil aan. Het dossier bevat de volgende documenten:

- Een factuur op naam van Mondial Relay;
- Een kopie van de originele factuur voor de goederen (document waaruit de "aankoop- of inkoopwaarde" van de goederen blijkt en dat in geen geval alleen uit de verkoopfactuur mag bestaan).
- Indien de Klant geen factuur kan voorleggen, moet in de Overeenkomst nauwkeurig worden vermeld welke bijzondere grondslag de Partijen voor de terugbetaling hebben vastgesteld);
- Een kopie van de uitgaande factuur.
- Het volledige dossier kan elektronisch worden verstuurd naar [customerservice.nl@mondialrelay.nl](mailto:customerservice.nl@mondialrelay.nl) of per post worden verstuurd naar Mondial Relay, Mondial Relay Nederland, Kamerlingh Onnesweg 2, 4131 PK Vianen.

**13.5** Het volledige dossier moet binnen veertig (4) werkdagen, zijnde twee (2) maanden te rekenen vanaf de datum waarop het geschil in behandeling is genomen, door Mondial Relay zijn ontvangen. Direct na ontvangst van het volledige dossier stelt Mondial Relay de factuur betaalbaar binnen tien (10) dagen.

**13.6** Indien de pakketten binnen dertig (30) dagen te rekenen van de datum van het geschil worden teruggevonden, geeft Mondial Relay kennis van de heropname ervan in het verzendingsproces en van de beëindiging van het geschil. Indien er reeds een schadevergoeding heeft plaatsgevonden, maakt de Klant een creditnota op overeenstemmend van de reeds betaalde vergoeding of wordt het bedrag ervan terugbetaald.





## 14 Aansprakelijkheid

**14.1** De aansprakelijkheid van Mondial Relay is beperkt tot uitsluitend directe schade aan en verlies van een Pakket. Alle andere soorten verliezen en schades zijn uitgesloten (daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, winstderving, inkomstderving, renteverlies en verlies van toekomstige omzet), ongeacht of die verliezen of schades (in)direct, en zelfs indien het risico van dat verlies of die schade ter kennis van Mondial Relay werd gebracht.

**14.2** Mondial Relay is verder niet aansprakelijk voor schade, voor zover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover een vervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.

**14.3** In afwijking van het gestelde in artikel 14.1 en artikel 14.2 heeft Klant geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:

- a. Uit de aard of een gebrek aan de inhoud van het Pakket;
- b. Door ondeugdelijke verpakking;
- c. Door een andere oorzaak die aan de Klant zelf te verwijten valt;
- d. Als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
- e. Door aanhouding of in beslagname op last van daartoe bevoegd gezag;
- f. Door onjuiste of onvolledige adressering; en
- g. Als gevolg van overmacht, in het bijzonder arbeidsconflicten (waaronder stakingen),

natuurrampen, terroristische aanslagen, rellen, sabotage en ongevallen.

**14.4** Mondial Relay pleegt redelijke inspanningen om de Pakketten overeenkomstig de indicatieve leveringstijd (zoals opgenomen op website of Offerte of Overeenkomst) af te leveren. Het niet bezorgen binnen die leveringstijd leidt niet tot enige rechtsvordering uit welke hoofde dan ook jegens Mondial Relay.

## 15 Schadeloosstelling bij verlies of beschadiging

**15.1** Bij verlies of beschadiging van de goederen is de aansprakelijkheid van Mondial Relay beperkt tot de vergoeding van uitsluitend de materiële schade die aan de goederen is toegebracht of die uit het verlies ervan voortvloeit. Deze vergoeding wordt, beperkt tot een bedrag van € 3,40 per kilogram beschadigd, in waarde verminderd of verloren gegaan brutogewicht. Het aantal kilo's voor de berekening van de schadevergoeding is het op de vrachtbrief vermelde gewicht van de beschadigde of verloren zaak. De schadeloosstelling bij verlies of beschadiging aan het Pakket en/of enige andere schade is beperkt tot het mindere van de vervangingskosten of reparatiekosten van de verloren of beschadigde Pakket, met een maximum van € 102 excl. BTW per zending. Voor andere schade dan schade ten gevolge van verlies van of schade aan de zaken, zoals gevolgschade, bedrijfsstilstand of immateriële schade, is de Mondial Relay uit hoofde van de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst niet aansprakelijk.

**15.2** Overeenkomstig de bepalingen van het Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR) bedraagt de vergoeding in geval van problemen of verlies van het pakket voor internationaal goederenvervoer 8,33 BTR per kilogram.

**15.3** Ter aanvulling van het gestelde in artikel 14.3 is Mondial Relay niet aansprakelijk indien bij de Klant of Geadresseerde sprake is van schuld, nalatigheid of tekortkoming.

**15.4** Voor elke eis tot schadevergoeding (schadeclaim) moet de in artikel 13 genoemde procedure in acht worden genomen. Bij niet-naleving van deze procedure en bij overschrijding van de termijn wordt het schadeclaimdossier niet in behandeling genomen door Mondial Relay.

**15.5** Een eventuele schadevergoeding is geen enkele vorm van erkenning, zelfs niet stilzwijgend, van het bestaan van enigerlei schade of nadeel hoger dan dit bedrag, met dien verstande dat Mondial Relay uitdrukkelijk elke aansprakelijkheid betwist die deze schaderegeling te boven gaat. In geval van geschil of beschadiging van het geheel of een deel van de vervoerde goederen blijven de vervoerskosten verschuldigd en worden deze niet terugbetaald.



## **16 Retentie en verpandingsverbod**

**16.1** Indien Mondial Relay een opeisbare vordering op de Klant heeft, bijvoorbeeld uit hoofde van artikel 7, kan Mondial Relay het recht van retentie uitoefenen op alle goederen van de Klant die Mondial Relay onder zich heeft of zal krijgen in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst althans de dienstverlening, voor al hetgeen Klant aan Mondial Relay verschuldigd is of zal worden uit hoofde van de Overeenkomst, vermeerderd met de buitengerechtigde kosten. De Klant dient binnen 30 dagen alle opeisbare vorderingen te voldoen, alvorens Mondial Relay haar rechten kan uitoefenen en vrij is om te doen wat Mondial Relay met de goederen wenst te doen.

**16.2** De Klant kan haar rechten en verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden of Overeenkomst niet overdragen. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in art. 3:83 lid 2 BW.

## **17 Vertraging en tekortkoming**

**17.1** In geval van vertraging of tekortkoming in de uitvoering van welke op de Partijen rustende verplichting ook, wordt de in gebreke blijvende Partij slechts bevrijd van de gevolgen van deze vertraging of tekortkoming indien zij zich kan beroepen op overmacht.

## **18 Verjaring en verval**

**18.1** Alle vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van verzending.

**18.2** De rechtsvordering uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming op basis van de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst is komt te vervallen, indien de Klant niet binnen één jaar een rechtsvordering instelt.

## **19 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

**19.1** Op deze Algemene Voorwaarden, alle Overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen, van welke aard dan ook, is Nederlands recht van toepassing.

**19.2** Alle geschillen tussen Klant (een niet-Consument zijnde) en Mondial Relay zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement van Midden-Nederland, locatie Utrecht.

**19.3** Voor de Klant (een Consument zijnde) geldt het volgende. Nadat Mondial Relay jegens een Klant (een Consument zijnde) zich op dit beding heeft beroepen, wordt aan de Klant (een Consument zijnde) een termijn van een maand gegund om te kiezen voor een beslechting van het geschil door de krachtens de wet bevoegde rechter. Verneemt Mondial Relay niet de keuze van de Klant (een Consument zijnde) dan is Mondial Relay gerecht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter zoals opgenomen in art. 19.2.