

Raben Netherlands B.V.

Vorstengrafdonk 81
5342 LW Oss, The Netherlands
tel. +31 88 772 00 00
e-mail: netherlands.info@raben-group.com
www.raben-group.com

Raben

Algemene Voorwaarden **Raben Netherlands B.V.**, gedeponeerd op 14 november 2022 ter griffie van
de Rechtbank 's-Gravenhage onder nummer 34/2022

ALGEMENE VOORWAARDEN

van

de besloten vennootschap(pen)

Raben Netherlands B.V., en ook van al haar (toekomstige) dochterondernemingen, aan haar gelieerde
onderneming(en) dan wel iedere (rechts)persoon die zich van deze voorwaarden bedient, hierna zowel individueel
als gezamenlijk aangeduid als 'Raben'

Versienummer 2.3

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Algemeen.....	3
Artikel 2 – Tarieven, offertes, plaatsen opdracht, levermomenten	4
Artikel 3 – Europallets	4
Artikel 4 – Acceptatie van goederen / Meldingsplicht waardevolle zendingen	5
Artikel 5 – Gevaarlijke stoffen	5
Artikel 6 – Verpakking	5
Artikel 7 – Geconditioneerde goederen	6
Artikel 8 – Kosteloze wachttijd, foutvracht, wachtkosten	6
Artikel 9 – Aansprakelijkheid, verzekeringen, claimprocedure	6
Artikel 10 – Rechten en verplichtingen van Raben als ‘vervoerder’	7
Artikel 11 – Verordening (EU) 2019/1020 betreffende markttoezicht.....	8
Artikel 12 – Hardheidsclausule	9
Artikel 13 – Forumkeuze en rechtskeuze	9
Bijlage 1 – LSV 2014	10
Bijlage 2 – Vergoeding voor Raben	32
Bijlage 3 – Transportopdrachten	35
Bijlage 4 – Uitgesloten goederen	36
Bijlage 5 – Claimprocedure	38
Bijlage 6 – Aanvullende dienst(en)	39
Bijlage 6 – Appendix A.....	40
Bijlage 6 – Appendix B.....	42

Artikel 1 – Algemeen

1. Deze 'Algemene Voorwaarden' zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden (waaronder verleende en/of te verlenen diensten begrepen), waarbij Raben Netherlands B.V. en/of haar dochterondernemingen en/of alle aan hen gelieerde ondernemingen dan wel iedere (rechts)persoon die zich van deze voorwaarden bedient, hierna afzonderlijk of gezamenlijk 'Raben' te noemen, zich verplicht tot onder meer het vervoeren of 'doen vervoeren' als bedoeld in art. 8:60 Burgerlijk Wetboek (BW), het distribueren van zaken (hierna te noemen 'goederen'), het in-, uit- over- en opslaan en eventueel behandelen, sorteren, verpakken, ompakken, bewerken, etc. van goederen, het verrichten van douaneformaliteiten, de advisering over logistieke problematieken en het verrichten van welke andersoortige prestatie ook.
2. Onder 'Opdrachtgever' (ook wel 'klant') wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan; iedere (rechts)persoon die met Raben een (mondelinge of schriftelijke) overeenkomst heeft afgesloten dan wel wenst af te sluiten (precontractueel). Raben en Opdrachtgever worden gezamenlijk ook 'Partijen' genoemd.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Een ondergeschikte is onbevoegd Raben of een door Raben ingeschakelde derde te vertegenwoordigen. In een (vervoers)document opgenomen instructies of opdracht die niet vooraf is overeengekomen met Raben, binden Raben niet, ook niet als een ondergeschikte uitvoering geeft aan de instructie en/of de opdracht.
5. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden licenties noodzakelijk zijn, goedkeuring dan wel toestemming van derden of vergunning/ontheffing van een bestuursorgaan nodig is, zorgt Opdrachtgever ervoor dat hij tijdig over de vereiste vergunning/ontheffing en/of toestemming beschikt en Raben tijdig voorziet – voor zover noodzakelijk – van (een kopie van) deze vergunningen, ontheffingen en toestemmingen. Dit geldt niet voor die vergunningen en/of ontheffingen waarover Raben moet beschikken om haar bedrijf uit te oefenen.
6. Indien éénmaal onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden is gecontracteerd, met inachtneming van lid 9, zijn deze zonder uitzondering ook van toepassing op toekomstige door Raben af te geven offertes, gesloten overeenkomsten en te verrichten werkzaamheden.
7. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn enkel geldig als zij schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen. Deze wijzigingen en/of afwijkingen gelden dan enkel voor het specifieke geval waar deze betrekking op hebben.
8. Voor zover Raben vervoer regelt via de modaliteiten zee, spoor, binnenvaart en/of lucht treedt Raben uitsluitend op als doen-vervoerder (expeditie in enge zin) in de zin van art. 8:60 e.v. BW, ongeacht hoe wij worden omschreven op enig (transport)document.
9. Naast deze Algemene Voorwaarden zijn aanvullend van toepassing de Logistieke Services Voorwaarden 2014 (LSV), exclusief de arbitrageclausule (art. 14) en de verwijzingen bij Doen vervoeren (art. 2 lid 4) en Douane- en fiscale diensten (art. 2 lid 5) naar de Nederlandse Expeditievoorwaarden. Voor deze activiteiten geldt uitdrukkelijk ook voornoemde LSV, waaronder de bepalingen over de aansprakelijkheid van Raben zoals artikel 5 leden 5 en 7. Werkzaamheden in het kader van doen-vervoeren en/of douane- en fiscale diensten geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever. Deze Algemene Voorwaarden laten de artikelen 8:61 lid 1 BW, 8:62 lid 1 en 2 BW, 8:63 lid 1, 2 en 3 BW in geval van doen-vervoeren, onverlet. Voor zover enige bepaling van de LSV strijdig zou zijn met een bepaling van deze Algemene Voorwaarden, gaat de bepaling van de Algemene Voorwaarden voor. De LSV is opgenomen als **Bijlage 1**, behorende bij deze Algemene Voorwaarden.
10. Raben behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden, waaronder de opgenomen Bijlagen, te wijzigen. Opdrachtgever zal zich regelmatig vergewissen van de meest recente algemene voorwaarden, te herkennen aan het versienummer.
11. Alle voorwaarden kunnen ook worden gedownload via de website <https://www.raben.nl> of via deze [link](#). Op eerste verzoek worden deze ook toegezonden per e-mail of per post.
12. Raben's beleid ter bescherming van persoonsgegevens en informatiebeveiliging kan worden ingezien via de link <https://nederland.raben-group.com/privacy-policy>.

Artikel 2 – Tarieven, offertes, plaatsen opdracht, levermomenten

1. Alle door Raben uitgebrachte aanbiedingen zijn vrijblijvend zoals bedoeld in art. 6:219 lid 2 BW.
2. De tarieven van Raben zijn gebaseerd op goed te bereiken respectievelijk te berijden plaatsen met een beladen vrachtwagencombinatie (max 50t.). Indien hier geen sprake van is, behoudt Raben zich het recht voor om de goederen bij derden in opslag te geven voor rekening en risico van Opdrachtgever. Het vervoer eindigt na aflevering aan deze derde, waarbij de overeengekomen vrachtprijs verschuldigd blijft. De kosten die verband houden met de in-uit- en opslag van de goederen komen voor rekening van Opdrachtgever.
3. Tarieven zijn in euro's, gebaseerd op laad- en lostijdstippen die gelegen zijn op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur lokale tijd, zijn exclusief eventuele heffingen en rechten, tol/maut, BTW, uitklaringskosten en een brandstoftoeslag zoals nader overeengekomen.
4. De tarieven voor de werkzaamheden worden door Partijen nader overeengekomen. Bij afwezigheid van een dergelijke overeenkomst wordt het tarief berekend in overeenstemming met [Bijlage 2](#).
5. Indien het aanbod of de offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, heeft Raben het recht de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen dienovereenkomstig en in redelijkheid aan te passen. Dat geldt met name ten aanzien van laad- en loslocaties, maten en gewichten. Ingeval Opdrachtgever tegenstrijdige informatie verstrekt, komen eventuele meerkosten en/of door Raben geleden of te lijden schade voor rekening van Opdrachtgever. Raben is niet gehouden door Opdrachtgever verstrekte informatie op juistheid te controleren.
6. Raben streeft naar aflevering van goederen in overeenstemming met afgesproken looptijdschema's (verschillend voor een volledige wagenlading (Full Truck Load (FTL)) en een deel van een volledige wagenlading (Less Truck Load (LTL)). Tenzij anders overeengekomen hanteert Raben de volgende looptijden:
 - i. In het geval van Nederlands binnenlands vervoer; binnen 1 werkdag gerekend vanaf de dag van ophalen van de goederen, behalve voor postcodes NL1790-1799, NL8880-8899, NL9160-9166, waarvoor de looptijd 2 werkdagen is;
 - ii. In het geval van grensoverschrijdend vervoer binnen een tijd die redelijkerwijs verwacht mag worden van een behoorlijk handelend en professioneel vervoerder, de omstandigheden van het geval in aanmerking genomen.
7. Indien de eerste leveringspoging niet gelukt is omdat geadresseerde niet aanwezig was, niet in staat was om de goederen te aanvaarden of door andere niet aan Raben toe te rekenen omstandigheden, doet Raben een tweede poging om de goederen op de volgende werkdag aan geadresseerde af te leveren. Raben brengt Opdrachtgever hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening. Wanneer ook deze poging niet slaagt, worden de goederen in opslag genomen door Raben of retour geleverd bij het laadadres, dit ter beoordeling van Raben.
8. Als voertuigen, omwille van een afwijkende looptijd, gedurende het weekend in het buitenland over moeten staan, zal afhankelijk van het land waarin ze verblijven, een minimum weekend toeslag worden doorbelast. Voor zaterdag-leveringen of zon/feestdagleveringen zijn toeslagen van toepassing.
9. Transportopdrachten worden bij Raben geplaatst op een manier en binnen de aanlevertijden als omschreven in [Bijlage 3](#).

Artikel 3 – Europallets

1. Uitsluitend *EURO*-pallets ('pallets') worden geruild en dit enkel indien dit vooraf overeengekomen is en in de opdracht aangegeven is dat de ladingdragers *EURO*-pallets zijn.
2. Het ruilen van pallets is niet in het tarief inbegrepen, hiervoor geldt een toeslag. Bovendien geldt ten aanzien van het ruilen het volgende:
 - a. Opdrachtgever garandeert Raben dat de geadresseerde de verplichting op zich heeft genomen om evenveel pallets van hetzelfde type en dezelfde kwaliteit tijdig (zodanig dat deze vrijwel direct na aflevering van de goederen geladen kunnen worden) klaar te zetten;
 - b. de verplichting om pallets te retourneren aan Opdrachtgever rust uitsluitend op de geadresseerde;
 - c. ingeval (een deel van de) onder sub a bedoelde pallets niet of niet tijdig ter beschikking worden gesteld door de geadresseerde, eindigt de inspanningsverplichting van Raben. Het staat Raben vrij om pallets te weigeren die

in ernstige mate afwijken ten aanzien van kwaliteitsniveau. Raben is nimmer verplicht om de kwaliteit van de pallets te controleren, noch om een vergoeding te betalen aan Opdrachtgever voor geweigerde pallets of doordat geladen pallets naar het oordeel van Opdrachtgever afwijken van de ingeleverde pallets;

- d. ingeval Raben bij de inontvangstneming van de goederen eigen pallets bij Opdrachtgever inlevert en geen of onvoldoende pallets van hetzelfde type en een vergelijkbare kwaliteit retour ontvangt van de geadresseerde, is Opdrachtgever Raben een vergoeding verschuldigd. Raben is niet aansprakelijk voor tekorten.

Artikel 4 – Acceptatie van goederen / Meldingsplicht waardevolle zendingen

1. In beginsel aanvaardt Raben alle soorten goederen met uitzondering van de goederen als genoemd in **Bijlage 4**. Voor transportopdrachten die toezien op goederen zoals vermeld op voornoemde Bijlage is de uitdrukkelijke aanvaarding (bevestiging) door Raben vereist. De transportopdracht dient daarom expliciet kenbaar te maken welk goed van **Bijlage 4** het betreft. Voor dit soort goederen behoudt Raben zich het recht voor om een toeslag in rekening te brengen.
2. Opdrachtgever garandeert dat de waarde van de te vervoeren zending niet meer dan € 100.000,- bedraagt. Bij schending van deze garantie is Raben in ieder geval voor niet meer dan € 100.000,- aansprakelijk. Raben neemt de zending uitdrukkelijk onder deze voorwaarde aan. Indien de waarde van de te vervoeren zending € 100.000,- of hoger is, dient de waarde voor aanvang van het transport schriftelijk aan Raben te worden meegedeeld. Raben behoudt zich het recht voor om deze zending alsdan te weigeren.

Artikel 5 – Gevaarlijke stoffen

1. Onverminderd artikel 4 lid 1 geldt in geval van vervoer en/of opslag van gevaarlijke stoffen door Raben alsdan een ADR-toeslag. De vermelding door Opdrachtgever dat het gevaarlijke stoffen betreft dient alle relevante details te bevatten, waaronder het UN-nummer, de verpakingscode en de stofnaam. Opdrachtgever dient zich hierbij te houden aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en zich daarover vooraf te laten informeren en adviseren (door derden).
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste etikettering, goedgekeurde verpakking en de nodige vervoersdocumenten inclusief tunnelcode en de afzenderverklaring. De goederen dienen deugdelijk op pallets verpakt en vastgezet te worden, zodat deze volgens de wettelijke regels en bepalingen gestuwd en vervoerd kunnen worden. Indien Opdrachtgever geen, incomplete, incorrecte of tegenstrijdige informatie heeft verstrekt en/of de etikettering, verpakking, ladingzekering, stuwage of documenten niet voldoen aan de wetgeving, is Opdrachtgever aansprakelijk voor daardoor ontstane schade, waaronder bestuurs- en/of strafrechtelijke boetes.

Artikel 6 – Verpakking

1. Goederen dienen door Opdrachtgever zodanig verpakt te zijn dat zij de goederen beschermen tegen de normale redelijkerwijs te verwachten omstandigheden die kunnen optreden bij vervoer, waaronder laad- en losactiviteiten (inclusief kortdurend verblijf in de buitenlucht), groupage en opslag, waaronder in- en uitslag. Relevante factoren bij de keuze van de verpakking zijn onder meer de wijze van vervoer (weg, zee, lucht, spoor, etc.), de duur van het vervoer, de aard van de goederen (breekbaar, gevaarlijk, geconditioneerd, (licht of vocht) bederfelijk, etc.). Met name dient de verpakking de goederen in geval van verschillende colli bij elkaar te houden als een stabiele laadeenheid.
2. Gepalletiseerde goederen dienen zich binnen de afmeting van de pallet te bevinden en te zijn voorzien te zijn van aanduidingen die een eventueel bijzonder karakter van de goederen aanduidt, zoals 'breekbaar', 'deze zijde boven', etc.
3. Goederen met een gewicht van 30 kilo of meer dienen op een transporteenheid te worden geplaatst die met behulp van een heftruck/EPT verplaatst kan worden.
4. In het geval van verzending van machines of materieel met uitstekende, loszittende of scharnierende delen dienen dergelijke delen vastgezet en/of beschermd te zijn tegen mogelijke beschadigingen die kunnen optreden tijdens laad- en losactiviteiten en vervoer.

Artikel 7 – Geconditioneerde goederen

Onverminderd artikel 4 lid 1 geldt in geval van vervoer en/of opslag van geconditioneerde goederen het volgende. De bepaling van het moment van laden en/of lossen geschiedt, in geval van geconditioneerde goederen (vervoer onder geleide temperatuur¹), gelet op de temperatuur van de goederen voor risico van respectievelijk Opdrachtgever of de geadresseerde. Raben is niet aansprakelijk voor schade aan de geconditioneerde goederen die het gevolg is van:

- a. een verkeerd moment van laden en/of lossen;
- b. een te langdurig verblijf op laad- en/of losserrons; en/of
- c. de op het moment van laden en/of lossen ter plekke heersende buitentemperatuur.

Artikel 8 – Kosteloze wachttijd, foutvracht, wachtkosten

1. De volgende tijdseenheden ten behoeve van laden of lossen op een andere locatie dan het Logistiek centrum² (vrije uren) zijn inclusief de opgegeven tarieven:
 - a. bij laden of lossen van een groupage- of deelzending (LTL) geldt een tijd van 30 minuten;
 - b. bij laden of lossen van een volle wagen lading (FTL) geldt een tijd van 2 uur, inclusief de tijd die benodigd is voor eventuele inklaringsactiviteiten;
 - c. bij omkoppelen van wissel/stand trailers geldt een tijd van 30 minuten.
2. Overschrijding van voornoemde tijden wordt belast ('wachtkosten') tegen een nadere vergoeding, bij gebreke waarvan een vergoeding geldt van € 33,- per half uur of deel van een half uur.
3. Als:
 - a. ná uiterlijk 2 uur wachten, gerekend vanaf aankomst, geen laad- en/of losactiviteiten zijn aangevangen; of
 - b. na aankomst op het laadadres blijkt dat in het geheel géén goederen beschikbaar zijn;is Raben gerechtigd om zonder ingebrekestelling de locatie te verlaten met behoud van haar recht op betaling van de wachtkosten en de overeengekomen vrachtprijs.
4. Indien Opdrachtgever de opdracht annuleert vóórdat het laadproces is aangevangen maakt Raben aanspraak op de foutvracht als bedoeld in artikel 8:1111 lid 1 BW.
5. In geval Raben gebruik maakt van haar recht als bedoeld in lid 3 sub a in geval van losactiviteiten, is Raben gerechtigd om de goederen bij derden in opslag te geven voor rekening en risico van Opdrachtgever. Het vervoer eindigt na aflevering aan deze derde. De kosten die verband houden met deze aflevering en ook de in- uit- en opslag van de goederen worden doorbelast aan Opdrachtgever. De feitelijk bewaarnemer is tegenover Opdrachtgever niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies van de goederen gedurende de opslag, met uitzondering van opzet of bewuste roekeloosheid.
6. Op Opdrachtgever rust de bewijslast ten aanzien van de omstandigheden die het tegendeel bevatten van de omstandigheden als genoemd in lid 3 sub a en b.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid, verzekeringen, claimprocedure

1. Ingeval Raben schade veroorzaakt, hoe ook genoemd, waardoor en door wie ook veroorzaakt en deze aansprakelijkheid niet is geregeld in de LSV of daar geen beroep op kan worden gedaan of niet elders in deze Algemene Voorwaarden is geregeld, is Raben uitsluitend aansprakelijk, ongeacht de gehanteerde rechtsgrond, voor directe schade en voorts tot een bedrag van maximaal € 7.500,- per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met één en dezelfde schadeoorzaak, behalve in geval van overmacht en behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van bestuurders of het hogere management van Raben zelf.
2. Opdrachtgever is conform artikel 6 lid 4 LSV verplicht zorgt te dragen voor het (doen) laden en lossen van goederen. Voor zover een ondergeschikte van Raben geheel of gedeeltelijk ondersteunt bij deze verplichting, is Raben niet aansprakelijk voor daarbij ontstane schade.

¹ Dat wil zeggen: vervoer bij een gecontroleerde atmosfeer van bederfelijke goederen zonder onnodig verlies van kwaliteit.

² Zie artikel 1 lid 2 LSV 2014 voor deze definitie.

3. Als de geadresseerde inontvangstneming van de goederen weigert, ongeacht de reden, is Opdrachtgever gehouden een redelijke instructie te verstrekken aan Raben. De kosten die voortvloeien uit deze instructie komen voor rekening van Opdrachtgever. Van een redelijke instructie is in ieder geval geen sprake als de instructie de bedrijfsvoering van Raben op onevenredige wijze benadeelt.
4. Raben heeft haar *aansprakelijkheid* voortvloeiende uit overeengekomen werkzaamheden verzekerd op basis van gebruikelijke verzekeringsvoorwaarden. Op verzoek van Opdrachtgever zal Raben een kopie van het verzekeringscertificaat verstrekken.
5. Opdrachtgever wordt geadviseerd om voor de duur van 'vervoer' voor eigen rekening en risico een goederen*transport*verzekering af te sluiten en bij twijfel over de aard en inhoud van de verzekering, waaronder de omvang van de dekking, contact op te nemen met een verzekeringsagent.
6. Uitsluitend in geval van 'vervoer' en op uitdrukkelijk en gespecificeerd tijdig verzoek van Opdrachtgever kan Raben voor rekening en risico van Opdrachtgever een goederen*transport*verzekering trachten af te sluiten. Raben is gerechtigd om zonder opgave van reden een dergelijk verzoek te weigeren.
 - a. Indien Raben weigert, maakt haar dit niet schadelijkt.
 - b. Indien Raben voldoet aan dit verzoek is zij gerechtigd om een redelijke toeslag in rekening te brengen. Raben heeft pas voldaan aan dit verzoek indien zij Opdrachtgever uitdrukkelijk heeft bevestigd dat voornoemde verzekering daadwerkelijk is afgesloten. Bij gebreke van een dergelijke verklaring dient Opdrachtgever ervan uit te gaan dat Raben weigert in de zin van sub a.

Raben adviseert onder geen enkel beding over verzekeringen, noch bemiddelt hierin en is niet aansprakelijk voor fouten die ontstaan tijdens, door of ten gevolge van (de uitvoering van) het verzoek, direct en indirect en in de meest brede zin van het woord.
7. In geval van 'opslag' ('bewaarneming' in de zin van art. 7:600 BW), daaronder begrepen inslag en uitslag, dient Opdrachtgever voor eigen rekening en risico een goederenverzekering af te sluiten die dekking biedt tegen het risico van schade aan de goederen gedurende opslag waaronder in elk geval schade ten gevolge van (direct en indirect) brand, blikseminslag, explosie, overstroming, neervallende vliegtuigonderdelen en neerstortende vliegtuigen.
8. Als Opdrachtgever van mening is dat Raben aansprakelijk is zal Opdrachtgever de procedure volgen zoals opgenomen in [Bijlage 5](#).

Artikel 10 – Rechten en verplichtingen van Raben als 'vervoerder'

1. Bij de inontvangstneming van de goederen is Raben verplicht te onderzoeken:
 - a. de juistheid van de vermeldingen in het vervoersdocument met betrekking tot het aantal colli en hun merken en nummers;
 - b. de uiterlijke staat van de goederen en hun verpakking.
2. Indien Raben geen redelijke middelen ter beschikking staan om de juistheid van de vermeldingen, bedoeld onder lid 1 onder (a) van dit artikel, te onderzoeken, tekent de chauffeur in het vervoerdocument met redenen omkleed aan, welke voorbehouden hij maakt. Eveneens geeft de chauffeur de redenen aan voor alle voorbehouden, welke hij maakt ten aanzien van lid 1 onder (b): de uiterlijke staat van de goederen en van hun verpakking.
3. Raben is ontheven van het maken van voorbehouden indien de goederen op zodanige wijze zijn verpakt en/of gestuwd dat in alle redelijkheid niet van Raben kan worden verlangd dat zij voldoet aan haar onderzoeksplicht uit lid 1. Dit geldt in het bijzonder bij complexe palletopbouw, het gebruik van niet-transparante folie en situaties waarbij de chauffeur niet aanwezig is of mag of kan zijn bij het laadproces.
4. Raben heeft het recht om de vervoerovereenkomst op te zeggen of, naar keuze van Raben, het vertrek van het voertuig op te schorten, zonder hierdoor schadeplichtig te worden, wanneer de goederen:
 - i. zijn uitgesloten van vervoer (zie [Bijlage 4](#));
 - ii. of de staat ervan niet in overeenstemming is met de transportopdracht, in het bijzonder in geval van gebreken, soort, gewicht en afmeting;
 - iii. niet (deugdelijk) zijn verpakt, terwijl de aard van de goederen in samenhang met de wijze van vervoer dat wel vereist;

of wanneer het vervoer door enige overheidsinstantie (waaronder uitvoeringsorganen) wordt verboden of gesanctioneerd.

5. Raben spant zich in om het vervoer binnen de in de vervoerovereenkomst vermelde looptijd af te ronden. Looptijd wordt uitgedrukt in werkdagen. In uren uitgedrukte tijdschaders zijn niet bindend, tenzij uitdrukkelijk geaccepteerd door Raben. Een tijdsspanne van 24 uur of een veelvoud hiervan wordt opgevat als een tijdsspanne van 1 werkdag of een veelvoud van 1 werkdag. Ophalen en afleveren van de goederen vindt plaats op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur. Indien ophalen of afleveren buiten deze tijden wordt overeengekomen, geldt dit als aanvullende dienst als bedoeld in **Bijlage 6**.

Artikel 11 – Verordening (EU) 2019/1020 betreffende markttoezicht

1. Vóór elke opdracht, waarbij producten in de Unie in de handel worden gebracht zoals omschreven in artikel 4 lid 1 juncto artikel 3 leden 1 en 2 Vo. 2019/1020 ('de Verordening'), garandeert Opdrachtgever dat hij nagaat of de invoer van het product onderworpen is aan harmonisatiewetgeving of de wetgeving bedoeld in artikel 4 lid 5 van de Verordening.
2. Indien de producten onder de harmonisatiewetgeving vallen, garandeert Opdrachtgever dat hij in overeenstemming met die wetgeving handelt en dat de producten aan die wetgeving voldoen.
3. Indien de goederen binnen het toepassingsgebied van artikel 4 lid 1 van de Verordening vallen, garandeert de Opdrachtgever en zal hij ervoor zorgen dat er een fabrikant in de Unie, een importeur in de Unie of een gemachtigde in de Unie is met betrekking tot alle producten in een individuele bestelling, en dat de fabrikant, importeur of een gemachtigde voldoet aan de betekenis zoals genoemd in artikel 4 lid 2 (a)-(c) van de Verordening.
4. De Opdrachtgever garandeert dat hij Raben schriftelijk (met inbegrip van elektronische communicatie) en uiterlijk bij verstrekken van de opdracht, in kennis stelt van de in de Unie gevestigde fabrikant(en), importeur(s) of gemachtigde(n), die met betrekking tot de producten of gespecificeerde producten optreedt als marktdeelnemer. De kennisgeving omvat ten minste de naam, geregistreerde handelsnaam of geregistreerd handelsmerk, postadres, plaats van vestiging en contactgegevens (waaronder ten minste een e-mailadres en telefoonnummer) van de marktdeelnemer(s) voor alle producten die in de individuele bestelling voorkomen.
5. Indien Raben – om welke reden dan ook – door de markttoezichtautoriteiten als marktdeelnemer in de zin van de Verordening wordt beschouwd:
 - a. zal Opdrachtgever op eerste verzoek en onverwijld, Raben of de markttoezichtautoriteiten rechtstreeks een EU-conformiteitsverklaring of een EU-prestatieverklaring en alle technische documentatie betreffende de specifieke producten in de Engelse taal verstrekken. Opdrachtgever garandeert dat deze informatie en documentatie juist, volledig actueel, authentiek en op geen enkele wijze misleidend is.
 - b. zal Opdrachtgever op eerste verzoek en onverwijld, volledig meewerken en alle benodigde informatie aan Raben of rechtstreeks aan de betrokken markttoezichtautoriteiten verstrekken en ervoor zorgen dat de onmiddellijke, noodzakelijke en corrigerende maatregelen worden genomen om elk geval van niet-naleving van de vereisten van de harmonisatiewetgeving van de Unie die op het product in kwestie van toepassing is, te verhelpen; indien dat niet mogelijk is, zal Opdrachtgever de risico's van dat product beperken, hetzij op verzoek van de markttoezichtautoriteiten, hetzij op eigen initiatief of indien Raben enige reden heeft om aan te nemen dat het betreffende product een risico vormt. Indien Opdrachtgever hiertoe niet overgaat, ook niet nadat een redelijke termijn voor nakoming is geboden, heeft Raben het recht om die maatregelen te nemen die nodig zijn om de risico's van dat product te beperken.
6. Raben is niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtgever lijdt in het kader van het onderwerp van dit artikel, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Raben.
7. Opdrachtgever is jegens Raben aansprakelijk voor alle kosten en schade, waaronder materiële schade, immateriële schade, gevolgschade, boetes, rente, kosten en andere verliezen in verband met inspecties, handhaving, onderzoek, terugroeping, gerechtelijke procedures en vervolging, negatieve publiciteit, gederfde winst, alsmede boetes en verbeurdverklaringen, waaronder gevolgen van de aanwijzing als fulfilment service provider door markttoezichtautoriteiten, niet-inklaring of te late inklaring van douanedocumenten en vorderingen wegens

productaansprakelijkheid en/of intellectuele eigendomsrechten die Raben direct of indirect lijdt als gevolg van (onder meer):

- a. de aanwijzing van Raben door markttoezichtautoriteiten als fulfilmentdienstverlener;
 - b. het niet nakomen door Opdrachtgever van enige verplichting uit hoofde van een overeenkomst of uit toepasselijke nationale en/of internationale wetgeving;
 - c. elk incident binnen het risicobereik van de Opdrachtgever;
 - d. schuld of nalatigheid in het algemeen van Opdrachtgever en/of haar werknemers en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.
8. Opdrachtgever vrijwaart Raben voor aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de in het vorige lid bedoelde schade.
 9. Indien en voor zover Raben of een door Raben ingeschakelde derde door enige overheidsinstantie aansprakelijk wordt gesteld of vervolgd, is Opdrachtgever verplicht zijn volledige medewerking te verlenen aan Raben, haar werknemers of aan door Raben ingeschakelde derden en alle informatie en documenten te verstrekken die van belang zijn of kunnen zijn in het kader van de aansprakelijkheid of vervolging.
 10. Opdrachtgever verleent Raben een mandaat waardoor Raben het recht, maar uitdrukkelijk niet de verplichting, krijgt om juridische maatregelen te nemen, waaronder civielrechtelijke of publiekrechtelijke procedures, tegen enige vordering, verklaring of handeling van de markttoezichtautoriteiten; Raben kan voor eigen rekening handelen of een derde opdracht geven dienovereenkomstig te handelen in naam en voor rekening en risico van Opdrachtgever.
 11. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Raben een bankgarantie of een andere vorm van zekerheid stellen voor alle kosten en schade als bedoeld in lid 7.
 12. Vorderingen die tegen Opdrachtgever kunnen worden ingesteld op grond van dit artikel verjaren na 5 jaar. De termijn begint te lopen op de dag dat Raben bekend is geworden met de vordering.

Artikel 12 – Hardheidsclausule

1. Raben is gehouden haar contractuele verplichtingen (inclusief de rechten en plichten uit de LSV en de Algemene Voorwaarden) uit te voeren, ook al hebben gebeurtenissen de uitvoering zwaarder gemaakt dan ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs had kunnen worden verwacht.
2. In afwijking van lid 1 van dit artikel, als Raben aannemelijk maakt dat:
 - a. de voortzetting van de uitvoering van haar contractuele verplichtingen onevenredig belastend is geworden als gevolg van een gebeurtenis buiten haar redelijke controle; en dat;
 - b. zij de gebeurtenis of de gevolgen ervan redelijkerwijs niet had kunnen vermijden;zijn Partijen verplicht om binnen een redelijke termijn na de oproeping van dit artikel te onderhandelen over alternatieve contractuele voorwaarden die redelijkerwijs de gevolgen van de gebeurtenis tenietdoen.
3. Indien lid 2 van dit artikel van toepassing is, maar Raben en Opdrachtgever niet in staat zijn geweest alternatieve contractuele bedingen als bedoeld in dat lid overeen te komen, is Raben gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Raben gehouden is tot enige schadevergoeding.

Artikel 13 – Forumkeuze en rechtskeuze

1. Op elke rechtsverhouding tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met (de) tussen Partijen gesloten overeenkomst(en), uitgevoerde werkzaamheden, verleende diensten of zijn ontstaan in de precontractuele fase, worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam, behalve indien dwingendrechtelijke bepalingen dit verhinderen.

--- einde ---

Raben Netherlands B.V.

Vorstengrafdonk 81
5342 LW Oss, The Netherlands
tel. +31 88 772 00 00
e-mail: netherlands.info@raben-group.com
www.raben-group.com

Raben

Bijlage 1 – LSV 2014

LOGISTIEKE SERVICES VOORWAARDEN (LSV)

Zoetermeer, 1 februari 2014



LOGISTIEKE SERVICES VOORWAARDEN (LSV)

Gedeponeerd door FENEX (de Nederlandse Organisatie voor Expeditie en Logistiek) en TLN (Transport en Logistiek Nederland), ter griffie van de rechtbank Rotterdam op 2 april 2014 onder nummer 28/2014.

Transport en Logistiek Nederland

Postbus 3008
2700 KS Zoetermeer
I: www.tln.nl
E: info@tln.nl



FENEX

Postbus 54200
3008 JE Rotterdam
I: www.fenex.nl
E: fenex@fenex.nl



Inhoudsopgave

Artikelen LSV

1. Definities
2. Werkingssfeer
3. Verplichtingen van de Logistieke dienstverlener
4. Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de Logistieke dienstverlener
5. Aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener
6. Verplichtingen van de Opdrachtgever
7. Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de Opdrachtgever
8. Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever
9. Overig
10. Reclamatie
11. Verjaring en verval
12. Betalingsvoorwaarden
13. Zekerheden
14. Geschillenbeslechting / Arbitrage
15. Slotbepalingen
16. Aanbevolen citeertitel

Artikel 1 - Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Logistieke activiteiten:** alle werkzaamheden, waaronder lossen, inslag, opslag, uitslag, laden, voorraadbeheer, assemblage, orderbehandeling, orderverzameling, verzend gereed maken, facturering, informatie-uitwisseling en –beheer, evenals vervoer, doen vervoeren en het doen van douaneaangiften met betrekking tot zaken;
2. **Logistiek centrum:** de ruimte(n) waar de Logistieke activiteiten plaatsvinden;
3. **Logistieke dienstverlener:** degene die de overeenkomst met de opdrachtgever sluit en uit dien hoofde de Logistieke activiteiten verricht;
4. **Hulppers(o)on(en):** al diegenen van wie de Logistieke dienstverlener gebruik maakt voor de uitvoering van de Logistieke activiteiten - niet zijnde de ondergeschikten van de Logistieke dienstverlener;
5. **Opdrachtgever:** degene die de opdracht tot het uitvoeren van de Logistieke activiteiten aan de Logistieke dienstverlener geeft en daartoe met deze de overeenkomst sluit;
6. **Overeenkomst:** de door de Logistieke dienstverlener en Opdrachtgever met elkaar gesloten overeenkomst met betrekking tot de door de Logistieke dienstverlener uit te voeren Logistieke activiteiten, waar deze voorwaarden voor Logistieke activiteiten deel van uitmaken;
7. **Voorwaarden:** de voorwaarden die van toepassing zijn op de Overeenkomst, waaronder begrepen deze voorwaarden welke in het navolgende steeds worden aangeduid als 'deze Voorwaarden' of 'de onderhavige Voorwaarden';
8. **Overmacht:** alle omstandigheden die een zorgvuldig logistieke dienstverlener niet heeft kunnen vermijden en waarvan hij de gevolgen niet heeft kunnen verhinderen. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: brand, explosie en overstroming als gevolg van natuurgeweld, alsmede de gevolgen daarvan;

9. **Werkdagen:** alle dagen, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen en in het land of de regio van uitvoering van de Logistieke activiteiten erkende feest- en rustdagen;
10. **Zaken:** de ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst aan de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon door of namens de Opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken;
11. **Inontvangstneming:** de handeling ten gevolge waarvan de Opdrachtgever de macht over de Zaken met uitdrukkelijke of stilzwijgende instemming van de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon opgeeft en deze in de gelegenheid stelt de feitelijke macht over de Zaken uit te oefenen;
12. **Aflevering:** de handeling ten gevolge waarvan de Logistieke dienstverlener de macht over de Zaken met uitdrukkelijke of stilzwijgende instemming van de Opdrachtgever of van een door de Opdrachtgever aangewezen rechthebbende of van de ter zake bevoegde autoriteiten opgeeft en deze in de gelegenheid stelt de feitelijke macht over de Zaken uit te oefenen, dan wel in geval de Logistieke dienstverlener zich tot doen vervoeren heeft verbonden, de handeling ten gevolge waarvan de Logistieke dienstverlener de macht over de Zaken met uitdrukkelijke of stilzwijgende instemming van de vervoerder opgeeft en deze in de gelegenheid stelt de feitelijke macht over de Zaken uit te oefenen;
13. **Doen vervoeren:** het ten behoeve van de Opdrachtgever doen vervoeren van de Zaken door daartoe met één of meer vervoerders één of meer passende vervoerovereenkomsten te sluiten;
14. **Voorraadverschil:** een niet verklaarbaar verschil tussen de fysieke voorraad en de voorraad zoals die blijkt uit de voorraadadministratie van de Logistieke dienstverlener zou moeten zijn, behoudens tegenbewijs door de Opdrachtgever.

Artikel 2 – Werkingssfeer

1. Algemeen

Deze Voorwaarden beheersen alle aanbiedingen, overeenkomsten, rechts- en feitelijke handelingen met betrekking tot de te verrichten Logistieke activiteiten, voor zover deze niet zijn onderworpen aan dwingend recht. Andersluidende voorwaarden en voorschriften van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard door de Logistieke dienstverlener. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn, ook nadat de Overeenkomst is geëindigd, deze Voorwaarden van toepassing.

2. Ondergeschikten / Hulppersonen

De Logistieke dienstverlener is gerechtigd voor de uitvoering van de Logistieke activiteiten Hulppersonen in te schakelen, tenzij met de Opdrachtgever anders is overeengekomen. Indien ondergeschikten of Hulppersonen buiten overeenkomst worden aangesproken ter zake van werkzaamheden waartoe zij door de Logistieke dienstverlener zijn gebruikt, is te hunner behoefte bedongen dat zij zich op alle in de onderhavige Voorwaarden en Overeenkomst opgenomen bedingen betreffende uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid kunnen beroepen.

3. Vervoer

Indien de Logistieke dienstverlener zich verbindt tot vervoer gelden, met inachtneming van deze Voorwaarden, naast (dwingendrechtelijke) verdragen, wetten en wettelijke regelingen, de bepalingen uit de vervoerdocumenten alsmede, voor nationaal Nederlands wegvervoer en voor zover daarvan niet in deze Voorwaarden of de Overeenkomst wordt afgeweken, de Algemene Vervoer Condities (AVC) , in de versie zoals gedeponneerd bij de griffie van de rechtbanken te Amsterdam en Rotterdam ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst, tenzij een andere versie is overeengekomen.

Voor zeevervoer gelden bij gebreke van een cognossement de Hague Visby Rules, zoals gewijzigd bij het Protocol van 22 december 1979, dan wel de Rotterdam Rules ingeval deze in werking zijn getreden, tenzij anders overeengekomen. Het vervoer omvat niet het laden in en lossen uit vervoermiddelen op het Logistiek centrum.

Onder de in het onderhavige artikel genoemde vervoerdocumenten wordt verstaan het vervoerdocument dat door de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon is afgegeven dan wel als afzender is ondertekend.

Indien en voor zover voormelde verdragen, wetten, wettelijke regelingen en condities aansprakelijkheden ongeregeld laten, geldt ter zake de bij het tot stand komen van de Overeenkomst gedeponeerde versie van de onderhavige Voorwaarden.

4. Doen vervoeren

Ingeval de Logistieke dienstverlener zich ter zake van het vervoer van Zaken, al dan niet op bepaalde trajecten of met betrekking tot bepaalde vervoermodaliteiten, uitdrukkelijk verbindt tot het doen vervoeren daarvan, zijn van toepassing de Nederlandse Expeditievoorwaarden (algemene voorwaarden van FENEX) in de versie zoals gedeponeerd bij de griffie van de rechtbanken te Amsterdam, Arnhem, Breda en Rotterdam ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst ('de Nederlandse Expeditievoorwaarden'), tenzij een andere versie is overeengekomen.

5. Douane- en fiscale diensten

Ingeval de Logistieke dienstverlener zich verbindt tot het verrichten van douaneformaliteiten (daarbij inbegrepen formaliteiten ter zake opslag in douane-entrepot) en/of tot fiscale vertegenwoordiging, zijn daarop van toepassing de Nederlandse Expeditievoorwaarden in de versie zoals gedeponeerd bij de griffie van de rechtbanken te Amsterdam, Arnhem, Breda en Rotterdam ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst ('de Nederlandse Expeditievoorwaarden'), tenzij een andere versie is overeengekomen.

Artikel 3 – Verplichtingen van de Logistieke dienstverlener

De Logistieke dienstverlener is verplicht:

1. de overeengekomen Zaken op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te (doen) nemen, mits deze deugdelijk verpakt zijn, de juiste documenten aanwezig zijn en de Zaken aan hem of zijn Hulppersoon ter beschikking zijn gesteld;
2. zorg te (doen) dragen voor het laden, stuw en lossen op het Logistiek centrum en de in- en uitslag van Zaken, tenzij deze naar het oordeel van de Logistieke dienstverlener of zijn Hulppersoon zodanig gevaarlijk zijn, dan wel een dusdanige overlast veroorzaken, dat deze werkzaamheden niet van hem of zijn Hulppersoon kunnen worden geleverd;
3. de Logistieke activiteiten met betrekking tot de Zaken te laten plaatsvinden in het met de Opdrachtgever overeengekomen Logistiek centrum;

- a. indien geen specifiek Logistiek centrum is overeengekomen, is de Logistieke dienstverlener vrij een geschikte ruimte te kiezen en Zaken tussen geschikte ruimten te verplaatsen.
 - b. indien een specifiek Logistiek centrum is overeengekomen, is de Logistieke dienstverlener bevoegd de Zaken in overleg met de Opdrachtgever te verplaatsen indien dit wenselijk is voor een goede bedrijfsvoering en/of een goede uitvoering van de Logistieke activiteiten. De Opdrachtgever mag toestemming voor verplaatsing niet weigeren, indien de nieuwe ruimten gelijkwaardig of beter zijn;
4. de verplaatsing als bedoeld in lid 3 van dit artikel voor zijn rekening te laten plaatsvinden, tenzij de verplaatsing moet geschieden:
- a. in het belang van de Opdrachtgever, dan wel in zijn opdracht, en/of;
 - b. ten gevolge van omstandigheden waarvoor de Logistieke dienstverlener niet aansprakelijk is en/of;
 - c. ten gevolge van omstandigheden die in redelijkheid niet voor rekening en/of risico van de Logistieke dienstverlener komen, en/of;
 - d. ten gevolge van regelgeving en/of op aanwijzing van de bevoegde autoriteiten;
- het vervoer in verband met de verplaatsing vindt plaats onder toepassing van de regelingen genoemd in artikel 2 lid 3 van deze Voorwaarden;
5. alle, ook niet rechtstreeks uit de Overeenkomst voortvloeiende maatregelen te nemen ter bescherming van het belang van de Opdrachtgever en van zijn Zaken. Waar mogelijk pleegt hij voorafgaand overleg met de Opdrachtgever. Indien geen tijdig voorafgaand overleg mogelijk is, neemt de Logistieke dienstverlener de maatregelen die hem het beste voorkomen in het belang van de Opdrachtgever en informeert de Opdrachtgever daaromtrent;
6. zijn aansprakelijkheid voortvloeiend uit de Overeenkomst te verzekeren op basis van gebruikelijke verzekeringsvoorwaarden en de Opdrachtgever op aanvraag een kopie van het verzekeringscertificaat te verstrekken;
7. de Opdrachtgever en de door deze aangewezen personen voor risico van de Opdrachtgever toe te laten tot de plaatsen waar de Zaken zich bevinden tijdens kantooruren op Werkdagen, tenzij anders overeengekomen, mits:
- a. de gewenste toegang tijdig tevoren aan de Logistieke dienstverlener kenbaar is gemaakt;

- b. de Opdrachtgever akkoord gaat met begeleiding door de Logistieke dienstverlener;
 - c. de inspectie plaatsvindt volgens de huisregels van de Logistieke dienstverlener;
 - d. de door de Opdrachtgever tijdens de inspectie verkregen informatie omtrent andere in de ruimte(n) aanwezige Zaken niet met derden wordt gedeeld.
- Eventuele aan de inspectie verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever;
- 8. bijkomende werkzaamheden in overleg met en in opdracht van de Opdrachtgever te verzorgen, indien deze werkzaamheden redelijkerwijze van de Logistieke dienstverlener kunnen worden verlangd;
 - 9. schades aan en manco's op in ontvangst te nemen en in ontvangst genomen Zaken zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden en aan deze ter zake instructies te vragen;
 - 10. in te staan voor de deugdelijkheid en de geschiktheid van het door hem te gebruiken materiaal;
 - 11. de Zaken hetzij in dezelfde staat als waarin hij deze heeft ontvangen, hetzij in de overeengekomen staat af te leveren;
 - 12. tegenover derden geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van alle feiten en gegevens die hem uitsluitend door uitvoering van de Overeenkomst bekend zijn, met uitzondering van bevoegde overheidsinstanties indien informatie moet worden verstrekt op basis van een wettelijk voorschrift en van informatie-uitwisseling met derden in het kader van een normale bedrijfsvoering.

Artikel 4 – Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de Logistieke dienstverlener

Indien de Logistieke dienstverlener bij voortduring toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meerdere van zijn verplichtingen als vermeld in artikel 3 kan de Opdrachtgever, onverminderd zijn recht op vergoeding van geleden schade conform artikel 5, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, nadat:

- hij de Logistieke dienstverlener door aangetekend schrijven gemotiveerd heeft aangegeven waarin de Logistieke dienstverlener is tekort geschoten en deze daarbij een termijn van minimaal dertig dagen voor nakoming heeft gesteld en;

- de Logistieke dienstverlener bij afloop van die termijn nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Opdrachtgever heeft deze bevoegdheid niet indien de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Artikel 5 – Aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener

1. De Logistieke dienstverlener is, behoudens Overmacht en het overige in deze Voorwaarden bepaalde, aansprakelijk voor schade aan en/of het verlies van de Zaken, ontstaan tijdens de periode van Inontvangstneming tot Aflevering. De Logistieke dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade welke het gevolg is van het niet nakomen door de Opdrachtgever van enige krachtens deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden, op de Opdrachtgever rustende verplichting.
2. In geval van vervoer is de Logistieke dienstverlener aansprakelijk tot maximaal de voor de betreffende vervoersmodaliteit(en) in de geldende regelgeving gestelde aansprakelijkheidslimieten, tenzij anders overeengekomen. De Logistieke dienstverlener is daarbij niet aansprakelijk voor zover de schade zijn oorzaak vindt in het ontbreken of de gebrekkigheid van de verpakking van de Zaken die gelet op hun aard of de wijze van vervoer voldoende verpakt hadden moeten zijn en de Logistieke dienstverlener aannemelijk maakt dat de schade een gevolg heeft kunnen zijn van deze oorzaak. In geval van wegvervoer door de Logistieke dienstverlener de Zaken niet op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst worden genomen, is de aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende schade beperkt tot niet meer dan tweemaal de vracht zoals overeengekomen voor het wegvervoerdeel, doch maximaal 10.000 SDR; doch niet alvorens de Opdrachtgever de Logistieke dienstverlener een uiterste termijn heeft gesteld en de Logistieke dienstverlener bij afloop daarvan nog niet aan zijn verplichting heeft voldaan.
3. Met betrekking tot de overige Logistieke activiteiten is de aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener voor schade aan of verlies van de Zaken beperkt tot 4 SDR per kilogram brutogewicht van de beschadigde of verloren Zaken, met een maximum van 100.000 SDR per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met één en dezelfde schadeoorzaak.

4. De door de Logistieke dienstverlener te vergoeden schade ten gevolge van beschadiging of verlies van de Zaken zal nimmer meer bedragen dan de door de Opdrachtgever te bewijzen waarde van de Zaken. Bij gebreke van bewijs geldt de gangbare marktprijs voor goederen van dezelfde aard en kwaliteit, geldend op de plaats en het tijdstip van Inontvangstneming.
5. Onder toepassing van het bepaalde in artikel 5 lid 7, is de aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener voor alle andere schade dan schade aan en/of verlies van de Zaken, beperkt tot 10.000 SDR per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met één en dezelfde schadeoorzaak, met dien verstande – en met inachtneming van deze beperking van aansprakelijkheid tot 10.000 SDR – dat in het geval door de Logistieke dienstverlener douaneformaliteiten worden verricht of door deze als fiscaal vertegenwoordiger wordt opgetreden, de Logistieke dienstverlener niet aansprakelijk is voor enige schade, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat de schade is ontstaan door schuld of nalatigheid van de Logistieke dienstverlener.
6. Eventuele Voorraadverschillen dienen te blijken uit opname van de fysieke voorraad, welke opname voor rekening van de Opdrachtgever tenminste eenmaal per jaar en tevens op het moment dat de Overeenkomst eindigt dient plaats te vinden.

Eventuele tekorten en eventuele overschotten worden daarbij tegen elkaar weg geboekt. Van enige aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener voor Voorraadverschillen kan slechts sprake zijn indien en voor zover, in de rekeneenheid die voor de registratie van de voorraad wordt gehanteerd, de tekorten (manco's) eventuele overschotten overtreffen met minstens één procent van het aantal, dat op jaarbasis betreffende die Zaken onderwerp is van de Overeenkomst. Elke aanpassing door de Logistieke dienstverlener van zijn voorraadadministratie, niet ten gevolge van in- en uitslag van goederen, zal zo spoedig mogelijk door hem aan de Opdrachtgever worden gemeld. Ten overvloede wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat deze Voorwaarden ook de aansprakelijkheid van de Logistieke dienstverlener wegens Voorraadverschillen beheersen, met inbegrip van de aansprakelijkheidslimieten omschreven in artikel 5 lid 3.

7. De Logistieke dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor gederfde winst, gevolgschade en immateriële schade, hoe ook ontstaan.

8. De Logistieke dienstverlener kan zich niet beroepen op de in het onderhavige artikel bepaalde aansprakelijkheidslimieten in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van hemzelf.
9. Indien de Logistieke dienstverlener door de Opdrachtgever buiten overeenkomst wordt aangesproken ter zake van bij de uitvoering van de Logistieke activiteiten ontstane schade, dan is de Logistieke dienstverlener niet verder aansprakelijk dan hij dit zou zijn op grond van de Overeenkomst.
10. Kan de Logistieke dienstverlener ter afwering van zijn aansprakelijkheid voor een gedraging van een Hulppersoon of ondergeschikte aan de Overeenkomst een verweermiddel jegens de Opdrachtgever ontlenen, dan kan ook de Hulppersoon of ondergeschikte, indien zij op grond van deze gedraging door de Opdrachtgever wordt aangesproken, dit verweermiddel inroepen, als ware ook de Hulppersoon of ondergeschikte zelf partij bij de overeenkomst.
11. Wordt een Logistieke dienstverlener ter zake van beschadiging of verlies van een zaak of vertraging in de aflevering, buiten overeenkomst aangesproken door iemand die geen partij is bij de Overeenkomst of een door of namens de Logistiek dienstverlener gesloten overeenkomst tot vervoer, dan is hij tegen deze niet verder aansprakelijk dan hij uit overeenkomst zou zijn.

Artikel 6 – Verplichtingen van de Opdrachtgever

De Opdrachtgever is verplicht:

1. de Logistieke dienstverlener tijdig al die opgaven te doen en documenten te verschaffen omtrent de Zaken alsmede de behandeling daarvan, waarvan hij weet of behoort te weten dat zij voor de Logistieke dienstverlener van belang zijn, tenzij hij aantoonst dat de Logistieke dienstverlener deze gegevens kent of behoort te kennen. De Opdrachtgever staat er voor in dat de door hem verstrekte gegevens juist zijn en alle instructies en ter beschikking gestelde Zaken in overeenstemming zijn met de wet- en regelgeving;
2. indien Zaken en/of werkzaamheden onderworpen zijn aan overheidsbepalingen, waaronder begrepen douane- en accijnsbepalingen en belastingvoorschriften, dient de Opdrachtgever tijdig alle inlichtingen en documenten te verstrekken welke voor de Logistieke dienstverlener noodzakelijk zijn om aan die bepalingen te voldoen;

Het verstrekken van inlichtingen en / of documenten aan de Logistieke dienstverlener, vereist voor het verrichten van formaliteiten in verband met de hiervoor bedoelde overheidsbepalingen, houdt een instructie daartoe in. De Logistieke dienstverlener is steeds gerechtigd deze instructie al dan niet op te volgen;

3. de overeengekomen Zaken in deugdelijke verpakking op de overeengekomen plaats, tijd en wijze, vergezeld van een wegvervoer-vrachtbrief (voor zover nodig) en van de overeengekomen documenten en/of documentatie en de overige door of krachtens regelgeving van overheidswege vereiste documenten ter beschikking van de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon te stellen;
4. zorg te (doen) dragen voor het laden, stuwen en lossen van Zaken, tenzij:
 - artikel 3 lid 2 van toepassing is, of;
 - partijen anders overeenkomen, of;
 - uit de aard van het voorgenomen vervoer - in aanmerking genomen de te vervoeren Zaken en het ter beschikking gestelde voertuig - anders voortvloeit.
5. de Logistieke dienstverlener c.q. diens ondergeschikten en/of Hulppersonen op diens eerste verzoek te vrijwaren ingeval deze door derden buiten overeenkomst wordt aangesproken ter zake van schade dan wel financieel nadeel, op enigerlei wijze verband houdend met de uitvoering van deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden, met inbegrip van aanspraken wegens productaansprakelijkheid en/of intellectuele eigendomsrechten. Deze vrijwaringsverplichting geldt indien de Opdrachtgever niet voldeed aan enige verplichting die de wet, deze Voorwaarden of de Overeenkomst hem opleggen, of ingeval de schade dan wel het financiële nadeel wordt veroorzaakt door omstandigheden welke zijn gelegen in de risicosfeer van de Opdrachtgever;
6. in te staan voor de door hem aan de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon ter beschikking gestelde Zaken en materiaal;
7. naast de overeengekomen vergoeding, de eventuele andere uit deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden voortvloeiende kosten tijdig te vergoeden;

8. kosten voor inspecties, vervolgwerkzaamheden, opruimingswerkzaamheden, en afvoer van afval ontstaan ten gevolge van de uitvoering van deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden tijdig te vergoeden;
9. bij beëindiging van de Overeenkomst de zich bij de Logistieke dienstverlener of diens Hulppersoon bevindende Zaken uiterlijk op de laatste werkdag vóór de datum van beëindiging van de Overeenkomst in ontvangst te nemen en/of te doen afvoeren, zulks na betaling van al hetgeen aan de Logistieke dienstverlener verschuldigd is en van datgene, waarvan op die dag bekend is dat het verschuldigd zal gaan zijn. Voor hetgeen de Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd zal worden, voor zover al bekend en/of in redelijkheid door de Logistieke dienstverlener geschat, kan de Opdrachtgever volstaan met het stellen van naar het oordeel van de Logistieke dienstverlener voldoende zekerheid;
10. tegenover derden geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van alle feiten en gegevens die hem uitsluitend op basis van de Overeenkomst bekend zijn, met uitzondering van bevoegde overheidsinstanties indien informatie moet worden verstrekt op basis van een wettelijk voorschrift en van informatie-uitwisseling met derden in het kader van een normale bedrijfsvoering.
11. de Zaken onmiddellijk in ontvangst te nemen en/of te doen afvoeren, indien deze naar het oordeel van de Logistieke dienstverlener zodanig gevaarlijk zijn, dan wel een dusdanige overlast veroorzaken, dat van hem niet kan worden gevegd deze langer in opslag te houden. In afwijking van het bepaalde in artikel 3 lid 2 geschiedt de uitslag en de belading door of namens de Opdrachtgever en voor diens rekening en risico;

Artikel 7 – Gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen door de Opdrachtgever

1. Indien de Opdrachtgever bij voortduring toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meerdere van zijn verplichtingen als vermeld in artikel 6 leden 1 t/m 10 kan de Logistieke dienstverlener onverminderd zijn recht op vergoeding van geleden schade de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, nadat hij de Opdrachtgever door aangetekend schrijven een uiterste termijn van minimaal veertien dagen voor nakoming heeft gesteld en de Opdrachtgever bij afloop daarvan nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Indien door het stellen van een dergelijke termijn het belang van de Logistieke dienstverlener bij een ongestoorde exploitatie van zijn bedrijf

op onevenredige wijze zou worden geschaad, kan hij ook zonder inachtneming van een uiterste termijn de Overeenkomst ontbinden.

2. Indien de Opdrachtgever niet voldoet aan een of meerdere van zijn verplichtingen als vermeld in artikel 6 leden 1 t/m 8, is de Logistieke dienstverlener bevoegd de nakoming van zijn verbintenis op te schorten. Dit opschortingsrecht kan ook worden ingeroepen tegen de schuldeisers van de Opdrachtgever.
3. Indien de Opdrachtgever niet voldoet aan zijn verplichtingen als vermeld in artikel 6 leden 9 en 11, is de Logistieke dienstverlener gerechtigd tot:
 - a. het verplaatsen van de Zaken naar andere ruimten voor rekening en risico van de Opdrachtgever, en/of;
 - b. het onderhands of publiekelijk verkopen van de Zaken voor rekening van de Opdrachtgever na verloop van veertien dagen na aangetekende verzending aan de Opdrachtgever van een schriftelijke kennisgeving van de voorgenomen verkoop, zonder dat daarbij enige verdere formaliteit in acht genomen zal behoeven te worden;
 - c. het abandonneren of vernietigen van de Zaken indien aannemelijk is dat bij verkoop van de Zaken de kosten hoger zullen zijn dan de baten of indien, ondanks een redelijke poging daartoe van de Logistieke dienstverlener, geen koper gevonden kan worden, waarbij de kosten voor het abandonneren of vernietigen steeds voor rekening van de Opdrachtgever zijn.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade aan het Logistiek centrum en/of de bezittingen van de Logistieke dienstverlener, van diens Hulppersonen, van diens ondergeschikten en van diens andere Opdrachtgevers, alsmede voor personenschade, veroorzaakt door de Opdrachtgever zelf, zijn Zaken, daaronder begrepen ook de verpakking van zijn Zaken, zijn Hulppersonen, ondergeschikten en de door hem aangewezen personen.
2. De Opdrachtgever is jegens de Logistieke dienstverlener aansprakelijk voor alle schade, waaronder boeten, interesten, alsmede straffen en verbeurdverklaringen, daaronder begrepen gevolgen wegens niet of niet tijdige aanzuivering van douanedocumenten, ten gevolge van onder meer de onjuistheid, onnauwkeurigheid of onvolledigheid van zijn instructies en de door hem verschaftte gegevens en/of documenten, het niet of niet tijdig

ter beschikking stellen van de Zaken op de afgesproken tijd, plaats en wijze alsmede het niet of niet tijdig verstrekken van documenten en/of instructies.

3. De Opdrachtgever is jegens de Logistieke dienstverlener aansprakelijk voor alle schade veroorzaakt door het niet nakomen van diens verplichtingen uit hoofde van deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden.
4. De Opdrachtgever moet aan de Logistieke dienstverlener de aan deze terzake van overbelading bij wegvervoer opgelegde boete vergoeden. Indien de Opdrachtgever het bewijs kan overleggen van een beboeting voor overtreding van artikel 2.6 lid 2 uit de Wet wegvervoer goederen, dan vervalt deze bepaling, behoudens in geval van kwade trouw.

Artikel 9 – Overig

1. De Logistieke dienstverlener kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval de Opdrachtgever:
 - zijn beroep of bedrijf geheel of voor een belangrijk deel staakt;
 - de vrije beschikking over zijn vermogen of een belangrijk deel daarvan verliest;
 - zijn rechtspersoonlijkheid verliest, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd;
 - in staat van faillissement wordt verklaard;
 - een akkoord buiten faillissement aanbiedt;
 - surseance van betaling aanvraagt;
 - de beschikking over zijn goederen of een belangrijk deel daarvan verliest ten gevolge van beslaglegging door derden;
 - niet voldoet aan zijn verplichtingen als vermeld in artikel 6 lid 11.
2. Wanneer na Inontvangstneming van de Zaken, door de Logistieke dienstverlener het vervoer redelijkerwijs niet of niet binnen redelijke tijd kan worden aangevangen, voortgezet of voltooid, is de Logistieke dienstverlener verplicht zulks aan de Opdrachtgever mede te delen. Partijen hebben alsdan de bevoegdheid de onderhavige vervoerovereenkomst schriftelijk op te zeggen en deze overeenkomst eindigt bij ontvangst van deze mededeling. De Logistieke dienstverlener is vervolgens niet verplicht voor het verdere vervoer zorg te dragen en is bevoegd de Zaken te lossen en op te slaan op een daartoe geschikte plaats; de Opdrachtgever is bevoegd de Zaken tot zich te nemen. De in verband met de opzegging met betrekking tot de Zaken gemaakte

kosten komen ten laste van de Opdrachtgever. Behoudens overmacht (6:75 BW) is de Logistieke dienstverlener verplicht de Opdrachtgever de schade te vergoeden, die deze door de opzegging van de overeenkomst heeft geleden, waarbij de aansprakelijkheid beperkt is tot niet meer dan tweemaal de vracht zoals overeengekomen voor de betreffende vervoersmodaliteit, doch maximaal 10.000 SDR.

Artikel 10 – Reclamatie

1. Indien de Zaken door de Logistieke dienstverlener worden afgeleverd zonder dat de geadresseerde, ten overstaan van de Logistieke dienstverlener de staat daarvan heeft vastgesteld, worden de Zaken behoudens tegenbewijs geacht in goede staat te zijn afgeleverd.
2. Indien de Zaken door de Logistieke dienstverlener worden afgeleverd zonder dat de geadresseerde, schriftelijke voorbehouden ter kennis van de Logistieke dienstverlener heeft gebracht waarin de algemene aard van het verlies of de beschadiging is aangegeven, worden:
 - indien het verliezen of waarneembare beschadigingen betreft, uiterlijk op het ogenblik van Aflevering;
 - indien het niet uiterlijk waarneembare beschadigingen betreft, binnen de periode die op grond van de op de voor Aflevering gekozen vervoersmodaliteit van toepassing zijnde wet- en regelgeving is voorgeschreven of, bij gebreke van een (wettelijke) regeling, uiterlijk binnen vijf Werkdagen na de Aflevering;de Zaken behoudens tegenbewijs geacht in goede staat te zijn afgeleverd.
3. De dag van de Aflevering wordt bij het bepalen van voornoemde termijnen niet meegerekend.
4. In geval van nationaal vervoer worden de Zaken indien deze niet zijn afgeleverd binnen dertig dagen na de dag waarop zij ten vervoer werden aangenomen en het onbekend is waar zij zich bevinden, als verloren aangemerkt.

Artikel 11 – Verjaring en verval

1. Alle vorderingen in verband met de Overeenkomst verjaren door het enkele verloop van twaalf maanden en vervallen door het verloop van achttien maanden.

2. De in lid 1 genoemde termijnen vangen in geval van algeheel of gedeeltelijk verlies, beschadiging, vertraging of Voorraadverschil aan vanaf de eerste van de volgende dagen:
 - a. de dag waarop de Zaken door de Logistieke dienstverlener afgeleverd zijn of afgeleverd hadden moeten worden;
 - b. de dag waarop de Logistieke dienstverlener van het verlies, de beschadiging of van het bestaan van het Voorraadverschil aan de Opdrachtgever mededeling doet.
3. Ingeval de Logistieke dienstverlener door derden, waaronder enige overheid, wordt aangesproken, vangen de in lid 1 genoemde termijnen aan vanaf de eerste van de volgende dagen:
 - a. de dag waarop de Logistieke dienstverlener door de derde in rechte is aangesproken;
 - b. de dag waarop de Logistieke dienstverlener de tot hem gerichte vordering heeft voldaan.
4. Ingeval de Logistieke dienstverlener of een door hem ingeschakelde derde tegen de aanspraak in bezwaar of beroep is gegaan, vangen de in de leden 1 en 2 genoemde termijnen aan op de dag volgende op die, waarop de uitspraak in bezwaar en/of beroep definitief is geworden.
5. Voor alle overige vorderingen vangen de in lid 1 genoemde termijnen aan vanaf de dag waarop deze opeisbaar zijn geworden.
6. In ieder geval vangen de in lid 1 genoemde termijnen voor alle vorderingen in verband met de Overeenkomst aan vanaf de dag, volgend op die waarop de Overeenkomst tussen partijen is geëindigd.

Artikel 12 – Betalingsvoorwaarden

1. Alle bedragen, die door de Opdrachtgever aan de Logistieke dienstverlener verschuldigd zijn, zullen worden betaald met inachtneming van de daartoe overeengekomen termijn of, bij gebreke aan een overeengekomen termijn, binnen veertien dagen na de factuurdatum. Deze termijn heeft te gelden als een fatale termijn.
2. Indien de Opdrachtgever enig verschuldigd bedrag niet binnen de termijn als bedoeld in lid 1 van dit artikel betaalt, is hij gehouden daarover de wettelijke (handels)rente te betalen conform artikel 6:119a dan wel artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek, met

ingang van de dag waarop deze betaling uiterlijk had moeten geschieden tot en met de dag der algehele voldoening.

3. De Logistieke dienstverlener is gerechtigd om buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten ter incasso van de vordering aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is en bedragen 15% van de vordering met een minimum van € 150,-.
4. De Opdrachtgever is te allen tijde verplicht in verband met deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden, door enige overheid in te vorderen dan wel na te vorderen c.q. na te heffen bedragen alsmede daarmee samenhangende boetes, aan de Logistieke dienstverlener te vergoeden.
5. De Opdrachtgever is verplicht op eerste vordering van de Logistieke dienstverlener zekerheid te stellen voor hetgeen de Opdrachtgever aan de Logistieke dienstverlener is verschuldigd dan wel wordt verschuldigd. Deze verplichting bestaat ook, indien de Opdrachtgever zelf in verband met het verschuldigde reeds zekerheid heeft moeten stellen of heeft gesteld.
6. Beroep op verrekening van vorderingen tot betaling van vergoedingen voortvloeiend uit deze of afzonderlijke O(o)vereenkomst(en) en de op beide van toepassing zijnde V(v)oorwaarden, van het uit anderen hoofde ter zake van de Logistieke activiteiten door de Opdrachtgever verschuldigde of van verdere op de Zaken drukkende kosten, met vorderingen van de Opdrachtgever of opschorting van voormelde vorderingen door Opdrachtgever is niet toegestaan.
7. Alle bedragen als bedoeld in lid 1 van dit artikel zijn terstond opeisbaar en vatbaar voor verrekening door de Logistieke dienstverlener, indien de gevallen zoals genoemd in artikel 7 leden 1 en 2 van deze Voorwaarden zich voordoen.

Artikel 13 – Zekerheden

1. De Logistieke dienstverlener heeft het recht de afgifte van Zaken, documenten en gelden, die de Logistieke dienstverlener in verband met de Overeenkomst onder zich heeft of zal krijgen, jegens een ieder te weigeren.

2. De Logistieke dienstverlener kan een retentierecht uitoefenen op alle Zaken, documenten en gelden die hij in verband met de Overeenkomst onder zich heeft of zal krijgen, voor alle vorderingen die de Logistieke dienstverlener ten laste van de Opdrachtgever en / of de eigenaar van de Zaken heeft of zal krijgen, ook ten aanzien van vorderingen welke geen betrekking hebben op die Zaken.
3. Op alle Zaken, documenten en gelden die de Logistieke dienstverlener in verband met de Overeenkomst onder zich heeft of zal krijgen, wordt een pandrecht gevestigd voor alle vorderingen die de Logistieke dienstverlener ten laste van de Opdrachtgever en / of de eigenaar van de Zaken heeft of zal krijgen.
4. De Logistieke dienstverlener zal een ieder die ten behoeve van de Opdrachtgever Zaken aan de Logistieke dienstverlener toevertrouwt voor het verrichten van Logistieke activiteiten, kunnen beschouwen als door de Opdrachtgever gevolmachtigd tot het vestigen van een pandrecht op die Zaken.
5. Indien bij afrekening een geschil ontstaat over het verschuldigde bedrag of ter bepaling daarvan een niet spoedig uit te voeren berekening nodig is, is, naar keuze van de Logistieke dienstverlener, de Opdrachtgever of hij die Aflevering vordert gehouden op verzoek van de Logistieke dienstverlener het gedeelte over de verschuldigheid waarvan overeenstemming bestaat terstond te voldoen en voor de betaling van het betwiste gedeelte of van het gedeelte, waarvan het bedrag nog niet vaststaat, zekerheid te stellen.
6. Verkoop van enig onderpand geschiedt voor rekening van de Opdrachtgever op de bij de wet bepaalde wijze of, indien daaromtrent overeenstemming bestaat, onderhands.
7. Op eerste verzoek van de Logistieke dienstverlener zal de Opdrachtgever zekerheid stellen voor door de Logistieke dienstverlener aan derden of overheden betaalde of te betalen kosten en andere kosten die de Logistieke dienstverlener maakt of voorziet te zullen maken ten behoeve van de Opdrachtgever, waaronder onder meer vracht, havenkosten, rechten, belastingen, heffingen en premies.

Artikel 14 – Geschillenbeslechting / Arbitrage

1. Alle uit of in verband met (de) O(o)vereenkomst(en) waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn voortvloeiende geschillen worden uitsluitend onderworpen aan arbitrage

te Rotterdam overeenkomstig het TAMARA Arbitragereglement, met uitzondering van vorderingen tot € 25.000,- alsmede onbetwiste vorderingen in welk geval geschillenbeslechting geschiedt door de bevoegde rechter te Rotterdam.

2. Geen beroep kan worden gedaan op de onder lid 1 genoemde uitzonderingen indien de Opdrachtgever is gevestigd in een niet-EU lidstaat.
3. Waar toepasselijk zullen arbiters de bepalingen van internationale vervoersverdragen, waaronder onder meer het verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR), toepassen. Opdrachtgever staat er jegens de Logistieke dienstverlener voor in dat de aflader, de geadresseerde en de overige ladingbelanghebbenden in geval van schade aan de Zaken en / of vertraging in de aflevering daarvan, gebonden zullen zijn aan het bepaalde in dit beding.

Artikel 15 – Slotbepalingen

1. Alle O(o)vereenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
2. Als plaats van vereffening en schaderegeling geldt de plaats van vestiging van de Logistieke dienstverlener.

Artikel 16 – Aanbevolen citeertitel

De onderhavige Voorwaarden kunnen worden aangehaald als "LSV 2014".

In geval van strijdigheden met vertaalde voorwaarden prevaleert de Nederlandse versie van deze Voorwaarden.

Bijlage 2 – Vergoeding voor Raben

I. Algemene bepalingen

1. De vergoeding voor Raben voor het verzorgen van het wegtransport van zendingen en het verlenen van additionele diensten wordt bepaald volgens het volgende model:
 - 1.1. Stap 1 – bepalen van het ‘gewicht van de zending’ en de ‘lengte van de transportroute’ als factoren die als basis dienen voor de hoogte van de ‘basisprijs’ – overeenkomstig het in punt II bepaalde;
 - 1.2. Stap 2 – bepalen van de ‘basisprijs’ – overeenkomstig punt III;
 - 1.3. Stap 3 – bepalen van de ‘uiteindelijke prijs’ – overeenkomstig punt IV.
2. In situaties waarin de bijzondere aard van de zending of bijzondere omstandigheden, vereisten of voorwaarden voor het verzorgen van het transport of een aanvullende dienst zulks rechtvaardigen kan Raben verzoeken om een apart afgesproken vergoeding voor het verzorgen van een dergelijk transport of een aanvullende dienst – overeenkomstig andere dan de in deze bijlage opgenomen regels. In dergelijke situaties dient Raben klant te informeren over de hoogte van de verzochte vergoeding alvorens een transportopdracht te aanvaarden. Aanvaarding en uitvoering van een transportopdracht is afhankelijk van het eerdere akkoord van partijen over de hoogte van de aan Raben verschuldigde vergoeding.
3. De aangegeven prijzen zijn nettoprijzen (d.w.z. exclusief BTW) en worden uitgedrukt in euro's. Raben telt de BTW hier bij op conform de actuele bindende tarieven.
4. Voor de verleende diensten is klant aan Raben een vergoeding verschuldigd. Indien op grond van het bepaalde in de vervoerovereenkomst, de algemene voorwaarden of bindende wettelijke voorschriften de entiteit die verplicht is om een vergoeding te betalen voor diensten en andere op de zending drukkende verplichtingen naast klant ook geadresseerde is, zullen klant en geadresseerde hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens Raben voor onbetaalde verplichtingen. Afspraken tussen klant en geadresseerde met betrekking tot de betaling voor diensten en andere op de zending drukkende verplichtingen, in het bijzonder de verplichtingen voortvloeiend uit Incoterms, zijn niet bindend voor Raben.
5. Klant is verplicht om binnen 21 dagen na ontvangst van de factuur van Raben schriftelijk te klagen over eventuele onjuistheden met betrekking tot de factuur; bij het uitblijven van een tijdige klacht wordt de factuur geacht correct te zijn.

II. Stap 1 – bepalen van het ‘gewicht van de zending’ en de ‘lengte van de transportroute’

6. Het ‘gewicht van de zending’ wordt uitgedrukt in kilogrammen op basis van de grootste van de twee onderstaande factoren:
 - 6.1 daadwerkelijk gewicht – hiermee wordt bedoeld het gewicht van de zending inclusief de verpakking waarin deze vervoerd wordt (een pallet, mand enz.). Klant dient het daadwerkelijke gewicht van elke transporteenheid in de transportopdracht te vermelden;
 - 6.2 belastbaar gewicht – hiermee wordt bedoeld het grootste gewicht, berekend aan de hand van de volgende conversiefactoren:
 - 6.2.1 1 kubieke meter = 300 kg (of zoals anders vermeld in de offerte);
 - 6.2.2 1 laadmeter = 1.500 kg (of zoals anders vermeld in de offerte); de laadmeter wordt berekend aan de hand van de volgende formule: $1 \text{ laadmeter} = (\text{oppervlakte van het grondvlak van de zending in vierkante meters gedeeld door } 2,4) \times 1.500$.
Voorbeeld: voor een EURO-pallet met afmetingen 1,2 m x 0,8 m is de oppervlakte van het grondvlak 0,96; $1 \text{ laadmeter} = (0,96 / 2,4) \times 1.500 = 600$.
Klant dient de afmetingen van elke transporteenheid in de transportopdracht te vermelden. Raben behoudt zich het recht voor om parameters van de zending te controleren. In het geval van afwijkingen wordt de basisprijs voor transport berekend op basis van de door Raben verstrekte daadwerkelijke factoren.

6.2.3 De mogelijkheid om pallets te stapelen is niet inbegrepen in onze berekeningen. De prijs wordt berekend op basis van de door klant verstrekte gegevens. Als meer dan 1 pallet gestapeld kan worden, wordt dit niet in aanmerking genomen voor een aanpassing van de prijs.

7. 'Lengte van de transportroute' wordt uitgedrukt in kilometers op basis van een door Raben gebruikt computersysteem dat de afstanden tussen adressen aangeeft. Het programma wordt bijgewerkt afhankelijk van wijzigingen in de structurering van het wegennet.

III. Stap 2 – bepalen van de 'basisprijs'

8. De 'basisprijs' wordt bepaald in overeenstemming met de verstrekte offerte, op basis van het 'gewicht van de zending' en de 'lengte van de transportroute'. Deze waarden zullen voor een individuele zending worden bepaald overeenkomstig het in punt II bepaalde. Prijzen voor internationale transporten worden op individuele basis overeengekomen.
9. In de offerte vermelde 'basisprijzen' zijn verschuldigd voor de uitvoering van transporten door zware vrachtvoertuigen met standaarduitrusting, die niet geschikt zijn voor bijzondere transportcondities. In het bijzonder bij 'basisprijzen' garandeert Raben niet dat er een voertuig gebruikt wordt dat is uitgerust met liften en hydraulische laadkleppen, geschikt voor het handhaven van een gecontroleerde temperatuur, isothermische condities of voor vervoer van gevaarlijke goederen (ADR-goederen) enz. In elk geval dient aanvullende informatie over aanvullende leveringsvoorwaarden in de offerte opgenomen te worden. In het geval dat er geen informatie over de aanvullende voorwaarden in de offerte staat en bijzonder transport toch vereist dat wij bijzonder transportmaterieel gebruiken, zullen met deze dienst gepaard gaande kosten doorberekend worden aan klant.

IV. Stap 3 – bepalen van de 'uiteindelijke prijs'

10. De 'uiteindelijke prijs' voor het verzorgen van de transportdienst is de 'basisprijs', aangepast met de volgende elementen:
- 10.1 Brandstofaanpassing;
 - 10.2 Wegtoeslag;
 - 10.3 Vergoeding voor additionele diensten;
 - 10.4 Kosten voor het uitvoeren van het transport in bijzondere omstandigheden of voor transport van speciale soorten goederen;
 - 10.5 Aanvullende kosten.

10.1 Brandstofaanpassing

- 10.1.1 De hoogte van de brandstofaanpassing in een kalendermaand wordt iedere eerste werkdag van die maand bepaald aan de hand van de gemiddelde dieselprijs in Nederland van de voorbije kalendermaand, zoals gepubliceerd door Transport en Logistiek Nederland (TLN) en inzichtelijk via <https://www.tln.nl/brandstofmonitor/>
- 10.1.2. Aan de hand van de gemiddelde dieselprijs van de voorbije kalendermaand, kan het percentage brandstoftoeslag (DAF) van toepassing voor de nieuwe, lopende maand in hiernavolgende tabel vermeld onder lid 9.1.6. worden afgelezen.
- 10.1.3. Het percentage brandstoftoeslag (DAF) voor individuele kalendermaanden wordt gepubliceerd op de website van Raben <https://nederland.raben-group.com/klanten-omgeving/diesel-toeslag>.
- 10.1.4. Het bepalen van de 'uiteindelijke prijzen' voor het verlenen van diensten op basis van 'basisprijzen' met gebruik van de procedure voor aanpassing van de brandstofkosten vormt een standaardelement van het model voor het berekenen van de vergoeding en wordt niet beschouwd als een wijziging van bindende prijzen of gesloten contracten.
- 10.1.5. Het niveau van de brandstoftoeslag hangt af van het aandeel van de brandstofkosten en kan samen met veranderingen in de kostenstructuur wijzigen.
- 10.1.6. Tabel met brandstofprijzen en bijbehorende brandstoftoeslag (DAF).

Raben Netherlands B.V.

Vorstengrafdonk 81
 5342 LW Oss, The Netherlands
 tel. +31 88 772 00 00
 e-mail: netherlands.info@raben-group.com
 www.raben-group.com

Raben

Gross price		Net price (without VAT)		DAF %
From EUR gross price/1L	To EUR gross price/1L	From EUR net price/1L	To EUR net price/1L	
€ 0,7269	€ 0,7993	€ 0,6008	€ 0,6606	-6,00%
€ 0,7994	€ 0,8718	€ 0,6607	€ 0,7204	-5,00%
€ 0,8719	€ 0,9442	€ 0,7205	€ 0,7803	-4,00%
€ 0,9443	€ 1,0167	€ 0,7804	€ 0,8402	-3,00%
€ 1,0168	€ 1,0892	€ 0,8403	€ 0,9001	-2,00%
€ 1,0893	€ 1,1616	€ 0,9002	€ 0,9600	-1,00%
€ 1,1617	€ 1,2341	€ 0,9601	€ 1,0199	0,00%
€ 1,2342	€ 1,2342	€ 1,0200	€ 1,0200	0,00%
€ 1,2343	€ 1,3067	€ 1,0201	€ 1,0799	0,00%
€ 1,3068	€ 1,3792	€ 1,0800	€ 1,1398	1,00%
€ 1,3793	€ 1,4516	€ 1,1399	€ 1,1997	2,00%
€ 1,4517	€ 1,5241	€ 1,1998	€ 1,2596	3,00%
€ 1,5242	€ 1,5966	€ 1,2597	€ 1,3195	4,00%
€ 1,5967	€ 1,6690	€ 1,3196	€ 1,3793	5,00%
€ 1,6691	€ 1,7415	€ 1,3794	€ 1,4392	6,00%
€ 1,7416	€ 1,8140	€ 1,4393	€ 1,4991	7,00%
€ 1,8141	€ 1,8864	€ 1,4992	€ 1,5590	8,00%
€ 1,8865	€ 1,9589	€ 1,5591	€ 1,6189	9,00%
€ 1,9590	€ 2,0314	€ 1,6190	€ 1,6788	10,00%
€ 2,0315	€ 2,1038	€ 1,6789	€ 1,7387	11,00%
€ 2,1039	€ 2,1763	€ 1,7388	€ 1,7986	12,00%
€ 2,1764	€ 2,2488	€ 1,7987	€ 1,8585	13,00%
€ 2,2489	€ 2,3212	€ 1,8586	€ 1,9184	14,00%

10.2. Wegtoeslag

- 10.2.1. Wegtoeslag is de aanvullende betaling voor transportdiensten op wegen met een verplichte elektronische tolheffing en op snelwegen met een concessievergoeding.
- 10.2.2. De hoogte van de wegtoeslag wordt berekend op een wijze die een weergave is van de kosten voor het afdekken van de elektronische tolheffing en betalingen voor snelwegen waarvoor een concessie is verleend, met inachtneming van de structuur van het door Raben gebruikte wagenpark en het netwerk van verbindingen tussen de bedrijfsterminals, evenals internationale en buitenlandse terminals.
- 10.2.3. De wegtoeslag wordt voor elk transport afzonderlijk berekend.
- 10.2.4. De wegtoeslag wordt verhoogd met de BTW.

10.3. Kosten voor annuleringen en vergoedingen voor additionele diensten

- 10.3.1. De kosten die door Raben worden aangerekend bij annuleringen en tevergeefse afhaling en/of levering staan vermeld in onderstaande tabel:

Orderannulering op de dag van ophalen	100% van de transportvergoeding
Orderannulering op de dag voorafgaand aan de dag van ophalen	75% van de transportvergoeding
Tevergeefse afhaling	75% van de transportvergoeding
Tweede levering (fout van geadresseerde)	75% van de transportvergoeding in geval van NL, BE, LU 40% in het geval van andere transporten

- 10.3.2. De vergoedingen van toepassing voor additionele diensten worden vermeld in de offerte.

11. Indexatie

De oorspronkelijke tarieven voor de vergoeding zijn bindend vanaf de in de offerte aangegeven dag. Na het einde van de geldigheid van de prijslijst, te weten op 1 januari van elk jaar dat het op grond van deze offerte gesloten contract van kracht is, heeft Raben het recht om de bestaande oorspronkelijke tarieven te wijzigen (indexeren) met een percentage-indicator die aan klant medegedeeld zal worden. De percentage-indicator die zal worden gehanteerd voor het indexeren van de bestaande oorspronkelijke tarieven voor de logistieke activiteiten wordt door Raben ten minste 2 weken voor het van kracht worden van de nieuwe tarieven voor de vergoeding medegedeeld.

Bijlage 3 – Transportopdrachten

1. De transportopdracht wordt bij Raben geplaatst:
 - 1.1. via de door Raben verstrekte applicatie, na voorafgaande registratie en het aanmaken van een account door klant. Een gedetailleerde instructie met betrekking tot de registratie is beschikbaar op de website van Raben en bij de klantenservice van Raben;
 - 1.2. in de vorm van een elektronische gegevensuitwisseling (EDI) of op een andere van tevoren met Raben afgesproken wijze.
2. Als de transportopdracht via e-mail wordt geplaatst, is een ontvangstbevestiging van een dergelijke transportopdracht voor uitvoering door Raben verplicht. De bevestiging van aanvaarding van de transportopdracht wordt door Raben via e-mail verzonden naar het in de inhoud van de transportopdracht aangegeven adres. Het ontbreken van een bevestiging via e-mail van aanvaarding van de transportopdracht door Raben betekent dat de transportopdracht niet aanvaard is en dat de vervoerovereenkomst niet tot stand komt.
3. Transportopdrachten dienen op passende wijze vooraf geplaatst te worden:
 - 3.1. Transportopdrachten voor binnenlandse transportdienst:
 - 3.1.1. uiterlijk **13.00 uur** op de werkdag als de zending zich bevindt binnen het territoriale gebied van het filiaal van Raben waar de transportopdracht geplaatst werd, en enkel na bevestiging van Raben;
 - 3.1.2. uiterlijk **16.00 uur** op de werkdag voorafgaande aan de werkdag waarop de zending bij afzender opgehaald dient te worden – in alle andere gevallen.
 - 3.2. Transportopdrachten voor internationale transportdienst:
 - 3.2.1. Invoer (transportopdrachten voor het transport van de zending vanuit het buitenland naar Nederland): uiterlijk **14.00 uur** op de werkdag voorafgaande aan de werkdag waarop de zending bij afzender opgehaald dient te worden;
 - 3.2.2. Uitvoer (transportopdrachten voor het transport van de zending vanuit Nederland naar het buitenland):
 - 3.2.2.1. uiterlijk **13.00 uur** op de werkdag voorafgaande aan de werkdag waarop de zending bij afzender opgehaald dient te worden – voor gevallen waarin de plaats van ophalen van de zending zich bevindt binnen het territoriale gebied van het filiaal van Raben waar de transportopdracht geplaatst werd, en enkel na bevestiging van Raben
 - 3.2.2.2. uiterlijk **16.00 uur** op de werkdag voorafgaande aan de werkdag waarop de zending bij afzender opgehaald dient te worden – in alle andere gevallen.
 - 3.2.3. Doorvoer (transportopdracht voor het transport van de zending buiten het grondgebied van Nederland): uiterlijk **13.00 uur** op de werkdag voorafgaande aan de werkdag waarop de zending bij afzender opgehaald dient te worden.
4. Transportopdrachten die na de in artikel 3 vermelde sluitingstijden worden geplaatst, worden geacht op de volgende werkdag geplaatst te zijn.

Bijlage 4 – Uitgesloten goederen

Uitgesloten goederen zijn:

1. wapens, bijvoorbeeld wapentuig, munitie, explosieven;
2. producten, met inbegrip van programmatuur en technologie, die zowel een civiele als een militaire bestemming kunnen hebben, met inbegrip van alle goederen die voor niet-explosieve doeleinden gebruikt kunnen worden en op enige manier bijdragen in de vervaardiging van nucleaire wapens of andere nucleaire explosiemiddelen, een en ander zoals bedoeld in Verordening 428/2009 van 5 mei 2009;
3. een stof of mengsel waarvoor de criteria voor fysische gevaren, gezondheidsgevaren of milieugevaren van de delen 2 tot en met 5 van bijlage I van [Verordening 1272/2008](#) vervuld zijn;
4. cosmetica geclassificeerd als gevaarlijke mengsels en onbeveiligd met betrekking tot hun ontvlambaarheid en oxidatie;
5. goederen die niet zijn opgenomen in de klassen I-IV in overeenstemming met de NFPA 13-norm voor de installatie van sprinklersystemen;
6. losse producten en stoffen (opgeslagen in containers of in bulk);
7. gevaarlijke goederen volgens de Europese Overeenkomst betreffende het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR), gesloten in Genève op 30 september 1957:
 - a. Klasse 1 - Explosieve stoffen en voorwerpen;
 - b. Klasse 2 - Goederen die binnen het toepassingsbereik van bepaling CV36 vallen (punt 7.5.1. ADR-goederen die in een open of geventileerd voertuig vervoerd moeten worden);
 - c. Klasse 4.1 - Zelfontledende stoffen die een gecontroleerde temperatuur vereisen (classificatiecode SR2), zelfontledende stoffen die geen gecontroleerde temperatuur van type A en B vereisen;
 - d. Klasse 4.2 - Stoffen van verpakkingsgroep I (pyrofore goederen);
 - e. Klasse 5.2 - Organische peroxiden die een gecontroleerde temperatuur vereisen (classificatiecode P2), organische peroxiden die geen gecontroleerde temperatuur van type A en B vereisen (classificatiecode P1);
 - f. Klasse 6.1 - Stoffen van verpakkingsgroep I voor zover de goederen ook over de zee of door de lucht vervoerd gaan worden;
 - g. Klasse 6.2 - Infectueuze stoffen;
 - h. Klasse 7 - Radioactieve materialen;
 - i. Klasse 8 - UN1790 – Fluor waterstofzuur (VPI)
 - j. Klasse 9 - Materialen met verhoogde temperatuur (classificatiecodes M9 en M10);
 - k. Materialen of stoffen die niet in afzonderlijke verpakking vervoerd mogen worden of in andere klassen dan klasse 9 ingedeelde materialen of stoffen met verhoogde temperatuur.
8. droge en vloeibare bulkgoederen;
9. sterke drank en alcoholhoudende dranken;
10. tabaksproducten;
11. kunstwerken; edelstenen, echte parels en juwelen;
12. kostbare metalen (inclusief koper en van koper gemaakte producten);
13. zwarte koolstof;
14. planten en dieren;
15. effecten, contant geld;
16. (delen van een) stoffelijk overschot;
17. afval;
18. gebouwen voor hervestiging;
19. goederen die vooral kwetsbaar voor beschadiging zijn bij wegtransport;

20. bederfelijke goederen, bevroren goederen en andere goederen waarvoor een gecontroleerde temperatuur aangehouden dient te worden in het standaardsysteem van het groupagenetwerk (d.w.z. tijdens transport en verladen);
21. medische producten;
22. goederen die gespecialiseerd materieel en verladen vereisen;
23. goederen waarvoor Raben een speciale juridische status en/of speciale vergunningen, certificaten, toestemmingen e.a. dient te hebben;
24. administratieve bescheiden;
25. goederen die op grond van toepasselijke wetgeving uitgesloten zijn van wegtransport;
26. poststukken / postzendingen;
27. goederen van buitengewone afmetingen, indien niet ontworpen voor groupagevervoer, d.w.z. goederen met grotere afmetingen dan één of meer van de volgende maximale afmetingen:
 - a. Gewicht – 1.200 kg;
 - b. Lengte – 2,4 m;
 - c. Hoogte – 2,2 m;
 - d. Breedte – 2,2 m.

Bijlage 5 – Claimprocedure

- 1.1. Een transportgerelateerde claim wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de Opdrachtgever deze elektronisch indient via MyClaim. In alle overige gevallen dient de claim schriftelijk (waaronder e-mail) te worden ingediend. De claim dient het gevorderde bedrag te vermelden en een motivatie voor het gevraagde bedrag te bevatten. De claim dient in het bijzonder vergezeld te gaan van het volgende bewijsmateriaal:
 - 1.1.1. transportopdracht;
 - 1.1.2. vrachtbrief en alle overige relevante documenten;
 - 1.1.3. schaderapport of een ander document waaruit de omvang en de aard van de schade aan de zending blijkt – indien een dergelijk document is opgesteld;
 - 1.1.4. beeldmateriaal;
 - 1.1.5. document waaruit de vervangingswaarde of herstelkosten van de zending blijkt, alsmede een kopie van de factuur;
 - 1.1.6. document waaruit het brutogewicht van de verloren of beschadigde zending blijkt;
 - 1.1.7. informatie over een eventuele verzekering van de zending (goederenverzekering) en/of de schade vergoed is of wordt door een verzekeraar;
 - 1.1.8. informatie over de bankrekening van de klant waarop de schadevergoeding betaald dient te worden;
 - 1.1.9. indien van toepassing voorts: documenten die de levering van de zending in goede staat aan het warehouse aantonen.Tevens dient de claimgerechtigde aan te geven op grond waarvan zij van mening is dat Raben aansprakelijk is voor de veroorzaakte schade.
- 1.2. Raben heeft het recht om de Opdrachtgever te verzoeken om aanvullende informatie of documenten te overleggen als deze noodzakelijk zijn voor het onderzoeken van de claim. Als de claim door een onbevoegd persoon is ingediend of niet voldoet aan de voorwaarden als hiervoor aangegeven, zal Raben Opdrachtgever verzoeken om de claim dienovereenkomstig te corrigeren of aan te vullen binnen een periode van uiterlijk 14 dagen na de datum waarop een dergelijk verzoek werd gedaan aan de persoon die de claim ingediend had, op straffe van niet-voldoening van een dergelijke claim.
- 1.3. De persoon die de claim heeft ingediend is verplicht om de zending tot het eind van de procedure met betrekking tot de door Raben afgehandelde claim in originele toestand te houden.
- 1.4. Raben dient binnen 30 dagen vanaf de dag waarop Raben de claim heeft ontvangen hierop te reageren, tenzij door de toepasselijke wetgeving in een langere periode wordt voorzien. In het geval van een claim groter dan EUR 1.250,- kan de tijd om op de claim te reageren door Raben verlengd worden. Raben zal al het redelijke doen om dergelijke claims binnen een periode van 6 maanden te af te handelen.
- 1.5. In het geval dat Raben aan Opdrachtgever verzoekt om een claim aan te vullen of te corrigeren, loopt de periode voor reactie op de claim zoals bepaald in artikel 1.4 vanaf de dag waarop Raben de aanvulling of correctie van de claim ontvangt.
- 1.6. Geen reactie op de claim binnen de hiervoor in dit artikel 1.4 bepaalde tijd wordt geacht een afwijzing van de claim door Raben te zijn.
- 1.7. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of op enige andere wijze inhouden van te ontvangen bedragen van de vergoeding van Raben of van andere aan Raben verschuldigde bedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Raben.

Bijlage 6 – Aanvullende dienst(en)

1. Raben verleent additionele diensten onder aanvullende of uitbreidende voorwaarden voor transportdiensten.
2. De beschikbaarheid van additionele diensten voor opdrachtgevers die gebruik maken van Cargo Classic en Cargo Premium is vermeld in Appendix A.
3. De gedetailleerde beschrijving en voorwaarden van de additionele diensten zijn beschreven in Appendix B.
4. Additionele diensten vormen een onlosmakelijk onderdeel van de voorwaarden voor de transportdienst.
5. Raben mag de opdracht tot het verlenen van een aanvullende dienst weigeren zonder opgave van redenen en zonder enige aansprakelijkheid hiervoor jegens klant.
6. Mocht Raben aansprakelijk zijn jegens klant voor schadevergoeding als gevolg van het niet of onjuist uitvoeren van de aanvullende dienst, zal een dergelijke schadevergoeding niet groter zijn dan de vergoeding die verschuldigd is voor de aanvullende dienst waarop het niet of onjuist uitvoeren betrekking heeft. In afwijking van bovenstaande is Raben niet aansprakelijk voor gemiste winst en alle andere soorten indirecte schade of gevolgschade, in het bijzonder schade die het gevolg is van door klant aan derden betaalde contractuele boetes.

Bijlage 6 – Appendix A

Additionele diensten voor klanten die gebruik maken van Cargo Classic en Cargo Premium

	BESCHIKBAARHEID	
	Soort transportdienst	
	Cargo Classic	Cargo Premium
COD (levering onder rembours)	–	–
CFT (betaling bij transport)	–	–
ROP (teruggave van pallets)	+	+
ROP 48 (ophalen en naar afzender terugbrengen van maximaal 48 pallets)	+	+
e-ROD (elektronische toegang tot getekende en gescande leveringsdocumenten)	+	+
SMS (sms waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)	–	–
EML (e-mail waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)	+	+
RTS (de zending wordt geleverd in door Raben aangegeven tijdslots)	+	+
SPU (geadresseerde haalt zelf de zending op uit het magazijn van Raben)	+	+
PCD (afbeelding van bevestiging van levering)	+	+
HUN (vervoerder lost de zending op de aangegeven gebruiksplaatsen)	–	+
ADV (voorafgaande aankondiging van levering door het kantoor van Raben)	–	+
ADV 3 (advies door Raben op het www-platform van klant)	–	+
ADVPU (voorafgaande aankondiging van ophalen door het kantoor van Raben)	+	+
ND 08 (levering op de eerst mogelijke dag om 8.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	–	+

ND 10 (levering op de eerst mogelijke dag om 10.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	–	+
ND 12 (levering op de eerst mogelijke dag om 12.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	–	+
ND 16 (levering op de eerst mogelijke dag om 16.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	–	+
FIX (levering op de afgesproken dag tijdens werkuren, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	–	+
FIX 08 (levering op de afgesproken dag voor 8.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	–	+
FIX 10 (levering op de afgesproken dag voor 10.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	–	+
FIX 12 (levering op de afgesproken dag voor 12.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	–	+
EXACT (levering op de exacte dag en tijd, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	–	+
OTS (Zending wordt geleverd in door klant aangegeven tijdslots)	–	+
CALL (telefonische melding door chauffeur Raben vóór levering)	–	+
PEP (terugnemen van lege verpakkingen)	–	+

Bijlage 6 – Appendix B

Gedetailleerde omschrijving van additionele diensten

SOORT TRANSPORTDIENST	OMSCHRIJVING
Cargo Classic	Definitie: Vervoerder voert de transportdienst uit binnen 1 extra werkdag vanaf standaard looptijd Aanvullende voorwaarden: Cargo Classic geldt niet voor zendingen die tijdens het transport bij temperaturen boven nul bewaard dienen te worden en voor zendingen met douanegoederen.
Cargo Premium	Definitie: Vervoerder voert de transportdienst uit: (a) conform de standaard looptijd; of (b) de door klant bepaalde werkdag. Deze valt binnen 3 werkdagen na de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden voor (b) Geldt niet voor zendingen met ADR-goederen, met inbegrip van alcohol of goederen die onder gecontroleerde temperatuur vervoerd dienen te worden

ADDITIONELE DIENSTEN	OMSCHRIJVING
COD (<i>levering onder rembours</i>)	Definitie: Vervoerder int het voor de zending in rekening gebrachte bedrag contant bij geadresseerde en draagt dit over aan klant. Aanvullende voorwaarden: (a) het totale door vervoerder bij geadresseerde te innen contante bedrag voor de op dezelfde dag geleverde zending mag niet meer zijn dan het equivalent van EUR 2.500,- in de valuta van de plaats van levering, inclusief BTW (ongeacht het aantal zendingen voor dezelfde geadresseerde). Het is niet toegestaan om COD te bestellen voor twee of meer afzonderlijke zendingen die voor dezelfde geadresseerde en dezelfde leverdatum bestemd zijn als het totaal bij geadresseerde te innen contante bedrag hoger is dan het equivalent van EUR 2.500,- in de valuta van de plaats van levering, inclusief BTW; (b) de transportopdracht dient het contant bij geadresseerde te innen bedrag te vermelden; (c) klant is verplicht vervoerder de bankrekening in de valuta van het land waarin de levering plaatsvindt op te geven, waarop de contante betaling overgemaakt dient te worden; deze kennisgeving dient elektronisch plaats te vinden;

	(d) klant zorgt ervoor dat geadresseerde het exacte door vervoerder in overeenstemming met COD contant te innen bedrag heeft. De chauffeur heeft slechts beperkt wisselgeld; (e) overhandiging van de zending aan geadresseerde geschiedt op voorwaarde van betaling door geadresseerde van het door vervoerder contant te innen bedrag in overeenstemming met COD. Indien geadresseerde weigert contant te betalen in overeenstemming met COD, mag vervoerder overhandiging van de zending aan geadresseerde weigeren en alle andere bij wet of in de AV voorziene rechten uitoefenen; (f) het bij geadresseerde geïnde contante bedrag dient binnen 10 werkdagen vanaf de dag van inning van de betaling bij geadresseerde naar de aangewezen bankrekening overgemaakt te worden; (g) vervoerder brengt de klant die COD heeft besteld de kosten van een internationale bankoverboeking in rekening (naast een vergoeding voor COD) (h) in het geval dat vervoerder de zending aan geadresseerde overhandigt maar er niet in slaagt om COD uit te voeren om redenen voor welke vervoerder verantwoordelijk is, heeft klant het recht om schadevergoeding van vervoerder te eisen. Deze schadevergoeding mag niet hoger zijn dan het contante bedrag dat bij geadresseerde geïnd had moeten worden, met dien verstande dat de klant bewijst dat het betreffende bedrag oninbaar is en alle wettelijke en procedurele middelen uitgeput zijn.
CFT <i>(betaling bij transport)</i>	Definitie: Vervoerder int bij geadresseerde de vergoeding voor de vervoerder voor de transportdienst en andere verschuldigde bedragen in ruil voor de zending. Aanvullende voorwaarden: (a) de transportopdracht dient het belastingnummer van geadresseerde te vermelden (BTW-nummer); (b) klant zorgt ervoor dat geadresseerde het exacte door vervoerder in overeenstemming met CFT contant te innen bedrag heeft. De chauffeur heeft slechts beperkt wisselgeld; (c) overhandiging van de zending aan geadresseerde geschiedt op voorwaarde van betaling door geadresseerde van de vergoeding voor de vervoerder voor de transportdienst en andere verschuldigde bedragen in ruil voor de zending. Indien geadresseerde weigert bovengenoemde bedragen te betalen, dan mag vervoerder overhandiging van de zending aan geadresseerde weigeren en alle andere bij wet of in de AV voorziene rechten uitoefenen; (d) CFT bevrijdt klant niet van zijn verantwoordelijkheid voor betaling van de vergoeding voor de vervoerder voor de transportdienst en andere verschuldigde bedragen in ruil voor de zending. Klant blijft verplicht om bovengenoemde bedragen te betalen als geadresseerde zou weigeren om de zending te accepteren of de zending wel accepteert, maar deze bedragen niet aan vervoerder betaalt. In het laatste geval zijn klant en geadresseerde hoofdelijk aansprakelijk jegens vervoerder voor betaling van dergelijke bedragen.
ROP <i>(teruggave van pallets)</i> <i>Kan verder worden uitgebreid met: ROP48</i>	Definitie: Vervoerder wisselt bij de zending aan geadresseerde geleverde EURO-pallets om bij geadresseerde en geeft deze terug aan klant. Aanvullende voorwaarden:

	(a) uitsluitend EURO-pallets (d.w.z. platte, houten pallets met een afmeting van 120 x 80 cm, die voldoen aan de eisen van de UIC 435 Codex of hieraan gelijkgestelde eisen, conform de wet geëtiketteerd met een EUR- of EPAL-handelsmerk) komen in aanmerking voor omwisseling en teruggave; (b) het aantal om te wisselen en terug te geven EURO-pallets wordt door afzender in het transportdocument vermeld voordat de zending aan vervoerder overhandigd wordt; (c) bij het ophalen van de zending bij afzender controleert vervoerder (de chauffeur) uitsluitend het door afzender opgegeven aantal om te wisselen pallets. De chauffeur controleert niet of de pallets EURO-pallets zijn en of ze aan alle eisen voldoen. Verificatie van de om te wisselen pallets geschiedt door geadresseerde, die de pallets aanmerkt als EURO-pallets (in aanmerking komend voor omwisseling). Vervoerder mag echter weigeren om ROP uit te voeren als duidelijk wordt dat de door verzender opgegeven pallets niet voor omwisseling en teruggave in aanmerking komen (in het bijzonder wanneer deze namaak of niet-compatibel zijn); (d) Raben Netherlands verzorgt omwisseling van EURO-pallets in de volgende landen: Nederland, België, Luxemburg, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Tsjechië, Slowakije, Polen en Roemenië. Deze service is steeds onder voorbehoud van schriftelijke acceptatie door vervoerder (Raben). (e) de EURO-pallets worden onmiddellijk na levering van de zending aan geadresseerde omgewisseld; omwisseling van de EURO-pallets (d.w.z. aantal aan geadresseerde geleverde EURO-pallets en aantal door geadresseerde omgewisselde EURO-pallets) blijkt uit het transportdocument waarin levering van de zending bevestigd wordt; ontbreken van een aantekening met betrekking tot het aantal door geadresseerde omgewisselde EURO-pallets betekent dat geadresseerde geen EURO-pallets heeft omgewisseld; (f) vervoerder is verplicht om niet meer EURO-pallets aan klant terug te geven dan eerder omgewisseld door geadresseerde tijdens de levering van de zending en bevestigd in het transportdocument; (g) vervoerder is niet verplicht om EURO-pallets aan klant terug te geven die geadresseerde tijdens de levering van de zending weigerde om te wisselen (ongeacht de reden voor een dergelijke weigering); Vervoerder is niet aansprakelijk voor de niet door geadresseerde omgewisselde EURO-pallets; (h) klant zorgt ervoor dat vervoerder het exacte aantal EURO-pallets dat dient te worden omgewisseld voor de bij de zending geleverde EURO-pallets heeft; Vervoerder mag weigeren om pallets aan te nemen van geadresseerde als duidelijk wordt dat de door geadresseerde omgewisselde pallets niet voor omwisseling in aanmerking komen (in het bijzonder wanneer deze namaak of niet-compatibel zijn); (i) maandelijks vervaardigt vervoerder een overzicht van het aantal door vervoerder terug te geven EURO-pallets. Dit vindt in het overzicht oplopend plaats, d.w.z. het aantal pallets dat overblijft als eindsaldo van de vorige maand (X-1) wordt opgenomen als het beginsaldo voor de huidige maand (X). Het beginsaldo van de pallets voor de huidige maand wordt: – vermeerderd met het aantal door geadresseerde omgewisselde pallets tijdens leveringen die in de gegeven maand plaatsvonden (zoals blijkt uit de transportdocumenten); – verminderd met het aantal in de gegeven maand door vervoerder aan klant teruggegeven pallets;
--	---

	Vervoerder legt het overzicht van de pallets aan klant over. Het eindsaldo voor de gegeven maand is definitief en bindend, tenzij klant binnen 7 dagen na ontvangst van het overzicht van vervoerder bezwaar hiertegen aantekent; Het overzicht dient als basis voor klant en vervoerder voor het verzoek tot teruggave van het juiste aantal EURO-pallets, behoudens lid (i) en (j); (j) vervoerder geeft EURO-pallets terug bij het ophalen van andere zendingen of door middel van vaste leveringen van EURO-pallets; EURO-pallets worden enkel teruggebracht naar het ophaaladres van afzender. Andere locaties komen enkel in aanmerking tegen betaling van een transportvergoeding. Klant is verplicht om het aantal door vervoerder teruggegeven EURO-pallets te bevestigen; (k) de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na beëindiging van de samenwerking, op basis van het overzicht van de laatste kalendermaand van samenwerking.
ROP 48 <i>(ophalen en naar afzender terugbrengen van maximaal 48 pallets)</i>	Definitie: Vervoerder haalt maximaal 48 EURO-pallets op bij geadresseerde en verreken deze met klant (ongeacht het aantal op ROP-basis omgewisselde EURO-pallets). Aanvullende voorwaarden: (a) ROP 48 is uitsluitend beschikbaar voor Klanten die ROP hebben besteld; (b) indien geadresseerde niet voldoende EURO-pallets klaarmaakt voor ophalen, is vervoerder bevrijd van de verplichting om ROP 48 uit te voeren. Een tekort aan EURO-pallets wordt gedocumenteerd in het transportdocument. (c) alle andere voorwaarden voor ROP zijn van overeenkomstige toepassing
e-ROD <i>(elektronische toegang tot getekende en gescande leveringsdocumenten)</i>	Definitie: Vervoerder behandelt van klant ontvangen documenten (zoals afgesproken), en verzoekt geadresseerde om ontvangst van de zending te bevestigen op deze documenten (door ondertekening en/of stempelen) en klant een scan (elektronische afbeelding) van de bevestigde documenten te verstrekken. Aanvullende voorwaarden: (a) alle aan vervoerder doorgestuurde documenten waarop de e-ROD betrekking heeft, dienen in de transportopdracht vermeld te worden; (b) van elk document waarop de e-ROD betrekking heeft, dient één exemplaar naar vervoerder gezonden te worden overeenkomstig het principe: 1 document = 1 pdf- / tiff-bestand; (c) documenten die niet geretourneerd behoeven te worden (bijvoorbeeld certificaten, facturen) dienen in de zending geplaatst te worden of via andere communicatiekanalen naar geadresseerde gestuurd te worden; (d) vervoerder controleert niet of het van klant ontvangen aantal en soort documenten overeenkomt met door klant in de transportopdracht vermelde documenten; (e) vervoerder verifieert niet de inhoud van de van klant ontvangen documenten waarop de e-ROD betrekking heeft en draagt geen verantwoordelijkheid voor verlies of onvolledigheid hiervan. Vervoerder knoeit niet met de inhoud van of het aantal documenten; (f) vervoerder draagt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud van documenten waarop de e-ROD betrekking heeft;

	(g) na bevestiging door geadresseerde zullen documenten waarop de e-ROD betrekking heeft gescand worden en vervolgens gearchiveerd en opgeslagen door vervoerder (of door de externe provider van opslagdiensten). Documenten worden gedurende een periode van 5 jaar na het jaar waarin de e-ROD werd uitgevoerd bewaard. Na deze periode zullen de documenten door vervoerder vernietigd worden; (h) door geadresseerde bevestigde scans (elektronische afbeeldingen) of documenten worden binnen 7 dagen na levering van de zending beschikbaar gemaakt voor klant via de website myRaben.com; (i) op basis van een afzonderlijk verzoek van klant en tegen een aanvullende vergoeding als vermeld in Bijlage 2 zal vervoerder aan klant de originele door geadresseerde bevestigde documenten binnen 10 werkdagen na het verzoek hiertoe van klant verstrekken, maar niet eerder dan 30 werkdagen na levering van de goederen. In gevallen waarin hiervoor gereede aanleiding bestaat (bijvoorbeeld wegens een groot aantal verzoeken) kan vervoerder de termijn voor het aan klant verstrekken van de originele door geadresseerde bevestigde documenten verlengen; (j) vervoerder heeft het recht originele door geadresseerde bevestigde documenten na verloop van de in lid (g) genoemde bewaartermijn te vernietigen.
SMS <i>(sms waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)</i>	Definitie: Vervoerder stuurt geadresseerde twee berichten via sms met informatie over de status van het transport van de zending. (a) het eerste bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending in het transportsysteem van vervoerder is geregistreerd. (b) het tweede bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending verzonden is voor levering. Aanvullende voorwaarden: Klant dient een geldig mobiel telefoonnummer waarnaar informatie over de status van het transport van de zending verzonden kan worden in de transportopdracht op te nemen.
EML <i>(e-mail waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)</i>	Definitie: Vervoerder stuurt geadresseerde twee berichten via e-mail met informatie over de status van het transport van de zending. (a) het eerste bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending in het transportsysteem van vervoerder is geregistreerd. (b) het tweede bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending verzonden is voor levering. Aanvullende voorwaarden: Klant dient een geldig e-mailadres waarnaar informatie over de status van het transport van de zending verzonden kan worden in de transportopdracht op te nemen.
RTS <i>(de zending wordt geleverd in door Raben aangegeven tijdslots)</i>	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde op een werkdag tijdens door vervoerder met geadresseerde afgesproken tijdslots.

	Aanvullende voorwaarden: Beschikbaarheid van RTS is beperkt tot bepaalde bestemmingen (plaatsen van levering).
SPU (geadresseerde haalt zelf de zending op uit het magazijn van Raben)	Definitie: Geadresseerde haalt de zending op bij de door vervoerder aangegeven locatie tijdens door elk bedrijfs onderdeel bepaalde uren (indien deze niet bepaald zijn, gelden de volgende uren: 10.00-15.00 uur)
PCD (afbeelding van bevestiging van levering)	Definitie: Vervoerder bevestigt zelf de levering van de zending door drie foto's te nemen van de zending op de plaats van levering, zonder dat geadresseerde hierbij betrokken is. Aanvullende voorwaarden: (a) PCD is uitsluitend beschikbaar voor klanten die gebruik maken van myRaben (myOrder) voor het sluiten van een vervoerovereenkomst; (b) beschikbaarheid van PCD is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (c) PCD is niet beschikbaar indien klant één van de volgende additionele diensten kiest: COD, CFT, ROP, ROP48, e-ROD, HUN, SLF, SDD, PDD, SPU; (d) als onderdeel van de aanvullende dienst PCD levert de chauffeur de zending af bij de deur van geadresseerde of een andere aangewezen plaats van levering. Drie foto's van de zending, genomen door de chauffeur op de plaats van levering, vormen een bevestiging van levering van de zending. Op de drie foto's dienen te staan: een label, een zending, een zending met een label. Foto's worden gemarkeerd met de dag, het tijdstip en de geo-coördinaten van de plaats waar ze vervaardigd zijn. (e) de zending waarvan levering als bovenstaand is bevestigd, wordt geacht aan geadresseerde overhandigd te zijn in de toestand als blijkt uit de door de chauffeur genomen foto's. De foto's die levering van de zending bevestigen worden onmiddellijk aan klant ter beschikking gesteld in de myTrack&Trace-module op het platform myRaben.
HUN (vervoerder lost de zending op de aangegeven gebruiksplaatsen)	Definitie: Vervoerder lost de zending uit het voertuig en levert deze af in het pand van geadresseerde. Als het gebruik van aanvullend materieel (bijvoorbeeld een handige pallettruck, karretje, magazijnwagenenz.) niet mogelijk is, zal de zending handmatig door de chauffeur worden gelost en geleverd. Als de zending op pallets is geplaatst, dient geadresseerde eerst de kennelijke staat van de zending en de verpakking hiervan in aanwezigheid van de chauffeur te inspecteren, de aanvaarding van de zending te bevestigen en de zending uit te pakken om de chauffeur in staat te stellen om afzonderlijke goederen het pand van geadresseerde in te dragen. Aanvullende voorwaarden: (a) het totale gewicht van de zending mag niet meer zijn dan 300 kg; (b) het gewicht van één enkel goed van de zending inclusief verpakking (bijv. een pak, doos of container) mag niet meer zijn dan 30 kg; (c) de totale afmetingen (lengte/breedte/hoogte) van één enkel goed van de zending inclusief verpakking mag niet meer zijn dan 300 cm;

	(d) HUN geldt niet voor zendingen met gevaarlijke goederen (ADR- goederen) en goederen die een gecontroleerde temperatuur vereisen.
ADV (voorafgaande aankondiging van levering door het kantoor van Raben)	Definitie: Vervoerder belt geadresseerde en spreekt de eerst mogelijke datum van levering van de zending af. Aanvullende voorwaarden: Klant dient een geldig telefoonnummer waarop geadresseerde bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van geadresseerde in de transportopdracht op te nemen. De zending wordt één werkdag aangehouden om de datum van levering af te kunnen spreken met geadresseerde (de looptijd wordt met één werkdag verlengd).
ADV 3 (advies door Raben op het www-platform van klant)	Definitie: Vervoerder neemt vóór levering van de zending contact op met geadresseerde door het in het IT-systeem van geadresseerde invoeren van noodzakelijke gegevens/informatie over de verwachte tijd van levering van de zending of het soort en de grootte van de zending. Aanvullende voorwaarden: Beschikbaarheid van ADV 3 is beperkt tot bepaalde bestemmingen (plaatsen van levering).
ADVPU (voorafgaande aankondiging van ophalen door het kantoor van Raben)	Definitie: Vervoerder belt afzender en spreekt de eerst mogelijke datum van ophalen van de zending af. Aanvullende voorwaarden: Klant dient een geldig telefoonnummer waarop afzender bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van afzender in de transportopdracht op te nemen.
ND 08 (levering op de eerst mogelijke dag om 8.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 8.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van ND 08 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) ND 08 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor ND 08 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot ND 08 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
ND 10 (levering op de eerst mogelijke dag om 10.00 uur in)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 10.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.

<i>overeenstemming met de standaard looptijd)</i>	Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van ND 10 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) ND 10 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor ND 10 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot ND 10 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
ND 12 (levering op de eerst mogelijke dag om 12.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 12.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van ND 12 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) ND 12 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor ND 12 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot ND 12 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
ND 16 (levering op de eerst mogelijke dag om 16.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 16.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van ND 16 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) ND 16 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor ND 16 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot ND 16 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
FIX (levering op de afgesproken dag tijdens werkuren, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag. Klant kan als dag van levering van de zending aangeven: (a) de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd; of (b) een werkdag die niet later valt dan 3 werkdagen na de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.

	Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van FIX is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) FIX is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor FIX wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot FIX dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
FIX 08 (levering op de afgesproken dag voor 8.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 8.00 uur op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag. Klant kan als dag van levering van de zending aangeven: (a) de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd; of (b) een werkdag die niet later valt dan 3 werkdagen na de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van FIX 08 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) FIX 08 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor FIX 08 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot FIX 08 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
FIX 10 (levering op de afgesproken dag voor 10.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 10.00 uur op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag. Klant kan als dag van levering van de zending aangeven: (a) de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd; of (b) een werkdag die niet later valt dan 3 werkdagen na de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van FIX 10 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) FIX 10 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor FIX 10 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen.

	(d) Claims met betrekking tot FIX 10 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
FIX 12 (<i>levering op de afgesproken dag voor 12.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd</i>)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 12.00 uur op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag. Klant kan als dag van levering van de zending aangeven: (a) de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd; of (b) een werkdag die niet later valt dan 3 werkdagen na de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van FIX 12 is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (b) FIX 12 is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (c) de vergoeding voor FIX 12 wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (d) claims met betrekking tot FIX 12 dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
EXACT <i>(levering op de exacte dag en tijd, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)</i>	Definitie: Vervoerder probeert de zending aan geadresseerde te leveren op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag en tijd. Klant kan als dag van levering van de zending aangeven: (a) de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd; of (b) een werkdag die niet later valt dan 3 werkdagen na de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd. Aanvullende voorwaarden: (a) de daadwerkelijke leveringstijd mag $\pm$ 30 minuten van de door klant aangegeven tijd afwijken; (b) beschikbaarheid van EXACT is afhankelijk van de postcode van de plaats van levering; (c) EXACT is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (d) de vergoeding voor EXACT wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen. (e) alle claims met betrekking tot EXACT dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
OTS (<i>zending wordt geleverd in door klant aangegeven tijdslots</i>)	Definitie: Vervoerder levert de zending aan geadresseerde binnen een door klant in de transportopdracht aangegeven tijdslot van 2 uur, dat valt tussen 12.00 en 22.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd

	Aanvullende voorwaarden: (a) beschikbaarheid van OTS is beperkt tot bepaalde bestemmingen (plaatsen van levering); (b) klant dient het tijdslot in de transportopdracht te vermelden; (c) OTS is niet beschikbaar voor geadresseerden die levering van zendingen in van tevoren gedefinieerde tijdslots accepteren; (d) de vergoeding voor OTS wordt aan klant terugbetaald in het geval dat vervoerder er niet in slaagt om de zending af te leveren om andere redenen dan overmacht of aan klant, afzender of geadresseerde toe te rekenen redenen; (e) claims met betrekking tot OTS dienen binnen 5 werkdagen vanaf de dag van levering bij de klantenservice ingediend te worden.
CALL (<i>telefonische melding door chauffeur Raben vóór levering</i>)	Definitie: Vervoerder (de chauffeur) belt geadresseerde ten minste 1 uur voor levering op de dag van de geplande levering en informeert hem/haar over de verwachte tijd van levering van de zending. Aanvullende voorwaarden: Klant dient een geldig telefoonnummer waarop geadresseerde bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van geadresseerde in de transportopdracht op te nemen.
PEP (<i>terugnemen van lege verpakkingen</i>)	Definitie: Na levering van de zending pakt vervoerder (de chauffeur) de zending in het bijzijn van geadresseerde uit en verzamelt gebruikte verpakkingsmaterialen zoals bijvoorbeeld folie, karton, piepschuim, maar geen pallets. Beschikbaarheid van PEP is afhankelijk van lokale wettelijke vereisten met betrekking tot afvalinzameling, -vervoer en -beheer. Aanvullende voorwaarden: Vervoerder (de chauffeur) haalt geen pallets op bij geadresseerde.