

ALGEMENE VOORWAARDEN
van toepassing zijnde op de door
Raben Netherlands B.V. verleende transportdiensten
Bijlage: bij de Algemene Vervoercondities (AVC)

Deze Algemene Voorwaarden ('AV') dienen als aanvulling op de Algemene Vervoercondities 2002, de meest recente versie zoals door de Stichting Vervoeradres gedeponneerd ter griffie van de Rechtbanken van Amsterdam en Rotterdam (de 'AVC'). In geval van een tegenstrijdigheid prevaleren deze AV boven de AVC.

1. Definities

- 1.1. **Werkdag** – de dagen van maandag tot en met vrijdag, behalve op deze dagen vallende feestdagen van het grondgebied van de landen door welke de transportdienst wordt uitgevoerd.
- 1.2. **Transporteenheid** – een EURO-pallet, een pallet van een ander soort, mand, kartonnen doos, krat en andere containers die aanvaardbaar zijn voor het systeem voor het plaatsen van transportopdrachten, waarop of waarbinnen zich goederen bevinden die de zending vormen.
- 1.3. **AV** – deze aanvullende algemene voorwaarden en de bijlagen hierbij.
- 1.4. **Toepasselijke wetgeving** – alle in Nederland van kracht zijnde regelgeving, met inbegrip van het CMR-verdrag voor internationale transportdiensten.
- 1.5. **AVC** – de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC 2002), de meest recente versie, zoals door de Stichting Vervoeradres gedeponneerd ter griffie van de Rechtbanken van Amsterdam en Rotterdam en zoals beschikbaar gesteld op de website van vervoerder.
- 1.6. **Website van vervoerder** – <https://nederland.raben-group.com/klanten-omgeving/voorwaarden>
- 1.7. **Uitgesloten goederen** – goederen waarvoor vervoerder geen in **bijlage 2** vermelde en/of anderszins door vervoerder gecommuniceerde transportdiensten verleent.
- 1.8. **Aanvullende dienst** – extra dienst in aanvulling op de overeengekomen transportdienst of waarvoor de voorwaarden voor transportdiensten uitgebreid worden, als beschreven in **bijlage 1**.
- 1.9. **Binnenlandse transportdienst** – transportdienst waarvoor de plaats van de plaats van ophalen en de plaats van afleveren van de zending zich in Nederland bevinden.
- 1.10. **Internationale transportdienst** – transportdienst waarvoor de plaats van de plaats van ophalen en de plaats van afleveren van de zending zich in twee verschillende landen bevinden.
- 1.11. **Vervoersvoorwaarden** – soort en grootte (inclusief brutogewicht en afmetingen) van de zending, plaats en tijd van ophalen van de zending, plaats van afleveren van de zending, looptijd, vergoeding voor de vervoerder, instructies voor inklaring douane, aanvullende dienst(en) en alle andere essentiële vervoersvoorwaarden als vereist door toepasselijke wetgeving.
- 1.12. **Transportdienst** – een dienst voor het vervoeren van goederen van de ene locatie naar de andere.

2. Toepassingsbereik

- 2.1. De AVC en deze AV zijn van toepassing op alle door Raben Netherlands verleende vervoerdiensten en (eventuele) additionele diensten. In het geval van internationale transportdiensten is de CMR van toepassing, aangevuld door de AVC en deze AV.
- 2.2. Vervoerder verleent de transportdiensten aan klanten op basis van de in de vervoerovereenkomst, de AVC en deze AV vervatte voorwaarden.
- 2.3. Voor afwijkingen van de inhoud van de AVC en/of deze AV is schriftelijke toestemming van vervoerder vereist, anders is een dergelijke afwijking nietig.

3. Sluiten van een vervoerovereenkomst

- 3.1. Voor het sluiten van een vervoerovereenkomst dienen de vervoersvoorwaarden tussen klant en vervoerder overeengekomen te worden.
- 3.2. De vervoersvoorwaarden kunnen worden opgenomen in een tussen klant en vervoerder overeengekomen raamcontract.
- 3.3. Transportopdrachten worden bij vervoerder geplaatst op een manier en binnen de aanlevertijden als omschreven in **bijlage 3**. In afwijking van bovenstaande kan de transportopdracht niet na de deadline geplaatst worden indien zulks door vervoerder in diens vervoersvoorwaarden is vermeld (geldigheidsduur).
- 3.4. Door klant aan vervoerder gegeven transportopdrachten dienen in overeenstemming te zijn met de vervoersvoorwaarden overeengekomen met of opgegeven door vervoerder. In het geval van afwijkingen prevaleren de vervoersvoorwaarden overeengekomen met of opgegeven door vervoerder boven de transportopdracht. In het geval dat de vervoersvoorwaarden niet zijn overeengekomen met of opgegeven door vervoerder, is vervoerder niet gebonden aan de looptijd en het bedrag van de in de inhoud van de transportopdracht vermelde vergoeding, en heeft vervoerder het recht om de transportdienst op de in deze AV omschreven voorwaarden te verlenen.
- 3.5. Vervoerder is niet verplicht om een transportopdracht te aanvaarden en/of een vervoerovereenkomst aan te gaan. Het staat de vervoerder te allen tijde vrij de aanvaarding van een transportopdracht te weigeren.
- 3.6. Vervoerder stelt klant op de hoogte van een weigering van de aanvaarding van de transportopdracht. In het geval van een weigering door vervoerder van aanvaarding van de transportopdracht komt de vervoerovereenkomst niet tot stand en heeft een dergelijke transportopdracht geen rechtsgevolgen of verplichtingen voor vervoerder tot gevolg.
- 3.7. De transportopdracht wordt geacht te zijn aanvaard door vervoerder – hetgeen gelijk staat aan het sluiten van een vervoerovereenkomst – als vervoerder klant niet tijdig op de hoogte stelt van een weigering van de transportopdracht. In afwijking van bovenstaande geldt stilzwijgende aanvaarding niet voor de transportopdracht met betrekking tot de uitgesloten goederen. Voor de transportopdracht met betrekking tot de uitgesloten goederen is de uitdrukkelijke aanvaarding (bevestiging) door vervoerder vereist.

- 3.8. Voor het sluiten van een vervoerovereenkomst met betrekking tot de uitgesloten goederen is formele uitdrukkelijke toestemming van vervoerder vereist. De toestemming van vervoerder mag niet ontleend worden aan of afgeleid worden van een andere intentieverklaring, maar dient expliciet in schriftelijke of elektronische vorm uitgedrukt te worden op straffe van nietigheid, voordat de vervoerovereenkomst tot stand komt, op verzoek van klant met opgave van de waarde van de zending. Vervoerder kan zijn toestemming laten afhangen van aanvaarding door klant van specifieke voorwaarden voor de transportdienst, in het bijzonder een hogere aan vervoerder verschuldigde vergoeding voor de transportdienst. Als de vervoersvoorwaarden in een tussen klant en vervoerder overeengekomen raamcontract of doorlopende opdracht omschreven zijn, kan vervoerder ook zijn toestemming uitspreken vóór of gelijktijdig met de aanvaarding van de transportopdracht door vervoerder. Bij ontbreken van de in dit artikel 3.9 omschreven toestemming wordt aangenomen dat de zending geen uitgesloten goederen zal bevatten.
- 3.9. De chauffeur die de transportdienst uitvoert, is niet gerechtigd om de vervoersvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. In het geval dat klant de vervoersvoorwaarden wenst aan te vullen of te wijzigen, dient deze contact op te nemen met afdeling Kwaliteit [quality.nl@raben-group.com].

4. Vergoeding voor de vervoerder

- 4.1. Vervoerder verricht transportdiensten en additionele diensten tegen de overeengekomen vergoeding. In de vervoerovereenkomst, met inbegrip van deze AV en de AVC of toepasselijke wetgeving, genoemde gevallen vergoedt klant daarnaast aan vervoerder de in verband met de uitvoering van transportdiensten gemaakte kosten en gedane uitgaven.
- 4.2. De aan vervoerder verschuldigde vergoeding voor transportdiensten hangt in het bijzonder af van het soort en de grootte van de zending, de lengte van de transportroute, en van mogelijke bijzondere voorwaarden waaraan tijdens de uitvoering van de transportdienst dient te worden voldaan.
- 4.3. De vergoeding wordt door vervoerder en klant overeengekomen in de vervoerovereenkomst of, bij afwezigheid hiervan, op basis van de standaardtarieven van vervoerder, en wordt berekend in overeenstemming met **bijlage 4** ("**Vergoeding voor de vervoerder**").
- 4.4. Vervoerder heeft het recht om de vergoeding te verhogen:
- 4.4.1. als blijkt dat de goederen of vereisten niet in overeenstemming zijn met de door klant verstrekte informatie en documenten, in het bijzonder als het soort of de grootte van de zending of andere kenmerken van de zending anders zijn dan het soort of de grootte van de zending of andere door klant aangegeven of in de transportopdracht opgenomen kenmerken van de zending; en/of
- 4.4.2. in geval van een stijging van kostenbepalende factoren die zich na het afsluiten van de vervoerovereenkomst voordoet. Specifieke afspraken voor brandstoftoeslagen en wegtoeslagen zijn opgenomen in **Bijlage 4** ("**Vergoeding voor de vervoerder**").
- 4.5. Klant betaalt de vergoeding aan vervoerder en vergoedt alle kosten en uitgaven aan vervoerder in overeenstemming met het tarief van vervoerder als vermeld in **bijlage 4**, op basis van door vervoerder uitgegeven facturen, of bij afwezigheid van een standaard tarief, op basis van nacalculatie.
- 4.6. Afspraken tussen klant en geadresseerde met betrekking tot de betaling voor de transportdienst en eventuele andere op de zending drukkende verplichtingen, in het bijzonder de verplichtingen die voortvloeien uit Incoterms, zijn niet bindend voor vervoerder.
- 4.7. Noch de afwezigheid van transportdocumenten, noch enige claim voor schadevergoeding geven klant het recht om betaling van de vergoeding te weigeren of op te schorten.

- 4.8. Klant heeft geen recht op verrekening of op enige andere manier inhouden van verschuldigde bedragen van de vergoeding van vervoerder of van andere aan vervoerder verschuldigde bedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van vervoerder.

5. Verplichtingen van de klant

- 5.1. Klant komt alle op klant, afzender of geadresseerde drukkende vereisten op grond van het in de vervoerovereenkomst, AVC, AV of toepasselijke wetgeving bepaalde na of garandeert nakoming hiervan. Klant is jegens vervoerder verantwoordelijk voor het aan de eisen voldoen door afzender en geadresseerde als voor zijn eigen handelen of nalaten. In het bijzonder dient klant:
- 5.1.1. de zending klaar te maken en te verpakken op een voor wegtransport geschikte manier, die het mogelijk maakt om de zending zonder gedeeltelijk verlies of schade te leveren en af te geven, rekening houdend met de aard van de zending, de mate waarin deze kwetsbaar is voor schade tijdens het transport of het laden of lossen, de plaats van laden en lossen, het bijzondere karakter van groupagevervoer met inbegrip van overladingswerkzaamheden en uit de toepasselijke wetgeving of algemeen geaccepteerde sectorregels voortvloeiende eisen. De verpakking van de zending dient zodanig te zijn dat niemand toegang tot de zending kan krijgen zonder met de verpakking te knoeien, de stabiliteit en het handhaven van evenwicht van de zending gewaarborgd worden en dat deze bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf. In het geval van op een pallet gestapelde goederen dient de zending op dusdanige wijze op een pallet geplaatst te zijn dat deze niet buiten de pallet uitsteekt. Op of in andere transporteenheden geplaatste goederen dienen van binnenuit beschermd te zijn tegen de mogelijkheid van verschuiven. In het geval van verzending van machines of materieel met uitstekende delen dienen dergelijke delen beschermd te zijn tegen beschadiging tijdens het transport en het laden en lossen. Daarnaast dienen alle transporteenheden strak ingepakt te zijn in stretchfolie en vastgemaakt met tape en waar nodig, van markeringen te zijn voorzien die een mogelijk bijzonder karakter van de zending aanduiden of bijzondere eisen voor wat betreft de wijze van transport vermelden, zoals bijvoorbeeld "pas op, glas", "deze kant boven / onder";
- 5.1.2. ervoor te zorgen dat zendingen van meer dan 30 kg op transporteenheden worden geplaatst die met behulp van een vorkheftruck herladen kunnen worden;
- 5.1.3. laden en voor transport vrijgeven van de zending op de laadplek te garanderen binnen maximaal 5 minuten per transporteenheid vanaf het moment van verstrekken van het transportmiddel;
- 5.1.4. Vervoerder te voorzien van haalbare richtlijnen voor het geval dat zich belemmeringen voordoen bij het uitvoeren van de transportdienst of het vrijgeven van de zending;
- 5.1.5. laden, lossen en overname van de zending op de plaats van levering te garanderen binnen maximaal 15 minuten voor groupage, 60 minuten voor LTL en 90 minuten voor FTL vanaf het moment van verstrekken van het transportmiddel.
- 5.2. Laden en lossen van de zending is de verantwoordelijkheid van respectievelijk afzender en geadresseerde. Vervoerder is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van het laden en lossen, noch voor het ter beschikking stellen van technische middelen of materieel voor laden en lossen. Eventueel kan tijdens het laden en lossen hulp worden aangeboden door de chauffeur, doch uitsluitend op risico en verantwoordelijkheid van afzender of geadresseerde.
- 5.3. Klant dient zich te houden aan alle operationele procedures of handboeken die van tijd tot tijd door vervoerder kunnen worden verstrekt en gepubliceerd op de website van vervoerder.

6. Rechten en verplichtingen van vervoerder

- 6.1. Bij het aanvaarden van de zending voor transport dient vervoerder uitsluitend de kwantiteit en de uiterlijke staat van de transporteenheden te controleren aan de hand van de informatie in het transportdocument en hoe de zending is klaargemaakt voor transport. Vervoerder controleert niet de inhoud van individuele transporteenheden. Indien vervoerder geen voorbehouden maakt bij het aanvaarden van de zending voor transport, wordt aangenomen dat de kwantiteit en de uiterlijke staat van de transporteenheden toereikend was ten tijde van het voor transport vrijgeven van de zending, waarbij een dergelijke aannahme niet geldt voor de conditie van de goederen binnen de afzonderlijke transporteenheden.
- 6.2. Indien klant enige van zijn verplichtingen op grond van de vervoerovereenkomst, met inbegrip van de in de AVC en deze AV vermelde verplichtingen, niet nakomt, zal vervoerder onmiddellijk het recht hebben om de vervoerovereenkomst op te zeggen, te weigeren de zending voor transport te aanvaarden en/of het vertrek van het voertuig op te schorten, zonder hiervoor enige aansprakelijkheid te dragen jegens klant of andere negatieve gevolgen te ondervinden. Alle hieruit voortvloeiende schade en kosten zijn voor rekening van klant.
- 6.3. In afwijking van het meer algemene artikel 6.2 heeft vervoerder het recht om de vervoerovereenkomst op te zeggen, te weigeren de zending voor transport te aanvaarden en/of het vertrek van het voertuig op te schorten, zonder hiervoor enige aansprakelijkheid te dragen jegens klant of andere negatieve gevolgen te ondervinden:
 - 6.3.1. wanneer de zending uitgesloten goederen bevat;
 - 6.3.2. wanneer de zending of de staat ervan niet in overeenstemming is met de door vervoerder gestelde vervoersvoorwaarden in reactie op een door klant ingediende aanvraag (of de in het raamcontract of lopende opdracht vermelde voorwaarden voor de transportdienst) of met de transportopdracht, in het bijzonder in geval de zending gebreken vertoont, of het soort en de grootte van de zending of andere kenmerken van de zending of verpakkingsmethoden afwijken van de in de vervoersvoorwaarden of transportopdracht opgenomen beschrijving;
 - 6.3.3. wanneer de zending niet verpakt is of de verpakking van de zending klaarblijkelijk onvoldoende of onjuist is;
 - 6.3.4. wanneer de zending niet of onjuist gemarkeerd is;
 - 6.3.5. wanneer vervoerder de vervoerovereenkomst niet mag uitvoeren op grond van beperkingen opgelegd door financiële instellingen die fondsen verstrekken aan vervoerder, zijn verzekeraars of overheidsinstellingen;
 - 6.3.6. wegens enige andere reden op grond van de AVC of de toepasselijke wetgeving.
- 6.4. Vervoerder levert uitsluitend transportdiensten – dat wil zeggen: haalt de zending op bij afzender, vervoert de zending naar geadresseerde en levert deze daar af – op werkdagen. Vervoerder zal zich inspannen om de transportdienst binnen de in de vervoerovereenkomst vermelde looptijd af te ronden. Looptijd wordt uitgedrukt in werkdagen. In uren uitgedrukte tijds-kaders zijn niet bindend, tenzij uitdrukkelijk geaccepteerd door vervoerder. 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.

- 6.5. Tenzij anders overeengekomen in de vervoerovereenkomst wordt de transportdienst door vervoerder verricht binnen de volgende looptijden:
 - 6.5.1. In het geval van binnenlandse transportdienst – binnen 1 werkdag vanaf de dag van ophalen van de zending bij afzender, behalve voor postcodes 1790-1799, 8880-8899, 9160-9166 waarvoor de looptijd 2 werkdagen vanaf de dag van ophalen van de zending bij afzender is;
 - 6.5.2. In het geval van internationale transportdienst – binnen een tijd die redelijkerwijs verwacht mag worden van een behoorlijk handelend en professioneel vervoerder, de omstandigheden van het geval in aanmerking genomen (en in het bijzonder in het geval van gedeeltelijke ladingen, de tijd die nodig is voor het op normale manier verkrijgen van een volledige lading en de tijd die nodig is voor overslag).
- 6.6. Indien geadresseerden leveringen accepteren op basis van kennisgeving vooraf of binnen gespecificeerde tijdslots heeft vervoerder het recht om de zending af te leveren op basis van de afspraken van klant of zijn vervoerder met geadresseerde.
- 6.7. Indien de eerste leveringspoging niet gelukt is omdat geadresseerde niet aanwezig was, niet in staat was om de zending te aanvaarden of door andere niet aan vervoerder toe te rekenen redenen, zal vervoerder, tenzij anders geïnstrueerd door klant, een tweede poging doen om de zending op de volgende werkdag aan geadresseerde af te leveren. Vervoerder brengt klant een aanvullende vergoeding in rekening voor deze tweede leveringspoging.
- 6.8. In het geval van een mislukte tweede leveringspoging of indien zich belemmeringen voordoen bij het uitvoeren van de transportdienst of het afleveren van de zending, brengt vervoerder de zending terug naar afzender (tenzij anders geïnstrueerd door klant).
- 6.9. De overhandiging (levering) van de zending wordt bevestigd in het transportdocument. Een weigering om de levering te bevestigen geeft vervoerder het recht om de overhandiging van de zending aan geadresseerde te onthouden.
- 6.10. De zending wordt geacht door vervoerder overhandigd te zijn en het risico van verlies, gedeeltelijk verlies of beschadiging van de zending gaat over op geadresseerde bij bevestiging van levering van de zending in het transportdocument of bij het begin van lossen van de zending, afhankelijk van welk van beide zich het eerst voordoet.

7. Aansprakelijkheid van vervoerder

- 7.1. Indien vervoerder jegens klant aansprakelijk is voor schadevergoeding wegens verlies of schade die ontstaan is als gevolg van niet of onjuist uitvoeren van transportdiensten welk geen verlies van of schade aan de zending is of schade die het gevolg is van vertraging in de levering, zal een dergelijke schadevergoeding niet hoger zijn dan het bedrag van de vergoeding die verschuldigd is voor de transportdienst waarop het niet of onjuist uitvoeren betrekking heeft. In afwijking van bovenstaande is vervoerder 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.
- 7.2. Indien vervoerder jegens klant aansprakelijk is voor schadevergoeding wegens verlies of schade die ontstaan is als gevolg van het niet of onjuist uitvoeren van additionele diensten waarvoor geen verplichte dekking bestaat door verplichte toepasselijke wetgeving, zal een dergelijke schadevergoeding niet hoger zijn dan het bedrag van de vergoeding die verschuldigd is voor de aanvullende dienst waarop het niet of onjuist uitvoeren betrekking heeft.

7.3. Vervoerder is bevrijd van de aansprakelijkheid voor door klant geleden verlies of schade die het gevolg is van niet-nakoming door klant van zijn verplichtingen of plichten op grond van de vervoerovereenkomst, AV en/of AVC en/of toepasselijke wetgeving, evenals in alle andere in de toepasselijke wetgeving vermelde gevallen. In het bijzonder is vervoerder bevrijd van alle aansprakelijkheid voor verlies van of schade aan uitgesloten goederen.

8. Aansprakelijkheid van klant

- 8.1. Klant is jegens vervoerder aansprakelijk voor alle verliezen en schade, met inbegrip van boetes en andere geldstraffen, en compenseert vervoerder voor alle kosten en uitgaven voortvloeiend uit het niet of onjuist uitvoeren van de vervoerovereenkomst door klant of uit niet-nakoming van de toepasselijke wetgeving.
- 8.2. Klant stelt vervoerder, zijn ondergeschikten en/of hulppersonen op eerste verzoek schadeloos voor claims van derden wegens schade of financiële verliezen die op enigerlei wijze te maken hebben met de uitvoering van de vervoerovereenkomst, met inbegrip van aanspraken op basis van productaansprakelijkheid en/of intellectuele eigendomsrechten.
- 8.3. Klant is aansprakelijk voor schade aan eigendommen van vervoerder, zijn ondergeschikten en/of hulppersonen en/of andere klanten, evenals voor letselschade, veroorzaakt door klant, de goederen, inclusief de verpakking van de goederen, zijn hulppersonen, ondergeschikten en alle andere personen die op zijn instructies handelen.

9. Claims

- 9.1. Indien de aansprakelijkheid van vervoerder voortvloeit uit de vervoerovereenkomst, zal de hiertoe op grond van de AVC en/of toepasselijke wetgeving bevoegde persoon (klant of geadresseerde) een schriftelijke claim indienen bij vervoerder. De claim dient het door klant gevraagde 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:
 - 9.1.1. Transportopdracht;
 - 9.1.2. Transportdocument;
 - 9.1.3. schaderapport of een ander document waaruit de omvang en de aard van de schade aan de zending blijkt – indien een dergelijk document is opgesteld;
 - 9.1.4. document waaruit de waarde van de zending blijkt (factuur etc.);
 - 9.1.5. document waaruit het brutogewicht van de verloren of beschadigde zending blijkt;
 - 9.1.6. informatie over een eventuele verzekering van de zending (goederenverzekering) en of de schade vergoed is door de verzekeraar;
 - 9.1.7. informatie over de bankrekening van klant waarop de schadevergoeding betaald dient te worden.

Tevens dient de claim alle andere door de AVC en/of toepasselijke wetgeving vereiste informatie en documenten te bevatten.

- 9.2. Vervoerder heeft het recht om klant 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 vermeld in artikel 9.1 of eventuele andere toepasselijke voorwaarden, of vereiste documenten en ander bewijsmateriaal niet is overlegd, zal vervoerder klant 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.
- 9.3. De persoon die de claim heeft ingediend is verplicht om de zending tot het eind van de procedure met betrekking tot de door vervoerder afgehandelde claim in originele toestand te houden.
- 9.4. Vervoerder dient binnen 30 dagen vanaf de dag waarop vervoerder 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 5.000,- kan de tijd om op de claim te reageren door vervoerder verlengd worden. Vervoerder zal al het redelijke doen om dergelijke claims binnen een periode van 6 maanden te af te handelen.
- 9.5. Tenzij anders bepaald door de toepasselijke wetgeving of de AVC, loopt in het geval dat vervoerder aan klant verzoekt om een claim aan te vullen of te corrigeren, de periode voor reactie op de claim zoals bepaald in artikel 9.4 vanaf de dag waarop vervoerder de aanvulling of correctie van de claim ontvangt.
- 9.6. Geen reactie op de claim binnen de hiervoor in dit artikel 9.4 bepaalde tijd wordt geacht een afwijzing van de claim door vervoerder te zijn.
- 9.7. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of op enige andere wijze inhouden van te ontvangen bedragen van de vergoeding van vervoerder of van andere aan vervoerder verschuldigde bedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van vervoerder.
- 9.8. Tenzij anders voorzien in dwingende bepalingen van toepasselijke wetgeving, is de verjaringstermijn van de claims van klant tegen vervoerder die voortvloeien uit of verband houden met de vervoerovereenkomst 1 jaar vanaf de dag waarop de claim opeisbaar werd.

10. Wijziging van de AV

- 10.1. Vervoerder behoudt zich het recht voor om deze AV te allen tijde en naar eigen goeddunken te wijzigen of in te trekken en AV (of een van de bijlages bij AV) te vervangen door nieuwe voorwaarden met betrekking tot transportdiensten. Wijzigingen, intrekkingen of vervangingen van aanvullende AV worden door vervoerder op de website van vervoerder gepubliceerd met passende aankondiging vooraf en/of anderszins aan klant gecommuniceerd. Klant dient permanent toegang tot het internet te hebben en, met eigen middelen, op regelmatige basis kennis te nemen van de actuele bewoordingen van AV en bijlages bij AV op de website van vervoerder.

10.2. Een dergelijke wijziging, intrekking of vervanging van AV wordt van kracht en bindend na verloop van 14 dagen vanaf het moment dat de wijziging, intrekking of vervanging van AV aan klant beschikbaar werd gesteld (tenzij de aankondiging van vervoerder een latere ingangsdatum van de wijziging, intrekking of vervanging van AV vermeldt) waarbij geen toestemming van klant en/of uitvoering van aanvullende afspraken of andere documenten door klant zijn vereist. In het geval van vervoerovereenkomsten die afgesloten zijn vóór het van kracht worden van de wijziging, intrekking of vervanging van AV zijn eerdere AV van toepassing. In het geval dat klant en vervoerder gebonden zijn door de raamovereenkomst met betrekking tot de transportdiensten die afgesloten werd voordat de wijziging, intrekking of vervanging van AV van kracht werd, zullen eerdere AV van kracht zijn hangende de inwerkingtreding van een wijziging, intrekking of vervanging van AV, en gewijzigde of vervangende AV zullen van toepassing zijn na het in werking treden van een wijziging of vervanging van AV. In het geval van wijziging of vervanging van AV behoudt klant echter het recht om de raamovereenkomst met betrekking tot de transportdiensten op te zeggen met een opzegtermijn van 14 dagen. Tot het eind van de opzegtermijn gelden dan de eerdere AV. Klant kan de raamovereenkomst opzeggen tot het moment waarop een wijziging, intrekking of vervanging van AV in werking treedt.

11. Gegevensbescherming

- 11.1. Vervoerder verwerkt de persoonsgegevens van transporteurs, fysieke personen die door klant in de transportopdracht zijn opgegeven voor het uitvoeren van de transportdienst, in overeenstemming met de vervoerovereenkomst met inachtneming van passende beveiliging en eisen van gegevensbescherming overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- 11.2. Klant zorgt ervoor dat (i) hij aan vervoerder verstrekte persoonsgegevens op rechtmatige wijze verkregen heeft, en (ii) hij bevoegd is persoonsgegevens door te geven voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de transportdiensten.
- 11.3. Het informatiebeding voor transporteurs die natuurlijke personen zijn is beschikbaar op de website: <https://nederland.raben-group.com/privacy-policy>
- 11.4. Op verzoek van klant verstrekt vervoerder de persoonsgegevens van chauffeurs (naam en nummer van het identiteitsbewijs), uitsluitend met kennisgeving van levering of ontvangst van de zending als doel.
- 11.5. De volledige informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door de vervoerder is beschikbaar in het privacy statement dat op de website van vervoerder is gepubliceerd: <https://nederland.raben-group.com/privacy-policy>

12. Slotbepalingen

- 12.1. AV zijn gratis verkrijgbaar op het kantoor van vervoerder en de bijkantoren van vervoerder en daarnaast op de website van vervoerder. Op verzoek wordt een fysieke kopie van de AV kosteloos verstrekt.
- 12.2. In alle gevallen waarin de AV niet voorzien, gelden de betreffende bepalingen van de AVC en/of de toepasselijke wetgeving.
- 12.3. De volgende bijlagen maken integraal deel uit van de AV:
 - 12.3.1. **Bijlage 1: Additionele diensten;**
 - 12.3.2. **Bijlage 2: Uitgesloten goederen;**
 - 12.3.3. **Bijlage 3: Het plaatsen van transportopdrachten;**
 - 12.3.4. **Bijlage 4: Vergoeding voor de vervoerder.**
- 12.4. Deze AV treden in werking op en zijn van kracht vanaf 1 januari 2021.

Bijlage 1



























Additionele diensten

1. Vervoerder verleent additionele diensten onder aanvullende of uitbreidende voorwaarden voor transportdiensten.
2. De beschikbaarheid van additionele diensten voor klanten 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. Vervoerder mag de opdracht tot het verlenen van een aanvullende dienst weigeren zonder opgave van redenen en zonder enige aansprakelijkheid hiervoor jegens klant.
6. Mocht vervoerder 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 vervoerder 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.

Appendix A

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

	BESCHIKBAARHEID	
	Soort transportdienst	
	Cargo Classic	Cargo Premium
COD (<i>levering onder rembours</i>)	-	-
CFT (<i>betaling bij transport</i>)	-	-
ROP (<i>teruggave van pallets</i>)	+	+
ROP 48 (<i>ophalen en naar afzender terugbrengen van maximaal 48 pallets</i>)	+	+
e-ROD (<i>elektronische toegang tot getekende en gescande leveringsdocumenten</i>)	+	+
SMS (<i>sms waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering</i>)	-	-
EML (<i>e-mail waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering</i>)	+	+
RTS (<i>de zending wordt geleverd in door Raben aangegeven tijdslots</i>)	+	+
SPU (<i>geadresseerde haalt zelf de zending op uit het magazijn van Raben</i>)	+	+
PCD (<i>afbeelding van bevestiging van levering</i>)	+	+
HUN (<i>vervoerder lost de zending op de aangegeven gebruikplaatsen</i>)	-	+
ADV (<i>voorafgaande aankondiging van levering door het kantoor van Raben</i>)	-	+
ADV 3 (<i>advies door Raben op het www-platform van klant</i>)	-	+

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)		

Appendix B

Gedetailleerde omschrijving van additionele diensten

SOORT TRANSPORTDIENST	OMSCHRIJVING
Cargo Classic	<p>Definitie: Vervoerder voert de transportdienst uit binnen 1 extra werkdag vanaf standaard looptijd</p> <p>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.</p>
Cargo Premium	<p>Definitie: Vervoerder voert de transportdienst uit:</p> <p>(a) conform de standaard looptijd; of</p> <p>(b) de door klant bepaalde werkdag. Deze valt binnen 3 werkdagen na de standaard looptijd.</p> <p>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</p>

ADDITIONELE DIENSTEN	OMSCHRIJVING
COD <i>(levering onder rembours)</i>	<p>Definitie: Vervoerder int het voor de zending in rekening gebrachte bedrag contant bij geadresseerde en draagt dit over aan klant.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>(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;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>CFT <i>(betaling bij transport)</i></p>	<p>Definitie: Vervoerder int bij geadresseerde de vergoeding voor de vervoerder voor de transportdienst en andere verschuldigde bedragen in ruil voor de zending.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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;

	<p>(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;</p> <p>(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.</p>
<p>ROP (teruggave van pallets) Kan verder worden uitgebreid met: ROP48</p>	<p>Definitie: Vervoerder wisselt bij de zending aan geadresseerde geleverde EURO-pallets om bij geadresseerde en geeft deze terug aan klant.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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);</p> <p>(d) Raben Netherlands verzorgt omwisseling van EURO-pallets in de volgende landen: Nederland, België, Luxemburg, Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland.</p>

	<p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(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);</p> <p>(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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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; <p>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;</p> <p>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);</p>
--	---

	<p>(j) vervoerder geeft EURO-pallets terug bij het ophalen van andere zendingen of door middel van vaste leveringen van EURO-pallets; Klant is verplicht om het aantal door vervoerder teruggegeven EURO-pallets te bevestigen;</p> <p>(k) de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na beëindiging van de samenwerking, op basis van het overzicht van de laatste kalendermaand van samenwerking.</p>
<p>ROP 48 <i>(ophalen en naar afzender terugbrengen van maximaal 48 pallets)</i></p>	<p>Definitie: Vervoerder haalt maximaal 48 EURO-pallets op bij geadresseerde en verrekenst deze met klant (ongeacht het aantal op ROP-basis omgewisselde EURO-pallets).</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>(a) ROP 48 is uitsluitend beschikbaar voor Klanten die ROP hebben besteld;</p> <p>(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.</p> <p>(c) alle andere voorwaarden voor ROP zijn van overeenkomstige toepassing</p>
<p>e-ROD <i>(elektronische toegang tot getekende en gescande leveringsdocumenten)</i></p>	<p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>(a) alle aan vervoerder doorgestuurde documenten waarop de e-ROD betrekking heeft, dienen in de transportopdracht vermeld te worden;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(d) vervoerder controleert niet of het van klant ontvangen aantal en soort documenten overeenkomt met door klant in de transportopdracht vermelde documenten;</p> <p>(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;</p>

	<p>(f) vervoerder draagt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud van documenten waarop de e-ROD betrekking heeft;</p> <p>(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;</p> <p>(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;</p> <p>(i) op basis van een bijzonder verzoek van klant en tegen een aanvullende vergoeding als vermeld in bijlage 4 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;</p> <p>(j) vervoerder heeft het recht originele door geadresseerde bevestigde documenten na verloop van de in lid (g) genoemde bewaartermijn te vernietigen.</p>
<p>SMS</p> <p><i>(sms waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder stuurt geadresseerde twee berichten via sms met informatie over de status van het transport van de zending.</p> <p>(a) het eerste bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending in het transportsysteem van vervoerder is geregistreerd.</p> <p>(b) het tweede bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending verzonden is voor levering.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>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.</p>
<p>EML</p> <p><i>(e-mail waarmee geadresseerde geïnformeerd wordt over ophalen en levering)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder stuurt geadresseerde twee berichten via e-mail met informatie over de status van het transport van de zending.</p> <p>(a) het eerste bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending in het transportsysteem van vervoerder is geregistreerd.</p> <p>(b) het tweede bericht wordt gemaakt en naar geadresseerde gestuurd nadat de zending verzonden is voor levering.</p>

	<p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>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.</p>
<p>RTS (de zending wordt geleverd in door Raben aangegeven tijdslots)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde op een werkdag tijdens door vervoerder met geadresseerde afgesproken tijdslots.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Beschikbaarheid van RTS is beperkt tot bepaalde bestemmingen (plaatsen van levering).</p>
<p>SPU (geadresseerde haalt zelf de zending op uit het magazijn van Raben)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Geadresseerde haalt de zending op bij de door vervoerder aangegeven locatie tijdens door elk bedrijfsonderdeel bepaalde uren (indien deze niet bepaald zijn, gelden de volgende uren: 10.00-15.00 uur)</p>
<p>PCD (afbeelding van bevestiging van levering)</p>	<p>Definitie:</p> <p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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. <p>De foto's die levering van de zending bevestigen worden onmiddellijk aan klant ter beschikking gesteld in de myTruck&Tracke-module op het platform myRaben.</p>

<p>HUN (<i>vervoerder lost de zending op de aangegeven gebruiksplaatsen</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>ADV (<i>voorafgaande aankondiging van levering door het kantoor van Raben</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder belt geadresseerde en spreekt de eerst mogelijke datum van levering van de zending af.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Klant dient een geldig telefoonnummer waarop geadresseerde bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van geadresseerde in de transportopdracht op te nemen.</p> <p>De zending wordt één werkdag aangehouden om de datum van levering af te kunnen spreken met geadresseerde (de looptijd wordt met één werkdag verlengd).</p>
<p>ADV 3 (<i>advies door Raben op het www-platform van klant</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Beschikbaarheid van ADV 3 is beperkt tot bepaalde bestemmingen (plaatsen van levering).</p>
<p>ADVPU (<i>voorafgaande aankondiging van</i>)</p>	<p>Definitie:</p>

<p><i>ophalen door het kantoor van Raben)</i></p>	<p>Vervoerder belt afzender en spreekt de eerst mogelijke datum van ophalen van de zending af.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Klant dient een geldig telefoonnummer waarop afzender bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van afzender in de transportopdracht op te nemen.</p>
<p>ND 08 <i>(levering op de eerst mogelijke dag om 8.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 8.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>ND 10 <i>(levering op de eerst mogelijke dag om 10.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 10.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>ND 12 <i>(levering op de eerst mogelijke dag om 12.00 uur in</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 12.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.</p>

<p><i>overeenstemming met de standaard looptijd)</i></p>	<p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>ND 16 <i>(levering op de eerst mogelijke dag om 16.00 uur in overeenstemming met de standaard looptijd)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 16.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>FIX <i>(levering op de afgesproken dag tijdens werkuren, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)</i></p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag.</p> <p>Klant kan als dag van levering van de zending aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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. <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>FIX 08 (levering op de afgesproken dag voor 8.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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. <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.
<p>FIX 10 (levering op de afgesproken dag voor 10.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd)</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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. <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> (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.

<p>FIX 12 (<i>levering op de afgesproken dag voor 12.00 uur, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde tussen 6.00 en 12.00 uur op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag.</p> <p>Klant kan als dag van levering van de zending aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none">(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. <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none">(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.
<p>EXACT</p> <p>(<i>levering op de exacte dag en tijd, uiterlijk 3 dagen na de standaard looptijd</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder probeert de zending aan geadresseerde te leveren op een door klant in de transportopdracht aangegeven werkdag en tijd.</p> <p>Klant kan als dag van levering van de zending aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none">(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. <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) de daadwerkelijke leveringstijd mag +/- 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.

<p>OTS (<i>zending wordt geleverd in door klant aangegeven tijdslots</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>Vervoerder levert de zending aan geadresseerde binnen een door klant in de transportopdracht aangeven tijdslot van 2 uur, dat valt tussen 12.00 en 22.00 uur op de eerst mogelijke werkdag van de standaard looptijd</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none">(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.
<p>CALL (<i>telefonische melding door chauffeur Raben vóór levering</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Klant dient een geldig telefoonnummer waarop geadresseerde bereikt kan worden en de naam van de vertegenwoordiger van geadresseerde in de transportopdracht op te nemen.</p>
<p>PEP (<i>terugnemen van lege verpakkingen</i>)</p>	<p>Definitie:</p> <p>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.</p> <p>Aanvullende voorwaarden:</p> <p>Vervoerder (de chauffeur) haalt geen pallets op bij geadresseerde.</p>

Bijlage 2

Uitgesloten goederen

1. wapens, bijvoorbeeld wapentuig, munitie, explosieven;
2. 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 P2);
 - 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 - Infectieuze stoffen;
 - h. Klasse 7 - Radioactieve materialen;
 - i. Klasse 9 - Materialen met verhoogde temperatuur (classificatiecodes M9 en M10);
 - j. 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.
3. droge en vloeibare bulkgoederen;
4. sterke drank en alcoholhoudende dranken;
5. tabaksproducten;
6. kunstwerken;
7. edelstenen, echte parels en juwelen;
8. kostbare metalen (inclusief koper en van koper gemaakte producten);
9. zwarte koolstof;
10. planten en dieren;
11. effecten, contant geld;
12. lijken en stoffelijk overschot;
13. afval;
14. gebouwen voor hervestiging;
15. goederen die vooral kwetsbaar voor beschadiging zijn bij wegtransport;

Raben

16. 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);
17. medische producten;
18. goederen die gespecialiseerd materieel en verladen vereisen;
19. goederen waarvoor Raben een speciale juridische status en/of speciale vergunningen, certificaten, toestemmingen e.a. dient te hebben;
20. administratieve bescheiden;
21. goederen die op grond van toepasselijke wetgeving uitgesloten zijn van wegtransport;
22. poststukken / postzendingen;
23. 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 3

Plaatsen van transportopdrachten

1. De transportopdracht wordt bij vervoerder geplaatst:
 - 1.1. via de door vervoerder 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 vervoerder en bij de klantenservice van vervoerder;
 - 1.2. in de vorm van een elektronische gegevensuitwisseling (EDI) of op een andere van tevoren met vervoerder afgesproken wijze.

2. Indien de transportopdracht via e-mail wordt geplaatst, is een ontvangstbevestiging van een dergelijke transportopdracht voor uitvoering door vervoerder verplicht. De bevestiging van aanvaarding van de transportopdracht wordt door vervoerder 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 vervoerder 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 vervoerder waar de transportopdracht geplaatst werd, en enkel na bevestiging van vervoerder;
 - 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 vervoerder waar de transportopdracht geplaatst werd, en enkel na bevestiging van vervoerder;
 - 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

Vergoeding voor vervoerder

I. Algemene bepalingen

1. De vergoeding voor de vervoerder 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 vervoerder 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 vervoerder 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 vervoerder verschuldigde vergoeding.
3. De aangegeven prijzen zijn nettoprijzen (d.w.z. exclusief BTW) en worden uitgedrukt in euro's. Vervoerder telt de BTW hier bij op conform de actuele bindende tarieven.
4. Voor de verleende diensten is klant aan vervoerder 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 vervoerder 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 vervoerder.

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

5. Het "gewicht van de zending" wordt uitgedrukt in kilogrammen op basis van de grootste van de twee onderstaande factoren:
 - 5.1. 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.
 - 5.2. belastbaar gewicht – hiermee wordt bedoeld het grootste gewicht, berekend aan de hand van de volgende conversiefactoren:
 - 5.2.1. 1 kubieke meter = 300 kg (of zoals anders vermeld in de offerte);
 - 5.2.2. 1 laadmeter = 1.500 kg (of zoals anders vermeld in de offerte); de laadmeter wordt berekend aan de hand van de volgende formule: 1 laadmeter = (oppervlakte van het grondvlak van de zending in vierkante meters gedeeld door 2,4) maal 1500
Voorbeeld: voor een EURO-pallet met afmetingen 1,2 m x 0,8 m is de oppervlakte van het grondvlak 0,96; 1 laadmeter = (0,96 / 2,4) x 1500 = 600. Klant dient de afmetingen van elke transporteenheid in de transportopdracht te vermelden. Vervoerder 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 vervoerder verstrekte daadwerkelijke factoren.

5.2.3. 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.

6. "Lengte van de transportroute" wordt uitgedrukt in kilometers op basis van een door vervoerder 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 "

6. 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.

7. In de offerte vermelde "basisprijzen" zijn verschuldigd voor de uitvoering van transporten door zware vrachtvoertuigen met standaard uitrusting, die niet geschikt zijn voor bijzondere transportcondities. In het bijzonder bij "basisprijzen" garandeert vervoerder niet dat er een voertuig gebruikt wordt dat is uitgerust met liften en hydraulische laadkleppen, geschikt voor 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"

8. De "uiteindelijke prijs" voor het verzorgen van de transportdienst is de "basisprijs", aangepast met de volgende elementen:

- 8.1. brandstofaanpassing;
- 8.2. wegtoeslag;
- 8.3. vergoeding voor additionele diensten;
- 8.4. kosten van het uitvoeren van het transport in bijzondere omstandigheden of voor transport van speciale soorten goederen;
- 8.5. aanvullende kosten.

9. **Brandstofaanpassing**

9.1. De hoogte van de brandstofaanpassing in een bepaalde maand wordt iedere eerste werkdag van de nieuwe maand bepaald en gedurende de lopende maand berekend. Tussentijdse prijsschommelingen leiden niet tot aanpassing van het percentage. De brandstoftoeslag van januari 2010 (€ 1.139) werd op 0% gesteld en wordt verhoogd met de standaard brandstoftoeslag. Dit betekent dat met iedere wijziging van € 0.013 de brandstoftoeslag met 0,5% verhoogd of verlaagd zal worden (met een minimum van 0%).

9.2. Het "niveau van de index" hangt af van het aandeel van de brandstofkosten en kan samen met de verandering in de kostenstructuur wijzigen.

- 9.3. De "uiteindelijke prijzen" voor diensten overeengekomen op basis van "basisprijzen", gecorrigeerd met gebruik van bovenstaande procedure voor aanpassing van de brandstofkosten, worden gebruikt voor het berekenen van de vergoeding voor diensten verleend in een kalendermaand na de kalendermaand waarop de wijzigingsindex van de gemiddelde dieselprijs betrekking heeft.
- 9.4. Gemiddelde dieselprijzen in individuele kalendermaanden en de wijzigingsindex in relatie tot de basisprijs voor diesel worden regelmatig gepubliceerd op de website van vervoerder <https://nederland.raben-group.com/klanten-omgeving/diesel-toeslag>
- 9.5. 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. Wegtoeslag

- 10.1. Wegtoeslag is de aanvullende betaling voor transportdiensten op wegen met een verplichte elektronische tolheffing en op snelwegen met een concessievergoeding.
- 10.2. 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 Group gebruikte wagenpark en het netwerk van verbindingen tussen de bedrijfsterminals, evenals internationale en buitenlandse terminals.
- 10.3. De wegtoeslag wordt voor elk transport afzonderlijk berekend.
- 10.4. De wegtoeslag is het product van de het tarief van de wegtoeslag en de netto basisprijs. De wegtoeslag wordt verhoogd met de BTW.

11. Vergoeding voor additionele diensten en honoraria

- 11.1. De vergoeding voor additionele diensten worden vermeld in de offerte.
- 11.2. Honoraria en vergoedingen voor de vervoerder 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
Wachttijd in uren	50 EUR per begonnen uur
Tweede levering (fout van geadresseerde)	75% van de transportkosten in het geval van NL, BE, LU 40% in het geval van andere transporten
ADR-toeslag (internationaal transport)	10% van de transportvergoeding met een minimum van 25 EUR
Lengtetoeslag boven 3m	25 EUR voor elke meter boven een lengte van 3 m

12. Indexatie

De oorspronkelijke tarieven voor de vergoeding zijn bindend vanaf de in de offerte aangegeven dag (prijslijst geldig tot). Na het einde van de geldigheid van de prijslijst die tot een bepaalde datum loopt, nl. op 1 januari van elk jaar dat deze op grond van deze offerte gesloten contract van kracht is, heeft vervoerder het recht om de bestaande oorspronkelijke tarieven te wijzigen (indexeren) met de percentage-indicator die aan klant medegedeeld zal worden. De percentage-indicator die zal worden gebruikt voor het indexeren van de bestaande oorspronkelijke tarieven voor het verzorgen van transportdiensten wordt door vervoerder ten minste 2 weken voor het van kracht worden van de nieuwe oorspronkelijke tarieven voor de vergoeding gepubliceerd.