

# Algemene voorwaarden Improve Partners B.V.

## Artikel 1 - DEFINITIES

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Improve Partners:** de besloten vennootschap Improve Partners BV., gevestigd te Voorschoten.
- **Opdrachtgever:** natuurlijke, dan wel rechtspersoon die aan Improve Partners BV een opdracht verstrekt.
- **Werkzaamheden:** faciliteren, voeren van regie, orderbehandeling, distributie en bezorgen van drukwerken, berichten, pakketten en goederen, ver- en bezorgen van mailings, het opslaan, converteren en overbrengen van informatie, facturering en alle andere door of namens Improve Partners in het kader van de opdracht verrichte handelingen dan wel verleende diensten.
- **Zending:** een informatiedrager, een geadresseerd en/of ongeadresseerd document dan wel ander geadresseerd/ ongeadresseerd materiaal dat Improve Partners bij wijze van haar dienstverlening vervoert en/of laat vervoeren en afleveren in opdracht van haar opdrachtgever door een daartoe aangewezen vervoerder.
- **Vervoerder:** Improve Partners en/of een derde die zorg draagt voor collectie, distributie, bezorging van de door de opdrachtgever aangeboden zendingen/materialen.
- **Uitvoerder:** derde die voor Improve Partners ondersteunende activiteiten verricht.

## Artikel 2 - OFFERTES EN AANBIEDINGEN

1. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn van aanvaarding is gesteld. Elke offertes en aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders in de offerte vermeld. Eveneens zijn vrijblijvend de in onze offertes genoemde servicekaders alsmede genoemde aantallen, formaten, gewichten en tarieven.
2. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Als de in de offertes genoemde servicekaders, aantallen, formaten of gewichten worden gewijzigd, of bij de uitvoering van een opdracht afwijkingen worden geconstateerd met de voor deze opdracht uitgebracht offerte, dan behoudt Improve Partners – ook wanneer reeds een opdrachtbevestiging mocht hebben plaatsgevonden – zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving aan of toestemming van de opdrachtgever het gewijzigde of afwijkende in rekening te brengen tegen de daarvoor dan geldende prijs en verplicht de opdrachtgever zich tot betaling daarvan.

4. Offertes kunnen uitsluitend schriftelijk worden aanvaard. Ingeval de wederpartij een offerte aanvaardt, heeft Improve Partners het recht om het aanbod binnen 8 dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen, in welk geval tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen.
5. Offertes en aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie die aan Improve Partners door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever zorgt dat alle noodzakelijke informatie aan Improve Partners wordt verstrekt en dat deze informatie juist is. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig leveren van alle documenten en gegevens aan Improve Partners die zij nodig heeft voor het uitvoeren van de opdracht.

### **Artikel 3 - TOT STAND KOMEN VAN DE OVEREENKOMST**

1. Een overeenkomst komt tot stand bij het afhalen en afgifte van de goederen door een door Improve Partners ingeschakelde derde dan wel, wanneer Improve Partners binnen acht dagen, nadat Improve Partners de opdracht of wijziging heeft ontvangen, deze heeft bevestigd, dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
2. Niet schriftelijk aangegane overeenkomsten zijn voor Improve Partners pas bindend na schriftelijke bevestiging van Improve Partners.

### **Artikel 4 - WEIGERING**

Improve Partners kan haar dienstverlening en vervoer (door derden) van een zending zonder opgave van redenen en zonder hiervoor de schade te dragen weigeren of niet verder uitvoeren indien:

- De zending afwijkt van genoemde formaten, gewichten, aantallen e.d.
- Moeilijkheden ontstaan bij de bewerking als gevolg van stugheid, slapheid of onvoldoende afwerking van het materiaal. Improve Partners is dan gerechtigd voorzieningen te treffen en de hiermee verband houdende kosten in rekening te brengen.
- De zending naar inhoud, vorm of doel naar het oordeel van Improve Partners strijdig is met bepalingen van het CMR-verdrag, andere wettelijke bepalingen of van de overheid afkomstige regelgeving, algemene voorwaarden van een door Improve Partners in te schakelen derde, de openbare orde of goede zeden,

In al welke gevallen de opdrachtgever wel gehouden is tot vergoeding van kosten, schade en rente van Improve Partners, waaronder gederfde winst.

### **Artikel 5 - TARIEVEN, VERGOEDINGEN EN UITVOERING**

1. Improve Partners heeft het recht restanten en/of onbestelbare zendingen, zonder nadere instructies van de opdrachtgever, van de opdracht te retourneren. Kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van de opdrachtgever.
2. Tussentijdse veranderingen op het gebied van lonen en kosten die Improve Partners noodzaken tot tariefsverandering worden tot drie maanden na het sluiten van een overeenkomst aan de opdrachtgever doorberekend.
3. Improve Partners aanvaardt geen aansprakelijkheid bij verschil tussen de geleverde en geadviseerde hoeveelheid. De door de opdrachtgever op het verzendadvies aangegeven hoeveelheid mag Improve Partners als juist aannemen.
4. De te verzenden drukwerken en/of folders dienen afgebundeld, om en om gelegd of doorgesloten te worden afgeleverd per 50 of 100 stuks, tenzij Improve Partners een andere wijze aangeeft. Indien de zending niet op de door Improve Partners

- aangegeven wijze wordt afgeleverd, kan de zending worden geweigerd en/of kosten in rekening worden gebracht.
5. De verpakking van de zending dient te geschieden in pakken van gelijke inhoud. Daarnaast moet de hoeveelheid per pak duidelijk op de buitenzijde te worden vermeld, mits de hoeveelheid op het verzendadvies is aangegeven.
  6. Indien uitvoering van een dienst wordt uitbesteed aan een derde, is de opdrachtgever gebonden aan de door de derde aangegeven condities. Improve Partners is dan ook gerechtigd zonder tussenkomst van de opdrachtgever noodzakelijke kosten in rekening te brengen.
  7. Improve Partners heeft retentierecht. Zij is gerechtigd zaken van de opdrachtgever of zaken die door de opdrachtgever aan haar zijn aangeboden onder zich te houden tot voldoening heeft plaatsgevonden van alle bedragen die door opdrachtgever zijn verschuldigd, onverschillig of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde, of op andere zaken van de opdrachtgever. Dit retentierecht heeft Improve Partners ook ingeval de opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.
  8. Uitvoering en/of levering geschiedt binnen de normale, daarvoor afgesproken tijd. Extra gemaakt kosten zullen in rekening worden gebracht indien een opdracht moet worden bespoedigd. Leveringstijden zijn niet te beschouwen als fatale termijn, tenzij ander is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Improve Partners schriftelijk in gebreke te worden gesteld.
  9. Indien materiaal niet wordt afgehaald op het door de opdrachtgever aangewezen adres, dient het door Improve Partners te verzenden of te verwerken materiaal tijdig te worden aangeleverd aan het adres zoals door Improve Partners zal worden verstrekt. De begeleidingsbon/vrachtbrief dient bij het materiaal vergezeld te gaan.
  10. Improve Partners aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor onjuiste, onvolledige of ontijdige aflevering noch voor de gevolgen daarvan, waaronder begrepen indien de opdrachtgever de brieftekst en de betreffende mailing niet heeft laten beoordelen door de eindleverancier. Alle kosten die hieruit voortvloeien zullen bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
  11. Overeengekomen afleveringstermijnen gelden slechts indien en voor zover het te verwerken of te verzenden materiaal e.d. op de overeengekomen plaats wordt afgeleverd. Indien ten gevolge van niet tijdige levering de verzorging van een opdracht binnen de overeengekomen termijn slechts kan worden uitgevoerd door inschakeling van extra transport, dan wel een andere sneldienst, zal Improve Partners daartoe gerechtigd zijn en zullen daarvoor ontstane extra kosten voor rekening van de opdrachtgever komen.
  12. De opdrachtgever dient de tijdige, juiste, volledige aflevering van het materiaal te controleren. Improve Partners is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van niet tijdige of foutieve bezorging door een door haar ingeschakelde derde, behoudens voor zover Improve Partners de betreffende derde kan aanspreken en van deze derde een vergoeding heeft ontvangen. In dat geval zal Improve Partners de opdrachtgever compenseren tot ten hoogste het bedrag dat Improve Partners daadwerkelijk en onherroepelijk van de derde heeft ontvangen.

## **Artikel 6 - BETALING EN OPSCHORTING**

1. De opdrachtgever dient binnen 8 dagen na factuurdatum te betalen. Improve Partners is gerechtigd een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vragen voordat er met de uitvoering van de opdracht is begonnen, dan wel voort te gaan. De vooruitbetaling dient binnen 7 dagen na het daartoe strekkend verzoek te geschieden. Bij gebreke daarvan is Improve Partners gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot algehele voldoening van de nota ('s).

2. Alle kosten die in verband met een opschorting door Improve Partners worden gemaakt zijn onmiddellijk opeisbaar. Als de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan één maand, kunnen de werkzaamheden per maand in rekening worden gebracht.
3. Betaling dient in Euro's te geschieden. Er is pas sprake van betaling vanaf het moment dat Improve Partners de vrije wilsbeschikking heeft verkregen over het betaalde bedrag. Elke betaling wordt eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten en rente en vervolgens in mindering op hoofdsommen, waarbij oudere vorderingen voor gaan.
4. Ingeval de betaling niet binnen de overeengekomen tijd is verricht, verkeert de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is daardoor de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien komen alle gemaakte kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, alsmede die ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte, voor rekening van de opdrachtgever. Declaraties van rechtskundigen voor juridische bijstand zijn daaronder begrepen
5. Voor materiaal en/of andere goederen, welke door Improve Partners, dan wel langer door Improve Partners, opgeslagen dienen te worden dan overeengekomen, kan de opdrachtgever een bedrag voor opslag in rekening worden gebracht. Het bedrag wordt berekend per palletruimte per dag.
6. Indien de opdrachtgever de opdracht tot 21 dagen voor de uitvoering annuleert, dan wel indien een opdracht wordt geannuleerd waarvan reeds een aanvang met de uitvoering is gemaakt, heeft Improve Partners het recht boven de gemaakte kosten, 30% van het oorspronkelijk te factureren bedrag in rekening te brengen.
7. Indien de opdrachtgever enige verplichting voortvloeiend uit een overeenkomst tussen opdrachtgever en Improve Partners niet nakomt, heeft Improve Partners het recht de verdere nakoming van haar verbintenissen op te schorten, totdat nakoming plaatsvindt, onverminderd haar overige uit de wet voortvloeiende opschortingsrechten. Daarnaast worden bij niet nakoming door de opdrachtgever van een opeisbare vordering, inzake een tussen opdrachtgever en Improve Partners gesloten overeenkomst, alle vorderingen van Improve Partners op opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar. Eveneens heeft Improve Partners het recht om zekerheid te verlangen voor nakoming van de verplichtingen van opdrachtgever in de vorm van een bankgarantie.

#### **Artikel 7 - AANSPRAKELIJKHEID**

1. Improve Partners is niet aansprakelijk voor fouten of onduidelijkheden in door opdrachtgever of derden aangeleverde gegevens, waaronder adressen, noch voor de gevolgen daarvan.
2. Schade aan verzonden materiaal ontstaan tijdens het door Improve Partners verzorgde transport, komt voor rekening van opdrachtgever, mits de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Improve Partners of van de tot haar bedrijfsleiding behorende personen.
3. De zending kan ten laste van de opdrachtgever worden verzekerd tegen diefstal, fraude, vermissing, zoekraken en/of beschadiging.
4. Ingeval Improve Partners de uitvoering van een dienst uitbesteed aan een derde, en de zending is op grond van de tussen Improve Partners en de derde gesloten overeenkomst verzekerd, keert Improve Partners bij schade aan opdrachtgever het bedrag uit dat zij daadwerkelijk heeft ontvangen van (de verzekeraar van) de derde, verminderd met de kosten die Improve Partners in verband hiermee heeft moeten maken. Improve Partners is zelf niet gehouden een verzekering af te sluiten.

5. In geen geval is Improve Partners aansprakelijk voor gevolgschade, van welke aard dan ook. Onder gevolgschade wordt tevens verstaan schade van de opdrachtgever als gevolg van aanspraken van derden.
6. De aansprakelijkheid van Improve Partners is in alle gevallen beperkt tot de maximaal de te bewijzen factuurwaarde. Indien Improve Partners geen beroep op deze aansprakelijkheidsbeperking kan doen, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Improve Partners in het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico onder deze verzekering, tot een maximumbedrag van €2.270,- per schadegeval.
7. Opdrachtgever is tegenover Improve Partners aansprakelijk voor schade die als gevolg van een oorzaak die aan hem kan worden toegerekend, door zijn zending/opdracht is toegebracht aan personen in dienst van Improve Partners en/of een van haar uitvoerders, aan middelen van Improve Partners en/of uitvoerders en aan andere zendingen. Opdrachtgever vrijwaart Improve Partners voor alle aanspraken van derden, personeel van Improve Partners daaronder begrepen, die het gevolg zijn van een aan opdrachtgever toe te rekenen oorzaak.
8. Klachten van de opdrachtgever dienen uiterlijk binnen 10 dagen, nadat de specifieke aan de klacht ten grondslag liggende dienst door Improve Partners is verleend, door Improve Partners schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te zijn ontvangen. Ieder recht en iedere aanspraak van de opdrachtgever ten aanzien van de klacht, komt te vervallen bij gebreke van tijdige ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 8 - TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Improve Partners partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Improve Partners is bij uitsluiting bevoegd van geschillen, hoe dan ook ontstaan, tussen Improve Partners en haar opdrachtgevers, voor zover deze niet in der minne kunnen worden geregeld, kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Geschillen zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de rechtbank te Den Haag.
3. Improve Partners behoudt daarnaast het recht als eiseres van haar vordering aan te brengen bij de bevoegde rechter van de woonplaats, c.q. de plaats van vestiging van de opdrachtgever.

#### **Artikel 9 - BESCHERMING PERSOONS- EN BEDRIJFSGEGEVENS**

Improve Partners verplicht zich om informatie over personen en/of bedrijven en in het algemeen alle informatie, die ligt in de persoonlijke dan wel bedrijfsmatige sfeer, waarover Improve Partners zelf beschikt en waarover haar medewerkers beschikken in verband met de uitvoering van opdrachten, niet aan derden bekend te maken, tenzij hierom door opdrachtgever wordt verzocht, dan wel enige wettelijke regeling daartoe verplicht.

#### **Artikel 10 - OPDRACHTEN BUITENLAND**

1. Met inachtneming van het onderstaande, zijn dezelfde voorwaarden van toepassing op opdrachten die geheel of deels buiten Nederland dienen te worden uitgevoerd als voor opdrachten die geheel in Nederland dienen te worden uitgevoerd.
2. Wat betreft opdrachten die geheel of deels buiten Nederland dienen te worden uitgevoerd, geeft Improve Partners in geen geval garanties over het tijdstip van

aflevering van zendingen. Improve Partners is bij dergelijke opdrachten in geen geval aansprakelijk voor overschrijding van overeengekomen tijdstip van aflevering, noch voor de wijze van aflevering of de plaats van aflevering.

3. Bij opdrachten die geheel of deels in het buitenland dienen te worden uitgevoerd, wordt het verschuldigde bedrag bepaald door onder andere de soort zending, het gewicht, de (volume) maten, het land van bestemming en de eventuele aanvullende diensten, die worden verlangd.
4. Op het internationale vervoer van zendingen zijn naast deze algemene voorwaarden en onderling gemaakte afspraken tussen partijen naar gelang van toepassing:
  - o voor wegvervoer het CMR-verdrag
  - o voor luchtvervoer de Warschau Conventie
  - o de door de betreffende uitvoerder gehanteerde (algemene) voorwaarden

Indien dergelijke verdragsbepalingen of voorwaarden van toepassing zijn, prevaleren deze boven de onderhavige algemene voorwaarden.

5. Zendingen die belast zijn met accijnzen, belasting, invoerrechten of zendingen welke met een vergunning moeten worden ingevoerd, kunnen vertraging oplopen en eventueel met extra kosten worden belast.
6. Bij pakketvervoer naar niet EU-landen is het verplicht een originele handelsfactuur mee te zenden, waarop alle vereiste informatie is weergegeven. Voor goederen zonder handelswaarde is een pro forma factuur een vereiste. Deze factuur moet dezelfde vereiste informatie bevatten als de handelsfactuur.
7. Voor de kosten die voortvloeien uit het niet betalen door de geadresseerde van invoerrechten en BTW, alsmede de kosten voor het retour zenden van de goederen, blijft de opdrachtgever aansprakelijk. De schade die Improve Partners lijdt doordat documenten niet (tijdig) kunnen worden gezuiverd, dient te worden vergoed door de opdrachtgever. Hiertoe is de opdrachtgever verplicht. Indien vanwege andere omstandigheden verplichtingen tot betalingen van douanerechten en/of accijnzen ter zake van de ter vervoer aangeboden goederen/materiaal voor Improve Partners ontstaan, dient de opdrachtgever Improve Partners te dien zake derhalve volledig te vrijwaren.

#### **Artikel 11 - CONVERSIE**

1. Ingeval een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of door welke andere oorzaak dan ook niet kan worden toegepast, treedt voor deze bepaling van rechtswege een nieuwe geldige bepaling in de plaats die zo veel mogelijk beantwoordt aan de strekking van het nietige beding.
2. Partijen dienen bij een dergelijke situatie over de tekst van de nieuwe bepaling met elkaar in redelijk overleg te treden.
3. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden behouden in een dergelijk geval zo veel mogelijk hun geldigheid.