

#### Artikel 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **TNT Post:** TNT Post Pakketservice België NV, gevestigd te Zaventem (Nossegem);
- 1.2. **Afzender:** opdrachtgever/contractpartij van TNT Post;
- 1.3. **Geadresseerde:** degene aan wie TNT Post de Zending krachtens de Vervoerovereenkomst dient uit te leveren;
- 1.4. **Zending:** een aan TNT Post ten vervoer aangeboden vervoerseenheid (zoals een pakket, een rolcontainer, pallet of stukgoed) welke is bestemd voor een Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een eigen Vervoersdocument;
- 1.5. **BeNeLux Zending:** een aan TNT Post ten vervoer aangeboden pakket welke is bestemd voor een Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een Adreslabel voor een bestemmingsadres gelegen binnen de grenzen van België, Nederland en Luxemburg met maximale afmetingen van 100cm x 50cm x 50cm, met een maximaal gewicht tot 31,5 kg;
- 1.6. **Rest van de EU Zending:** een aan TNT Post ten vervoer aangeboden pakket welke is bestemd voor een Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een Adreslabel voor een bestemmingsadres gelegen binnen de grenzen van de Europese Unie met uitzondering van België, Nederland en Luxemburg, met maximale afmetingen van 100cm x 50cm x 50cm, met een maximaal gewicht tot 31,5 kg;
- 1.7. **Partij:** een hoeveelheid Zendingen die gelijktijdig ten vervoer worden aangeboden voor rekening van één en dezelfde Afzender, onder nader met de Afzender overeengekomen voorwaarden met betrekking tot onder andere de verschuldigde vergoeding, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt;
- 1.8. **Adreslabel:** een op het pakket aangebracht label met minimaal de volgende gegevens: Naam, Adres, Woonplaats en Postcode (BeNeLux Zendingen) en Land van bestemming (Rest van de EU Zendingen) evenals een barcode overeenkomstig de TNT Post meest recente specificaties;
- 1.9. **Vervoerovereenkomst:** een tussen TNT Post en de Afzender onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden gesloten (al dan niet elektronische) overeenkomst tot vervoer.
- 1.10. **Vervoersdocument:** de op de Zending aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers), waaruit de specificaties met betrekking tot het vervoer kunnen worden herleid, zoals afzendadres, gewicht, datum, bestemming en barcodenummer alsmede bij aanlevering van de Zendingen op het Aanbiedingspunt de begeleidende vrachtbrief;

1.11. **Aanbiedingspunt:** de door TNT Post aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het ten vervoer aanbieden van pakketten.

1.12. **Servicekader:** het geheel van dienstverlening-voorwaarden met betrekking tot het vervoer van pakketten, dat TNT Post middels deze Algemene Voorwaarden aanbiedt;

#### Artikel 2: TOEPASSELIJKE REGELGEVING

Op alle werkzaamheden en overeenkomsten van TNT Post zijn van toepassing:

2.1. **Nationaal en Internationaal vervoer over de weg:** Verdrag betreffende de Overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door België bekrachtigde versie (CMR);

2.2. **Luchtvervoer:** Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationaal luchtvervoer, in de door België bekrachtigde versie (Verdrag van Warschau).

Naast deze regelgeving zijn de volgende bepalingen aanvullend van toepassing.

#### Artikel 3: TEGENSTRIJDIGE BEPALINGEN

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de CMR, niet-dwingendrechtelijke bepalingen in de wet of in de in artikel 2 vermelde verdragen met de onderstaande bepalingen, prevaleren de onderstaande bepalingen.

#### Artikel 4: AANBIEDINGSVOORWAARDEN

4.1 Als vrachtbrief hanteert TNT Post eigen Vervoersdocumenten. Alle Zendingen dienen te zijn voorzien van een volledig en correct ingevuld Vervoersdocument. Het vermelden van de afzendergegevens is een verplicht onderdeel van het Vervoersdocument. De Afzender staat in voor een zorgvuldige verpakking afgestemd op de aard en inhoud van de Zending en voorzien van adres van Geadresseerde en adres van Afzender.

4.2 Zendingen dienen op een daartoe aangewezen Aanbiedingspunt te worden aangeboden. TNT Post kan voor verschillende categorieën Zendingen verschillende Aanbiedingspunten aanwijzen.

4.3 Voor aanbieding van een Partij kan TNT Post aanvullende aanbiedingsvoorwaarden stellen wat betreft onder andere het tarief, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt.

4.4 Op basis van een contract daartoe tussen de Afzender en TNT Post kan de Afzender de aanbieding van Zendingen "elektronisch vooraanmelden". Een dergelijk contract regelt onder meer op welke wijze de Zendingen ten vervoer dienen te worden aangeboden en op welke wijze de

Afzender informatie kan krijgen omtrent de ten vervoer aangenomen Zendingen.

4.5. Alle zendingen die online via [www.payanddeliver.be](http://www.payanddeliver.be) worden geregistreerd, worden ook “elektronisch voorge meld”. Het Vervoersdocument wordt online aangemaakt en door de afzender zelf afgeprint. Deze kan slechts éénmaal gebruikt worden.

#### **Artikel 5: VERGOEDING**

De uit hoofde van de Vervoerovereenkomst verschuldigde vergoeding volgt uit de bij acceptatie ten vervoer voor het overeengekomen Servicekader geldende tarieven (zoals algemeen bekend gemaakt door TNT Post ) en uit de door TNT Post geregistreerde gegevens ten aanzien van ondermeer aantal, gewicht, afmetingen en bestemming van de Zending. Indien een zending online via [www.payanddeliver.be](http://www.payanddeliver.be) wordt geregistreerd, dan gebeurt de betaling tevens online en voor dat het online Vervoersdocument kan afgeprint worden..

#### **Artikel 6: BETALING**

Betaling van de verschuldigde vergoeding geschiedt uiterlijk bij acceptatie ten vervoer van de Zending, tenzij anders is overeengekomen. Indien betaling op rekening is overeengekomen, zijn de Betalingsvoorwaarden van TNT Post van toepassing, standaard 30 dagen na factuurdatum.

#### **Artikel 7: WEIGERING, OPSCHORTING OF STAKING VAN VERVOER**

7.1. TNT Post kan het vervoer van een Zending, desgevraagd onder opgave van redenen, weigeren, opschorten of staken indien:

- (a) de Afzender niet voldoet aan de voorwaarden die TNT Post heeft gesteld voor acceptatie tot vervoer van de Zending (ten aanzien van bijvoorbeeld: betaling, plaats van aanbieder, verstrekking of vermelding van gegevens, gebruik van een Vervoersdocument, gebruik van een barcode, verpakking, inhoud, bestemming, gewicht en afmetingen);
- (b) het vervoer van de Zending gevaar kan opleveren voor personen of zaken; dit geldt in ieder geval voor vervoer van goederen, waarop de nationale- of internationale wet- en regelgeving inzake vervoer van gevaarlijke stoffen van toepassing is;
- (c) het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of TNT Post aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift;
- (d) de Afzender in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met TNT Post;
- (e) TNT Post een andere gegronde reden tot weigering, opschorting of staking heeft.

(f) Indien een online Vervoersdocument meerdere malen wordt gebruikt voor meerdere verzendingen

7.2. In geval van weigering of staking van het vervoer van een Zending stelt TNT Post de Afzender, voor zover mogelijk, in staat weer in het bezit te komen van de Zending alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de Vervoerovereenkomst wordt beëindigd. TNT Post kan aanspraak maken op betaling van de voor het vervoer verschuldigde vergoeding, onverminderd het recht van TNT Post op vergoeding van (extra) gemaakte kosten.

#### **Artikel 8: WIJZIGING VAN DE VERVOEROVEREENKOMST**

Na acceptatie ten vervoer kunnen het Servicekader en/of het afleveradres niet meer worden gewijzigd.

#### **Artikel 9: NAKOMEN VAN DE VERVOEROVEREENKOMST DOOR TNT POST**

TNT Post heeft het recht om de Vervoerovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, onverminderd de rechten en verplichtingen van TNT Post uit hoofde van de Vervoerovereenkomst.

#### **Artikel 10: OVERKOMSTDUUR**

10.1. De Afzender of de Geadresseerde kan zich slechts op een door TNT Post genoemde of aangeduide termijn van aflevering van een Zending beroepen, wanneer deze termijn met betrekking tot die Zending uitdrukkelijk is overeengekomen.

10.2. Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Rest van de EU Zendingen is de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land of het gebied van bestemming en het door de Afzender gekozen Servicekader.

#### **Artikel 11: AANSPRAKELIJKHEID**

11.1. TNT Post is zowel in geval van verlies als van beschadiging van BeNeLux Zendingen slechts aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de CMR.

11.2. Bij Rest van de EU Zendingen maakt een verzekering (tot maximaal € 500,- per pakket, ongeacht de inhoud van het pakket) standaard deel uit van het Servicekader. De bepalingen van de CMR en van het Verdrag van Warschau inzake “bijzonder belang bij aflevering” (resp. art. 26 CMR en art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau) zijn van overeenkomstige toepassing.

11.3. TNT Post zal bij ingebrekestelling voor verlies of beschadiging als bewijs een afschrift van het leverdocument voorleggen waaruit de plaats van aflevering blijkt overeenkomstig de product en Servicekader afspraken die

voorafgaandelijk met de opdrachtgever contractueel werden bepaald. Behoudens bewijs van het tegendeel wijst TNT Post alle aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging af.

#### **Artikel 12: AANVULLENDE DIENSTEN**

Tegen betaling van de daarvoor vastgestelde vergoeding en onder volledige toepasselijkheid van het in of bij deze voorwaarden bepaalde kan het Servicekader worden uitgebreid met één of meerdere van de in dit artikel genoemde “aanvullende diensten”:

##### **12.1. “Verhoogde aansprakelijkheid”**

**12.1.1.** BeNeLux Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door TNT Post vastgestelde vergoeding met “verhoogde aansprakelijkheid” worden verzonden.

**12.1.2.** Het bedrag van de “verhoogde aansprakelijkheid” moet op de door TNT Post voorgeschreven wijze op het Vervoersdocument zijn vermeld. De betreffende vermelding is te beschouwen als een uitdrukkelijk tussen partijen aangegaan beding tot vermeerdering van de aansprakelijkheid van TNT Post, als bedoeld in art. 26 CMR.

**12.1.3.** In geval van aan TNT Post toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Zending met “verhoogde aansprakelijkheid” kan de Afzender of de Geadresseerde aanspraak maken op de verzendkosten alsmede vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal het bedrag van de “verhoogde aansprakelijkheid”.

**12.1.4.** Schadevergoeding vindt plaats onder voorwaarde van overlegging van het verzendbewijs en de (inkoop-)factuur.

##### **12.2. “Rembours”**

**12.2.1.** BeNeLux Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door TNT Post vastgestelde vergoeding onder het beding van “rembours” worden aangeboden.

**12.2.2.** Bij verlies, beschadiging of vertraging van een Zending onder het beding van “rembours” is TNT Post slechts aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig artikel 11.

**12.2.3.** TNT Post heeft het recht om nog af te dragen remboursbedragen te verrekenen met opeisbare vorderingen op de Afzender.

##### **12.3. “Handtekening voor ontvangst”**

**12.3.1.** BeNeLux Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door TNT Post vastgestelde vergoeding onder beding van “handtekening voor ontvangst” worden aangeboden. In geval van opdracht tot de aanvullende diensten “verhoogde aansprakelijkheid” en “rembours” maakt

de “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.

**12.3.2.** Bij Rest van de EU Zendingen maakt “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.

#### **Artikel 13: WIJZE VAN AFLEVERING**

##### **13.1. Algemeen**

**13.1.1.** Tenzij dit redelijkerwijs niet van TNT Post gevraagd kan worden, wordt er op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van maandagen, de zondagen en de algemeen erkende feestdagen. TNT Post behoudt zich het recht voor om bepaalde categorieën Zendingen niet op zaterdag af te leveren. TNT Post zal dit dan tijdig algemeen bekend maken.

**13.1.2.** Aflevering vindt plaats op het op de Zending vermelde adres. TNT Post heeft het recht om een Zending die niet op het (woon-) adres van de Geadresseerde kan worden afgeleverd, uit te reiken aan één van zijn naaste burens. Dit gebeurt op voorafgaandelijk en uitdrukkelijk verzoek van de Afzender. In een dergelijk geval wordt hiervan in de brievenbus van de Geadresseerde een kennisgeving achtergelaten. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van TNT Post onder de Vervoerovereenkomst zijn geëindigd. Als uitreiking aan één van de naaste burens evenmin mogelijk blijkt, dan wordt in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Zending kan stellen.

**13.1.3.** De in artikel 13.1.1. en 13.1.2. opgenomen voorwaarden van aflevering gelden zowel voor BeNeLux Zendingen als voor inkomende Rest van de EU Zendingen. De voorwaarden van aflevering van Rest van de EU Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

##### **13.2. Plaats van aflevering**

De aflevering kan plaats vinden door

(a) deponeren in de brievenbus of brievenleuf op het op de Zending vermelde adres, of

(b) uitreiking aan de Geadresseerde, een volwassen huisgenoot van de Geadresseerde of de gemachtigde van de Geadresseerde, dan wel aan een medewerker van de organisatie die op de Zending als Geadresseerde is aangeduid.

(c) uitreiking aan burens (artikel 13.1.2).

##### **13.3. Gang van zaken rond onbestelbare Zendingen**

**13.3.1** Indien de Zending om welke reden dan ook niet kan worden afgeleverd bij de Geadresseerde (waaronder om reden van weigering door de Geadresseerde) zal de Zending aan de Afzender worden geretourneerd.

**13.3.2.** Zendingen die, om welke reden dan ook, niet aan de Afzender kunnen worden geretourneerd, worden nog

gedurende circa 12 maanden door TNT Post bewaard en ter beschikking van de Afzender gehouden, tenzij TNT Post weet of aannemelijk acht, dat de (inhoud van de) Zending van geen enkele waarde is, of bewaring in verband met de inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor TNT Post, in welk geval het TNT Post vrijstaat de Zending te (doen) vernietigen of op andere wijze over de Zending te beschikken zoals haar goedgevindt. Zendingen die van waarde worden geacht vervallen na de hiervoor bedoelde periode van 12 maanden aan TNT Post. In geval TNT Post niet tot retournering van een Zending overgaat zal zij zich inspannen de Afzender te informeren, op welke wijze over de Zending wordt beschikt.

**13.3.3.** Wanneer de Afzender de retourontvangst van Zendingen weigert, gaat TNT Post ervan uit dat de inhoud van de Zending voor de Afzender geen waarde meer vertegenwoordigt en staat het TNT Post onmiddellijk vrij om over de Zending te beschikken zoals haar goedgevindt.

**13.3.4.** Indien blijkt dat het niet mogelijk is om een Zending overeenkomstig de geldende Servicekaders ten aanzien van aflevering uit te reiken, heeft TNT Post het recht de met de retournering, de bewaring en/of de vernietiging verbonden kosten geheel of gedeeltelijk aan de Afzender in rekening te brengen.

#### **Artikel 14: INFORMATIE AAN DE AFZENDER EN/OF DE GEADRESSEERDE**

Door navraag bij TNT Post kan de Afzender of de Geadresseerde tot 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending, informatie krijgen met betrekking tot de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, op voorwaarde van vermelding van het nummer van de barcode die zich op het Vervoersdocument bevindt. TNT Post heeft het recht om bij (eerste) navraag na verloop van de desbetreffende navraagtermijn administratieve kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 15: KENNISGEVING SCHADE**

Indien TNT Post niet binnen 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending van de Afzender of de Geadresseerde melding heeft gekregen dat de Zending niet is afgeleverd is aangekomen, dan wel dat de Vervoerovereenkomst anderszins niet naar behoren is uitgevoerd, wordt TNT Post geacht de Vervoerovereenkomst overeenkomstig het Servicekader te hebben uitgevoerd.

#### **Artikel 16: BEROEP BIJ DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

De Afzender die niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door TNT Post werd behandeld, of het resultaat ervan, kan gratis in beroep gaan bij de ombudsdienst voor de postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991

#### **Artikel 17: TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING**

**16.1.** Op alle Vervoerovereenkomsten is Belgisch recht van toepassing.

**16.2.** Alleen de rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn gemachtigd.

#### **Artikel 18: BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

TNT Post gebruikt de in het kader van de overeenkomst vastgelegde gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede dienstverlening. TNT Post kan de persoonsgegevens eveneens gebruiken om de betrokkene te informeren over producten en diensten van TNT Post, van haar dochterondernemingen en andere direct gerelateerde ondernemingen of van derden. Daarvoor kunnen de gegevens ook aan deze partijen of aan derden ter beschikking worden gesteld. Indien de betrokkene geen prijs stelt op de bedoelde informatie, kan hij daartegen bezwaar maken bij TNT Post, postbus 3, 1930 Zaventem 1. De betrokkene dient hierbij (bedrijfs-)naam, adres, postcode en plaatsnaam te vermelden.

#### **Artikel 19: WIJZIGING VOORWAARDEN**

TNT Post heeft het recht deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Tenzij anders bepaald of overeengekomen zijn wijzigingen en aanvullingen tot nader order van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die op en na de door TNT Post bekend gemaakte datum van invoering van de wijzigingen en/of aanvullingen tot stand komen.