

# Algemene voorwaarden

## Cycloon



**Cycloon**

# Inhoud

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Offertes
Artikel 4	Totstandkoming en einde van de Overeenkomst
Artikel 5	Acceptatie
Artikel 6	Tarieven, vergoedingen en uitvoering
Artikel 7	Ophalen van Zendingen
Artikel 8	Bezorgen van Zendingen
Artikel 9	Wijzigen en annuleren
Artikel 10	Zendingen/opdrachten buitenland
Artikel 11	Transport en verplichtingen van Cycloon
Artikel 12	Betaling/opschorting
Artikel 13	Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever
Artikel 14	Risico en aansprakelijkheid
Artikel 15	Aansprakelijkheid en vrijwaring gevaarlijke goederen en stoffen
Artikel 16	Klachten en geschillen
Artikel 17	Bescherming van persoons- en bedrijfsgegevens
Artikel 18	Aanvullende dienst. Aangetekend
Artikel 19	Aanvullende dienst. Handtekening voor ontvangst
Artikel 20	Aanvullende dienst. Niet bij de bureu
Artikel 21	Aanvullende dienst. Op afgesproken plek
Artikel 22	Conversie
Artikel 23	Wijziging



## Artikel 01. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- **Algemene voorwaarden** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Cycloon.
- **AVC** De Algemene Vervoerscondities 2002 in de laatste versie.
- **AVK** De Algemene Voorwaarden voor Koeriersdiensten in de laatste versie.
- **Bezorgadres** Het adres waar de Zending volgens de aanwijzing van de Opdrachtgever of Ontvanger moet worden afgeleverd.
- **Bezorgafspraak** Een tussen Opdrachtgever en Cycloon overeengekomen datum en tijdvak waarin een Zending aan de Ontvanger geleverd moet worden.
- **Bezorgen** Het geheel van handelingen dat Cycloon tegen vergoeding verricht om de Zending op het Bezorgadres af te leveren.
- **CMR** Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg.
- **Cycloon** De gebruikers van deze voorwaarden, zijnde de besloten vennootschappen Cycloon Holding B.V. (KVK 05084495), Cycloon Beheer B.V. (KVK 71603859), Cycloon Post B.V. (KVK 55218105), Cycloon Fietskoeriers B.V. (KVK 05084496).
- **Dienstverlening** Faciliteren, voeren van regie, de distributie en het bezorgen van drukwerken, berichten, pakketten en goederen alsmede het verzorgen van direct mail, het opslaan, converteren en overbrengen van informatie en alle andere logistieke activiteiten van goederen in de ruimste zin van het woord die voor Opdrachtgever(s) worden verricht.
- **Koerier** Degene die de Zending vervoert en zo spoedig mogelijk aan de Ontvanger aflevert, waarbij rekening wordt gehouden met de aflevertijd en/of -termijn.
- **Ontvanger** Degene aan wie Cycloon de Zending volgens de Overeenkomst moet leveren.
- **Opdrachtgever** De (rechts)persoon voor wie Cycloon een dienst verricht.
- **Ophaaladres** Het adres waar de Zending opgehaald moet worden, zoals aangeleverd door de Opdrachtgever.
- **Ophaalafspraak** Een tussen Opdrachtgever en Cycloon overeengekomen datum en tijdvak waarin een Zending bij de Opdrachtgever opgehaald moet worden.
- **Ophalen** Het geheel van handelingen dat Cycloon tegen vergoeding verricht om de Zending op het Ophaaladres op te halen.
- **Overeenkomst** Iedere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Cycloon, op welke wijze dan ook, en elke wijziging of aanvulling daarop



alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van een door Cycloon te leveren dienst aan de Opdrachtgever.

- **Uitvoerder** Derde die voor Cycloon ondersteunende activiteiten verricht, waaronder fulfilment en adressering.
- **Vervoerder** Cycloon en/of een derde die zorg draagt voor collectie, distributie en bezorging van de door de Opdrachtgever aangeboden Zending.
- **Zending** Een aan Cycloon aangeboden vervoerseenheid, zoals een pakket of poststuk dat bestemd is voor een Ontvanger.

Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van medewerk(st)ers van Cycloon, worden daaronder mede begrepen de medewerk(st)ers van derden aan wie Cycloon werkzaamheden in het kader van haar dienstverlening en deze algemene voorwaarden uitbesteedt.

Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van Cycloon worden daar alle ondernemingen van Cycloon mee bedoeld, zoals beschreven in de definities.

## Artikel 02. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten, aanbiedingen, offertes en overeenkomsten die Cycloon afsluit met een Opdrachtgever. Alle opdrachten worden door Cycloon onder deze algemene voorwaarden uitgevoerd. De (algemene) voorwaarden en bepalingen van de Opdrachtgever worden door Cycloon uitdrukkelijk van de hand gewezen. Van deze algemene voorwaarden kan alleen worden afgeweken, als Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeen gekomen.
2. Op de werkzaamheden zijn daarnaast van de AVC, AVK en, in geval van internationaal vervoer over de weg, het CMR-verdrag van toepassing. Op Zendingen die door derden, zoals PostNL worden vervoerd, zijn ook de door die derden gehanteerde algemene (leverings)voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing.
3. Bij eventuele tegenstrijdigheden of afwijkingen tussen de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gaat het bepaalde in de Overeenkomst voor op het bepaalde in deze algemene voorwaarden en gaat het bepaalde in deze algemene voorwaarden voor op het bepaalde in de AVC, AVK en in geval van internationaal vervoer over de weg, het CMR-verdrag.

## Artikel 03. Offertes

1. Een offerte wordt afgegeven op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens. Als er in de uitvoering wijzigingen of afwijkingen geconstateerd worden in de gegevens in vergelijking met de door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens, heeft Cycloon het recht om zonder voorafgaande bekendmaking het tarief in rekening te brengen op basis van de gewijzigde of afwijkende gegevens. Staking van de opdracht door Cycloon betekent niet dat de Opdrachtgever geen betalingsverplichting meer heeft.



2. Offertes kunnen alleen schriftelijk worden aanvaard. Cycloon heeft het recht om een mondelinge aanvaarding te accepteren als ware deze schriftelijk is gedaan. Als de wederpartij een offerte aanvaardt, heeft Cycloon het recht om het aanbod binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen. In dat geval is er tussen partijen geen Overeenkomst tot stand gekomen.
3. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die aan Cycloon door de Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle noodzakelijke informatie, waarvan hij weet of behoort te weten dat deze voor Cycloon van belang zijn, aan Cycloon heeft verstrekt en dat deze informatie juist is. Opdrachtgever garandeert dat deze informatie voor het volgens de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in het bezit komen van Cycloon.
4. Bij de aanvraag van een offerte wordt er vanuit gegaan dat degene die de offerte accepteert en goedkeurt de Opdrachtgever rechtsgeldig vertegenwoordigt.

## **Artikel 04. Totstandkoming en einde van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand als partijen dit schriftelijk overeenkomen of doordat de Opdrachtgever de door Cycloon overgelegde prijsopgave voldoet en het bedrag op de rekening van Cycloon is bijgeschreven. Een Overeenkomst komt ook tot stand bij het afhalen en afgifte van de goederen door een door Cycloon ingeschakelde derde of wanneer Cycloon binnen acht werkdagen na ontvangst van de opdracht of wijziging met de uitvoering is begonnen.
2. Cycloon kan niet worden gehouden aan eventuele druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in de offerte.
3. Als Cycloon en Opdrachtgever een schriftelijke Overeenkomst aangaan, vervangt deze alle eerdere voorstellen, correspondentie of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling.
4. Cycloon en Opdrachtgever zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Als er geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kunnen beide partijen de Overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden.
5. Opzegging van de Overeenkomst moet schriftelijk gebeuren.

## **Artikel 05. Acceptatie**

1. Voor de verpakking, vervoer en aflevering van Zendingen gelden de door Cycloon aan te geven regels. De door Cycloon bevestigde prijzen gelden slechts voor zover de genoemde formaten, gewichten en aantallen overeenkomen met die van het afgeleverde materiaal.
2. Voor de verpakking, vervoer en aflevering van Zendingen die via het netwerk van Cycloon verstuurd worden, gelden de [aanlevervoorwaarden van Cycloon](#). De Opdrachtgever is verplicht de Zending conform deze aanlevervoorwaarden te verpakken en aan te leveren.
3. Cycloon kan haar dienstverlening en het vervoer door derden van een Zending zonder opgave van redenen en zonder schadeplichtig te worden weigeren, staken of opschorten als:
  - de Opdrachtgever niet voldoet aan de aanlevervoorwaarden die Cycloon heeft gesteld tot acceptatie van het vervoer van de Zending;
  - de door de Opdrachtgever verstrekte informatie tegenstrijdig is met de werkelijke situatie;
  - het vervoer van de goederen gevaar kan opleveren voor personen of zaken;



- de Zending naar inhoud, vorm of doel naar het oordeel van Cycloon strijdig is met wettelijke bepalingen of van de overheid afkomstige regelgeving;
- de Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen op grond van een Overeenkomst met Cycloon;
- Cycloon een andere gegronde reden heeft tot weigering, staking of opschorting.

## **Artikel 06. Tarieven, vergoedingen en uitvoering**

1. Cycloon heeft het recht de voorwaarden van de Overeenkomst te wijzigen en de aan de Opdrachtgever in rekening te brengen vergoedingen en tarieven aan te passen. In dat geval zal Cycloon daar tenminste dertig (30) kalenderdagen voor het van kracht worden van de wijzigingen en/of aanvulling schriftelijk mededeling van doen. Als de Opdrachtgever niet instemt met de door Cycloon voorgenomen aanpassing, is hij uiterlijk tot één week voor inwerkingtreding van de aanpassing gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen per ingangsdatum van de aanpassing.
2. Zonder nadere instructies van Opdrachtgever heeft Cycloon het recht restanten en/of een onbestelbare Zending van de opdracht te retourneren. Alle directe en indirecte kosten, die verband houden met het retourneren van het een Zending, komen voor rekening van de Opdrachtgever.
3. De door of namens de Opdrachtgever aangegeven hoeveelheid mag Cycloon als juist aannemen. Cycloon aanvaardt in geen enkel geval aansprakelijkheid bij verschil tussen de geleverde en geadviseerde hoeveelheid.
4. Als de Zending niet kan worden verzonden tegen het tarief dat vooraf werd aangenomen en het noodzakelijk is extra vervoerskosten, zoals portokosten, te betalen, heeft Cycloon het recht om dit zonder tussenkomst van Opdrachtgever te besluiten en de kosten hiervan in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
5. Cycloon is gerechtigd zaken van Opdrachtgever of zaken die door Opdrachtgever aan Cycloon zijn aangeboden onder zich te houden tot voldoening heeft plaatsgevonden van alle bedragen die door Opdrachtgever zijn verschuldigd. Het maakt hierbij niet uit of deze opdrachten betrekking hebben op voormelde, of op andere zaken van de Opdrachtgever. Dit retentierecht heeft Cycloon ook in geval de Opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren.
6. Levering en uitvoering gebeurt binnen de normale, daarvoor geldende afgesproken tijd of door de desbetreffende vervoerder gehanteerde overkomstduur. Als een opdracht moet worden bespoedigd, zal hiervoor het overwerk en andere mogelijk extra gemaakte kosten extra in rekening worden gebracht. Opgegeven leveringstijden zijn niet aan te merken als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering moet Cycloon daarom schriftelijk in gebreke worden gesteld.
7. Als de Zending niet wordt afgehaald op het adres van Opdrachtgever of op een ander adres dan dat door Opdrachtgever is aangewezen, moet de door Cycloon te verzenden of te verwerken Zending op tijd worden aangeleverd op het adres zoals door Cycloon zal worden aangegeven. De Zending moet samen met een begeleidingsbon of vrachtbrief worden aangeleverd, zoals deze door vervoerder wordt gehanteerd. Cycloon aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor onjuiste, onvolledige of ontijdige aflevering en ook niet voor de gevolgen daarvan. Alle kosten die direct dan wel indirect worden gemaakt voor een volledige,



juiste en tijdige aanlevering, naast het recht van Cycloon om een levering te weigeren, zullen in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.

8. Overeengekomen afleveringstermijnen gelden alleen als de te verwerken of te verzenden Zending op de overeengekomen plaats wordt aangeleverd. Als door een niet tijdige levering de verzorging van een opdracht binnen de overeengekomen termijn alleen kan worden uitgevoerd door inschakeling van extra transport, overwerk en/of koeriers, of een andere sneldienst, heeft Cycloon het recht om de hierdoor extra ontstane kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever is gehouden de Zending tijdig, juist en volledig af te leveren aan Cycloon of een door haar ingeschakelde vervoerder. Cycloon is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een niet tijdige of foutieve bezorging door haar ingeschakelde derde, behalve in het geval Cycloon de betreffende derde kan aanspreken en daadwerkelijk van deze derde een vergoeding heeft ontvangen. In dat geval zal Cycloon Opdrachtgever compenseren tot maximaal het bedrag dat Cycloon daadwerkelijk en onherroepelijk van de derde heeft ontvangen.

## **Artikel 07. Ophalen van Zendingen**

1. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de Zendingen op een met Cycloon afgesproken ophaalmoment en ophaallocatie klaarstaan en daar door Cycloon kunnen worden meegenomen, tenzij er iets anders door de Opdrachtgever en Cycloon is afgesproken.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat Cycloon tijdig in het bezit is van de benodigde informatie voor het succesvol ophalen van de Zendingen.
3. Specifiek afgesproken bezorgtijden gelden alleen als de te bezorgen Zending op tijd op de afgesproken plaats is aangeboden. Als de Opdrachtgever verzuimt zich te houden aan de afspraken, zoals omschreven in artikel 7 lid 1, zijn er voor het opnieuw ophalen van de Zending door de Opdrachtgever kosten verschuldigd. Deze kosten worden in alle redelijkheid bepaald.
4. De Opdrachtgever is verplicht de Zending correct te verpakken en juist te frankeren en op de afgesproken tijd ten vervoer aan te bieden. Cycloon rekent wachttijd als een Koerier en/of chauffeur moet wachten op het klaarmaken van de Zending. De wachttijd gaat in na 5 minuten en bedraagt vervolgens € 1,00 per minuut en eventuele bijkomende kosten, waaronder parkeergeld. Dit geldt niet voor Opdrachtgevers met een postbusservice.
5. Als een Zending niet correct is verpakt of gefrankeerd, heeft de Koerier het recht om de Zending te weigeren. Cycloon is in geen geval aansprakelijk als een Zending niet, onvoldoende en/of onjuist verpakt of gefrankeerd is. In plaats van wachttijd in rekening brengen kan de Koerier vertrekken en voor een tweede keer langskomen om het pakket op te halen. Hiervoor wordt dan een extra rit gerekend.
6. Als de uitgaande post van de Opdrachtgever het volume van een halve postzak overstijgt en/of er meer dan 2 A4-dozen, waarin per doos 5 pakken printpapier passen, bij zitten, brengt Cycloon een extra rit in rekening. Als de Opdrachtgever voor 14.30 uur aangeeft dat er veel uitgaande post is betaalt de Opdrachtgever € 6,- extra. Na 14.30 uur betaalt de Opdrachtgever het tarief voor een 24-uurs service. Wanneer ingaande post van de Opdrachtgever buitensporig meer is dan de voor Cycloon normale proporties brengt Cycloon extra kosten in rekening. Dit meerbedrag zal in alle redelijkheid worden bepaald door Cycloon.



## Artikel 08. Bezorgen van Zendingen

1. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de Zendingen op de met Cycloon afgesproken locatie door een daarvoor bevoegde persoon in ontvangst genomen kunnen worden, tenzij anders met Opdrachtgever is overeengekomen.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat Cycloon op tijd in het bezit is van de benodigde informatie voor het succesvol bezorgen van de Zendingen.
3. Cycloon biedt Zendingen die als pakket zijn aangeleverd standaard twee keer aan. Verdere afhandeling als een extra bezorgpoging, retourneren of opslag gaat in overleg met de Opdrachtgever.
4. Als de Opdrachtgever verzuimt zich te houden aan de afspraken, zoals beschreven in artikel 8 lid 1, zijn er voor het opnieuw bezorgen van de Zending door de Opdrachtgever kosten verschuldigd. Deze kosten worden in alle redelijkheid bepaald.

## Artikel 09. Wijzigen en annuleren

1. De Opdrachtgever kan de Overeenkomst kosteloos annuleren tot de cut-off tijd.
2. Als de Opdrachtgever na de cut-off tijd annuleert, heeft Cycloon het recht om de kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. De Opdrachtgever kan een aanpassing in het Ophaaladres doorgeven tot 30 minuten voor het moment van ophalen. De Opdrachtgever kan een aanpassing in het Bezorgadres doorgeven tot het moment levering. Als een wijziging niet op tijd wordt doorgegeven is de Opdrachtgever de overeengekomen kosten aan Cycloon verschuldigd, ook als Cycloon de opdracht als gevolg daarvan niet heeft kunnen uitvoeren.

## Artikel 10. Zendingen/opdrachten buitenland

1. Op opdrachten die geheel of gedeeltelijk in het buitenland moeten worden uitgevoerd, zijn met inachtneming van het onderstaande dezelfde voorwaarden van toepassing als voor opdrachten die geheel in Nederland moeten worden uitgevoerd.
2. Voor opdrachten die geheel of gedeeltelijk in het buitenland dienen te worden uitgevoerd geeft Cycloon in geen geval garanties over de overkomstduur en het tijdstip van aflevering van Zendingen. Cycloon is bij deze opdrachten in geen geval aansprakelijk voor overschrijding van het afgesproken tijdstip van aflevering en ook niet voor de manier van aflevering of de plaats van aflevering.
3. Bij opdrachten die geheel of gedeeltelijk in het buitenland moeten worden uitgevoerd, wordt het verschuldigde bedrag bepaald door onder andere het soort Zending, het gewicht, de (volume) maten, het land van bestemming en de eventuele aanvullende diensten, die worden verlangd.
4. Naast deze algemene voorwaarden en overige tussen partijen gemaakte afspraken, zijn op het internationale vervoer van Zendingen de volgende verdragsbepalingen of voorwaarden van toepassing:
  - voor wegvervoer het CMR-verdrag;
  - voor luchtvervoer het Verdrag van Montreal;
  - de door de betreffende Uitvoerder gehanteerde (algemene) voorwaarden.





5. Douane: Zendingen waarop accijnzen, belasting of invoerrechten worden geheven of Zendingen welke met een vergunning moeten worden ingevoerd, kunnen vertraging oplopen en/of met extra kosten worden belast.
6. Bij pakketvervoer naar niet-EU landen is het verplicht om een originele handelsfactuur mee te zenden, waarop alle vereiste informatie staat vermeld.
7. Voor goederen zonder handelswaarde waarbij geen handelsfactuur zal worden verzonden, is een pro forma factuur een vereiste. Deze pro forma factuur moet dezelfde vereiste informatie bevatten als de hiervoor genoemde handelsfactuur.
8. De Opdrachtgever blijft altijd aansprakelijk voor de kosten die ontstaan door het niet betalen door de Ontvanger van invoerrechten en BTW en ook voor de kosten voor het retour zenden van de goederen. De Opdrachtgever is verplicht Cycloon de schade te vergoeden die zij in dit kader lijdt, door welke oorzaak dan ook, waaronder documenten, die niet (tijdig) kunnen worden gezuiverd of vanwege andere omstandigheden, verplichtingen tot betalingen van douanerechten en/of accijnzen ter zake van de ter vervoer aangeboden Zendingen voor Cycloon ontstaan en Cycloon daarvoor volledig te vrijwaren.

## Artikel 11. Transport en verplichtingen Cycloon

1. Aan het totaal te vervoeren volume en gewicht is een maximum gesteld. Cycloon behoudt zich het recht voor om dit maximum te allen tijde te kunnen bepalen.
2. Cycloon is verplicht de Zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen.
3. Cycloon is verplicht om de voor vervoer bestemde Zendingen af te leveren in de staat waarin deze aan Cycloon zijn aangeboden.

## Artikel 12. Betalingen/opschorting

1. Alle facturen dienen door de Opdrachtgever binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum aan Cycloon te zijn betaald. Na afloop van deze termijn is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Cycloon heeft op elk moment het recht om een geheel of gedeeltelijke vooruitbetaling te vragen voordat zij begint of verder gaat met de uitvoering van de opdracht.
2. Iedere betaling wordt eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten, rente en hoofdsommen (in die volgorde), waarbij oudere vorderingen voorrang krijgen.
3. Vanaf de dag dat de Opdrachtgever in verzuim is, is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd. Daarnaast zijn de daadwerkelijke gemaakte interne en externe kosten van Cycloon ter vaststelling van schade, aansprakelijkheid en eventuele juridische bijstand voor rekening van de Opdrachtgever.
4. In geval van wanbetaling is Cycloon gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de openstaande vorderingen zijn voldaan. De kosten die Cycloon heeft gemaakt als direct gevolg van de opschorting, zoals de kosten van retourneren en annuleringskosten, zijn in dat geval direct opeisbaar. Daarnaast worden alle vorderingen uit alle Overeenkomsten tussen Cycloon en de Opdrachtgever, onmiddellijk en volledig opeisbaar. Als de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan één maand, kunnen de werkzaamheden per maand



in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is verplicht om op eerste verzoek van Cycloon een deugdelijke bankgarantie te stellen voor al zijn verplichtingen tegenover Cycloon.

5. Cycloon heeft tegenover een ieder, die daarvan afdigte verlangt, een retentierecht op zaken en documenten, die zij in verband met de Overeenkomst onder zich heeft, als de Opdrachtgever zijn (betalings)verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet nakomt. Tegenover de Opdrachtgever kan Cycloon het retentierecht ook uitoefenen voor wat aan haar nog verschuldigd is in verband met voorgaande Overeenkomsten. Tegenover de Ontvanger, die in die hoedanigheid tot voorgaande Overeenkomsten toetrad, kan Cycloon het retentierecht eveneens uitoefenen voor wat hem nog verschuldigd is in verband met die Overeenkomsten.

### **Artikel 13. Aansprakelijkheid van de Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de Zendingen en de inhoud daarvan die zij in het kader van de Overeenkomst aan Cycloon ter beschikking stelt. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor de kosten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke verpakking en/of doordat Zendingen niet juist zijn aangeleverd conform de aanlevervoorwaarden van Cycloon.
2. De Opdrachtgever is tegenover Cycloon aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de aangeboden Zendingen aan de bedrijfsmiddelen of personen in dienst van Cycloon, indien deze veroorzaakt is door Opdrachtgever.

### **Artikel 14. Risico en aansprakelijkheid**

1. Cycloon is, behalve in het geval van overmacht, aansprakelijk voor schade aan of verlies van Zendingen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Cycloon uit hoofde van de Overeenkomst. De schadevergoeding die Cycloon in dat geval is verschuldigd is bij pakket- en postzendingen beperkt tot een bedrag van € 3,40 per kilogram van de beschadigde of verloren zaken.
2. Als de Zendingen worden afgeleverd na het verstrijken van een duidelijk overeengekomen tijdstip of na afloop van een duidelijk overeengekomen fatale termijn is Opdrachtgever, behalve in het geval van overmacht, de afgesproken vergoeding niet verschuldigd. Als de Opdrachtgever als gevolg daarvan schade heeft geleden, moet Cycloon die schade vergoeden tot een maximum van twee keer de overeengekomen vergoeding, behalve in het geval van schade aan Zendingen.
3. Als Cycloon gebruik maakt van derden voor het (verder) doen vervoeren van de Zendingen, dan handelt Cycloon daarbij als expediteur en is de aansprakelijkheid van Cycloon beperkt tot € 3,40 per kilogram van de beschadigde of verloren zaken. Cycloon vergoedt in dat geval geen verdere of andere schade.
4. Cycloon is niet aansprakelijk voor verliezen of schades die voortvloeien uit omstandigheden buiten de invloedssfeer van Cycloon. Tot deze omstandigheden behoren, maar zijn niet beperkt tot, handelingen of nalatigheden van personen die niet in dienst zijn van Cycloon of die niet door Cycloon gecontracteerd zijn, zoals bijvoorbeeld de afzender, de Ontvanger, derden, douane of andere overheidsfunctionarissen.
5. Cycloon is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen die Cycloon heeft uitgevoerd op nadrukkelijk aangeven van de Ontvanger.



6. Cycloon is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Opdrachtgever of derden, waaronder gevolgschade, immateriële schade of bedrijfsschade, waaronder gedeerde winst en omzet, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Cycloon is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de Opdrachtgever, ontstaan doordat een ander dan de Ontvanger de Zending in ontvangst heeft genomen.
8. Cycloon is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade van de Opdrachtgever, ontstaan doordat de Zending naar de stelling van de Opdrachtgever kwijt is geraakt, maar volgens het afleverbewijs wel is afgeleverd.
9. Elke aansprakelijkheid van Cycloon in geval van overmacht aan haar kant is uitgesloten. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan elke van de wil van Cycloon onafhankelijke omstandigheid, ondanks dat deze omstandigheid bij het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was, waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet kan worden verlangd, waaronder onder meer cycloon, storm, aardbeving, overstroming, brand, mist, oorlog, vliegcramp, embargo, rellen, epidemie, pandemie, en/of daaruit voortvloeiende schade en storingen, civiele onrust of acties binnen de bedrijfstak (tekort aan arbeidskrachten, materiaal en diensten en onvermogen of vertraging bij het verkrijgen van benodigdheden), cyberaanvallen van derden of andere bedreigingen voor de informatiebeveiliging. Cycloon brengt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van een mogelijke toestand van overmacht.
10. In geval Cycloon geen beroep kan doen op de in dit artikel genoemde uitsluitingen, is haar aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot het factuurbedrag dat betrekking heeft op de betreffende Zending.
11. Opdrachtgever heeft in de volgende gevallen geen recht op een schadevergoeding:
  - door de aard of een gebrek van de Zending zelf;
  - voor gebruikssporen of beschadigingen en al dan niet onbekende gebreken aan de Zending die al voor het transport aanwezig waren;
  - schade ontstaan als gevolg van onvoldoende of ondeugdelijke verpakking van de Zending;
  - het niet op tijd, onjuist of gebrekkig aanleveren van het juiste ophaal- en/of bezorgadres.
12. Cycloon bepaalt onder andere aan de hand van door Opdrachtgever overgelegde bewijzen of er aanspraak gemaakt kan worden op een eventuele schadevergoeding.
13. Elke klacht van de Opdrachtgever moet uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nadat de aan deze klacht ten grondslag liggende dienst door Cycloon is uitgevoerd, door Cycloon schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd te zijn ontvangen. Elk recht op schadevergoeding in verband met een op grond van een met Cycloon afgesloten Overeenkomst vervalt als een klacht niet binnen tien (10) werkdagen na datum van verzending is ingediend.

## **Artikel 15. Aansprakelijkheid en vrijwaring gevaarlijke stoffen en verboden goederen**

1. Cycloon accepteert geen Zendingen met gevaarlijke stoffen en/of verboden goederen. Opdrachtgever heeft geen recht op een schadevergoeding als een Zending gevaarlijke stoffen en/of verboden goederen bevat. Als Opdrachtgever gevaarlijke stoffen en verboden goederen ten vervoer aanbiedt bij Cycloon, vrijwaart Opdrachtgever Cycloon en stelt Cycloon



schadeloos voor alle aanspraken van derden en ook voor de schade die Cycloon lijdt in verband met het vervoer van deze gevaarlijke stoffen en/of verboden goederen.

2. De vrijwaring als bedoeld in artikel 15 lid 1 geldt ook mede ten behoeve van de onderaannemers van Cycloon.

## **Artikel 16. Geschillen en toepasselijk recht**

1. Bij geschillen tussen Cycloon en Opdrachtgever zullen partijen eerst een serieuze poging doen om in onderling overleg tot een oplossing van het geschil te komen. Als het geschil niet in goed overleg kan worden opgelost, zal het geschil in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Zwolle.
2. Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 17. Bescherming persoons- en bedrijfsgegevens**

1. Cycloon verplicht zich om de informatie over personen, bedrijven en organisaties en in het algemeen alle informatie die ligt in de persoonlijke dan wel bedrijfsmatige sfeer, waarover Cycloon zelf beschikt en waarover haar medewerkers beschikken in verband met de uitvoering van opdrachten, niet aan derden bekend te maken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, de Opdrachtgever hierom verzoekt of enige wettelijke regeling hiertoe verplicht.
2. Alleen als Cycloon persoonsgegevens (zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkt voor de Opdrachtgever en als gevolg daarvan kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG, dan zal Cycloon met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot de AVG. De bepalingen in artikel 17 lid 3 tot en met artikel 17 lid 8 zijn in dat geval van toepassing.
3. Cycloon zal de persoonsgegevens niet voor een ander doel gebruiken dan de uitvoering van deze Overeenkomst en zal niet meer persoonsgegevens verwerken dan daarvoor strikt noodzakelijk is. Cycloon treft passende technische en organisatorisch maatregelen zoals bedoeld in de AVG.
4. Cycloon zal de betreffende persoonsgegevens op geen enkele wijze delen met derden of derden toegang geven (actief dan wel passief) tot deze persoonsgegevens. Cycloon zal geen derde partijen betrekken bij de verwerking van de persoonsgegevens dan zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De gegevens zullen niet worden verwerkt buiten Nederland.
5. Cycloon vervult haar eigen verplichtingen en verleent bijstand aan de Opdrachtgever om aan haar verplichtingen te voldoen voortvloeiend uit de AVG. Daaronder vallen in ieder geval ook de rechten van de betrokkene (zoals bedoeld in de AVG), waaronder maar niet beperkt tot het recht op inzage en het recht op gegevenswissing.
6. Een mogelijke inbreuk op de verplichtingen uit dit artikel en de AVG zal onmiddellijk door Cycloon aan de Opdrachtgever worden gemeld. Cycloon zal een verwerkingsregister bijhouden waarin alle mogelijke inbreuken worden bijgehouden.



7. Bij beëindiging van deze Overeenkomst zal Cycloon alle persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 17 lid 2 naar de keuze van de opdrachtgever in het geheel of gedeeltelijke aan haar terugbezorgen dan wel wissen.
8. De Opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per jaar bij Cycloon een audit uit te laten voeren ter controle van de verplichtingen van Cycloon op basis van bovenstaande. De kosten voor een dergelijke audit komen voor rekening van de Opdrachtgever.

## **Artikel 18. Aanvullende dienst. Aangetekend**

1. Zendingen binnen Nederland en België kunnen op verzoek van de Opdrachtgever en tegen betaling van de door Cycloon vastgestelde vergoeding 'Aangetekend' worden verzonden. Bij Zendingen die 'Aangetekend' worden verzonden biedt Cycloon een garantie tegen risico's van verlies, diefstal of beschadiging. Pakketzendingen zijn daarmee gedekt tot een maximumbedrag van € 500,- en postzendingen tot een maximumbedrag van € 50,-. De Opdrachtgever kan bij Cycloon een bewijs van afgifte aan de Ontvanger opvragen.
2. Aangetekende Zendingen worden uitgereikt aan de Ontvanger of zijn gemachtigde. Degene die een aangetekende Zending in ontvangst neemt, moet een ontvangstbewijs ondertekenen.
3. Zendingen die 'Aangetekend' worden verzonden worden afgeleverd met de volgende servicekaders:
  - Handtekening voor ontvangst is inbegrepen;
  - Niet bij de Buren (zie artikel 20) is inbegrepen.
4. Als er sprake is van aan Cycloon toerekenbare schade als gevolg van verlies of beschadiging van een Zending die 'Aangetekend' verzonden is, kan de Ontvanger aanspraak maken op de verzendkosten en vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal € 500,- bij pakketzendingen en maximaal € 50,- bij postzendingen, waarbij de waarde van de zaken overeenkomt met de inkoopwaarde van de Afzender van de Zending van dezelfde leeftijd, en dezelfde uiterlijke staat, ten tijde en ter plaatse van het transport. In het geval van gebruikte zaken zal geen vergoeding plaatsvinden van gebruiksschade zoals, krassen, deuken, roest, kleurverlies, enzovoort. Cycloon zal niet aansprakelijk zijn voor gevolgschade of andere indirecte schade.
5. Cycloon bepaalt onder andere aan de hand van door Opdrachtgever overgelegde bewijzen of er aanspraak gemaakt kan worden op een eventuele schadevergoeding.

## **Artikel 19. Aanvullende dienst. Handtekening voor ontvangst**

1. Zendingen binnen Nederland en België kunnen op verzoek van de Opdrachtgever en tegen betaling van de door Cycloon vastgestelde vergoeding onder beding van 'Handtekening voor ontvangst' worden aangeboden. In geval van Zendingen die door Cycloon zelf bezorgd worden en Zendingen met opdracht tot de Aanvullende diensten 'Aangetekend' of 'Extra Zeker' maakt de 'Handtekening voor ontvangst' standaard deel uit van het servicekader.
2. De Ontvanger kan ervoor kiezen de aflevering bij een buur te laten plaatsvinden. In dat geval geldt de handtekening die wordt verstrekt door de buur als een 'Handtekening voor ontvangst' van de Ontvanger.



## **Artikel 20. Aanvullende dienst. Niet bij de buren**

1. Zendingen binnen Nederland en België kunnen op verzoek van de Opdrachtgever en tegen betaling van de door Cycloon vastgestelde vergoeding onder beding van 'Niet Bij Buren' worden aangeboden. In geval van opdracht tot de Aanvullende dienst 'Aangetekend' maakt 'Niet Bij Buren' standaard deel uit van het servicekader.
2. Zendingen die onder beding van 'Niet Bij Buren' worden verzonden worden uitsluitend op het opgegeven adres afgeleverd. Bezorging bij buren is uitgesloten.

## **Artikel 21. Conversie**

1. Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit een Overeenkomst nietig is of door welke andere oorzaak dan ook niet kan worden toegepast, treedt voor deze bepaling van rechtswege automatisch een geldige bepaling in de plaats die zoveel mogelijk beantwoordt aan de strekking van het niet toepasselijke beding. Partijen treden, voor zover dat nodig is, met elkaar in overleg over deze nieuwe bepaling.
2. In dat geval houden de overige bepalingen van de algemene voorwaarden van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverminderd hun geldigheid.

## **Artikel 22. Wijziging**

1. Cycloon is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Cycloon tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever hiervan op de hoogte en stuurt op hetzelfde moment de aangepaste algemene voorwaarden.
2. Opdrachtgever heeft het recht om binnen dertig (30) dagen na de datum waarop hij op de hoogte is gebracht van de betreffende wijziging tegen de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden bezwaar te maken. In dat geval treden partijen in overleg over de inhoud van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn. Als Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Cycloon genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
3. Als de Opdrachtgever niet instemt met de door Cycloon aanpassing van de algemene voorwaarden, is hij uiterlijk tot één week voor inwerkingtreding van de aanpassing gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen per ingangsdatum van de aanpassing.



