

## **Algemene voorwaarden ViaTim – Pakket verzenden – Retourneren en Verpakken**

Versie 9 april 2019

### **Inleiding:**

Voor meer over ViaTim en de werkwijze refereren wij naar onze Algemene voorwaarden ViaGebruiker en ViaTim punt. Deze algemene voorwaarden zijn specifiek voor het verzenden-, retourneren- en/of verpakken van pakketten.

Wij schrijven deze algemene voorwaarden, omdat het voor ons belangrijk is dat de consument een minimale verwachting mag hebben van de ViaTim diensten. Wij hebben de voorwaarden zo proberen op te schrijven dat het makkelijk te lezen en te begrijpen is. Wij streven er altijd naar om een werkbare oplossing te creëren voor onze: ViaTim punten, de ViaGebruikers en ViaTim als organisatie. Als je op- of aanmerkingen hebt op punten in onze voorwaarden, neem dan contact met ons op via email [tim@viatim.nl](mailto:tim@viatim.nl). Zo kunnen wij zorgen dat onze voorwaarden eerlijk en duidelijk zijn voor alle partijen.

Het uitvoeren van ViaTim diensten is altijd een overeenkomst tussen het ViaTim punt en de ViaGebruiker. In overleg met de ViaGebruiker mag het ViaTim punt dus zelf bepalen aan welke voorwaarden een dienst zal voldoen zolang dit minimaal in lijn is met de hier beschreven voorwaarden.

Mochten wij toch een meningsverschil hebben waar wij niet samen uitkomen, dan passen wij Nederlands recht toe bij de Rechtbank van Rotterdam. Hierbij zijn de volgende document in volgorde van elkaar van toepassing: 1. Algemene Voorwaarden ViaTim punt, 2. Algemene Voorwaarden ViaGebruiker, 3. Nederlands Recht

### **Definities:**

1. ViaTim; hiermee bedoelen wij ViaTim B.V. De organisatie achter het platform.
2. ViaTim punt; hiermee bedoelen wij de bij ViaTim ingeschreven persoon die lokaal zijn diensten aanbied met gebruik van het ViaTim platform. (In deze voorwaarden ook bedoeld onder omschreven als jij/je)
3. ViaGebruiker; hiermee bedoelen wij de gebruiker van de diensten, zoals de consument die de uiteindelijke ontvanger is of de verzending heeft aangevraagd.

### **Algemeen:**

Algemene Voorwaarden DHL

De bij ViaTim aangeboden pakketten worden met DHL verzonden. Vandaar zijn de algemene voorwaarden van DHL van toepassing op de zendingen. Zie voor de meest recente voorwaarden [DHL.nl](http://DHL.nl)

*Kosten*

De kosten voor het verzenden van een pakket variëren afhankelijk van formaat en gewicht. De kosten staan vermeld op onze website [www.viatim.nl](http://www.viatim.nl)

Type pakketten (maten / gewichten)

Bij ViaTim verzenden wij pakketten tot een maximaal gewicht van 20KG en de maximale maten: Lengte 80cm, Breedte 50cm en Hoogte 35cm.

### *Landen*

ViaTim verzend enkel pakketten binnen de Benelux.

### *Niet aannemen van een verzending*

Een ViaTim punt heeft altijd het recht een zending te weigeren. Een paar, maar niet gelimiteerd tot, voorbeelden hiervan zijn: schade pakket bij ontvangst, verdenking van illegale inhoud, formaat en mogelijke andere redenen.

### *Betalingen voor het pakket verzenden*

Het pakket wordt pas verstuurd als de betaling is gedaan. Betalingen kunnen enkel online worden voldaan bij het aanschaffen van het verzendlabel.

### *Geheimhoudingsplicht*

ViaTim punten zullen informatie krijgen die niet voor ieders oren bedoeld is. Dit kan ViaTim informatie betreffen, maar ook informatie van mogelijke ViaGebruikers. Alle activiteiten met een relatie naar ViaTim vallen dan ook onder geheimhoudingsplicht.

### *Locatie verplichtingen naar consument*

ViaTim wil zijn ViaGebruikers het gevoel van 'eenvoudig genieten' en 'jouw moment' geven. Het is voor ons daarom extreem belangrijk dat wij onze beloftes aan de ViaGebruiker nakomen. Het is de verantwoording van het ViaTim punt om dit uit te voeren minimaal zoals omschreven in de ViaTim Algemene Voorwaarden ViaGebruiker.

### *Track & trace*

Zodra het pakket door ViaTim bij DHL is aangeboden is de track & trace code beschikbaar voor de verzender. Zo kan je altijd weten waar jouw pakket is en of deze al is bezorgd.

### *Verzendtijd*

ViaTim biedt jouw pakket binnen 24 uur na ontvangst aan bij DHL. Dit betekent dat je pakket in de meeste gevallen binnen 2 werkdagen bezorgd wordt bij de ontvanger. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend en de algemene voorwaarden van DHL zijn hier leidend.

### *Wie is wanneer aansprakelijk? / Overgang van risico*

Als een pakket niet verzekerd wordt opgestuurd ligt het risico altijd bij de verzender.

Als een pakket wel verzekerd wordt opgestuurd ligt het risico in lijn met volgende hiërarchie.

Wie is nu op welk moment verantwoordelijk voor het pakket:

1. Het ViaTim punt is verantwoordelijk vanaf het moment dat het ViaTim punt het pakket heeft aangenomen voor verzenden tot dat de pakketbezorger van de betreffende vervoerder het pakket heeft afgehaald;
2. DHL is verantwoordelijk voor het pakket vanaf aanname bij het ViaTim punt tot het moment dat de ontvanger het pakket heeft ontvangen;
3. De ontvanger is verantwoordelijk voor het pakket zodra het pakket is bezorgd op zijn adres of afgehaald heeft bij een servicepunt

### *Verpakken van het pakket*

Een deugdelijke verpakking voor het item dat verzonden wordt is de verplichting van de verzender. Schade door een ondeugdelijke verpakking valt dan ook voor rekening van de verzender.

## *Verboden goederen*

Bepaalde goederen mogen niet verzonden worden.

- Kunst, antiek, edelstenen en -metalen
- Geld, munten, betaalpassen, telefoonkaarten, waardepapieren en -documenten (zoals paspoorten)
- Aan bederf onderhevige producten
- Levensmiddelen (tenzij ongeconditioneerd worden vervoerd mogen worden en deugdelijk verpakt zijn)
- Menselijke organen en menselijke resten (inclusief asresten)
- Dieren (inclusief insecten), delen van dieren en jachttrofeeën
- Planten (m.u.v. bloembollen)
- Mest
- Gevaarlijke stoffen (chemicaliën, verf, accu's en batterijen, parfum etc.). Onder voorwaarden mogen sommige gevaarlijke stoffen in beperkte hoeveelheden verstuurd worden.
- Pakketten met een eigen gebrek, die vanwege hun aard personen, handelswaar of apparatuur kunnen beschadigen
- Producten waarvan het vervoer wettelijk is verboden in het land van herkomst, transit of bestemming
- Producten die speciale faciliteiten, veiligheidsvoorzieningen of vergunningen vereisen
- Producten die als aanstootgevend kunnen worden beoordeeld (zoals pornografie of goederen die politiek gevoelig zijn). Ook de verpakking mag niet als provocerend kunnen worden ervaren.
- Verboden items (vuurwapens, explosieven, militaire goederen etc.)
- Illegale goederen, zoals namaakproducten
- Goederen die niet toegestaan zijn of verzonden mogen worden in het land/plaats van bestemming
- Verdovende middelen/drugs