

Verzenden via Packs

Verpakking & Claim voorwaarden

Zorg ervoor dat u de Algemene Voorwaarden goed hebt doorgelezen voor u gaat verzenden met Packs. De algemene voorwaarden zijn te downloaden op www.packs.nl/download. Wanneer u met Packs verzendt gaat u automatisch akkoord met de voorwaarden.

1. Verpakkingsvoorwaarden

Omdat zendingen in grote aantallen verwerkt kunnen worden door sorteermachines en in containers of op pallets kunnen worden gestapeld, is het van groot belang dat uw pakket goed is verpakt. Daarbij dient u te letten op het volgende:

- a. Het pakket moet bestand zijn tegen een val van 100 cm, ongeacht of het pakket terecht komt op een vlakke zijde of op een hoek.
- b. Het pakket dient ook bestand te zijn tegen regen, wind, sneeuw en/of andere vormen van neerslag en tegen atmosferische druk verschillen.
- c. Zorg er voor dat uw pakket zorgvuldig in een stevige doos (passend bij de inhoud), met een goede buffering verpakt wordt, zodat het schokbestendig is.
- d. Stem de verpakking goed af op de kwetsbaarheid, het gewicht en de grootte van de inhoud. Zo verkleint u de kans dat uw pakket beschadigt en daardoor te laat wordt geleverd.
- e. De verantwoordelijkheid voor het verpakken (binnen- en buitenverpakking) en het labelen van de pakketten, alsmede het verstrekken van documentatie over de inhoud van de pakketten, overeenkomstig de eisen, berust bij de verzendende partij.

2. Waar moet uw pakket aan voldoen?

Een, volgens de verpakkingsvoorwaarden onvoldoende verpakt pakket of een pakket met een verkeerde adressering, komt niet in aanmerking voor een claim. Let daarom op het volgende:

- a. Gebruik een nieuwe doos die nog niet is aangetast door eerder gebruik. Ook de originele verpakking vanuit de fabrikant valt onder 'aangetast door eerder gebruik'; De originele dozen zijn vaak ook ontworpen voor opslag en niet voor verzenden.
- b. Zorg dat aan de buitenkant niet te herleiden is wat de inhoud van de doos is. Een pakket c.q. de verpakking mag niet voorzien zijn van een label of afbeelding met informatie over de inhoud van het pakket c.q. een beschrijving van de inhoud van het pakket.
- c. De doos moet stevig zijn, het liefst met gestikte of geniete naden (niet alleen gelijmd). U kunt de stevigheid van de doos controleren aan de hand van het certificaat van de fabrikant (gewoonlijk op één van de flappen aan de onderkant).
- d. Sluit de doos zorgvuldig met heavy-duty tape (liefst versterkt) en breng minimaal drie stroken aan op de boven- en onderkant van de doos, zodat de middelste naad en de zijnaden dicht zijn.
- e. Gebruik ter opvulling van de doos en ter bescherming van de inhoud materiaal met een hoge dichtheid. Schuimvlokken en proppen papier zijn niet geschikt omdat ze onder het gewicht worden platgedrukt. Op maat gemaakt golfkarton of piepschuim inzetstukken werken beter en geven stijfheid aan de doos.

3. Schade of verlies claimen

a. Een schade claimen

1. Wanneer schade is veroorzaakt bij het uitleveren van een pakket, dient de schade door de verzender binnen 7 dagen na ontvangst van de zending schriftelijk aan Packs te worden gemeld.
2. Als de schade na de zevende dag wordt gemeld, wordt de claim afgewezen.
3. Een beschadigde zending kan alleen geclaimd worden zodra deze bij de verzender terug is.
4. Als de beschadigde zending wordt behouden door de geadresseerde, zal de claim worden afgewezen.
5. Door de afzender gemaakte reparatiekosten voor een beschadigde zending kunnen niet geclaimd worden.
6. AVC 2002 artikel 15 lid 2; Indien de schade of het verlies niet uiterlijk waarneembaar is en de geadresseerde niet binnen één week na aanneming van de zaken een schriftelijk voorbehoud, waarin de algemene aard van de schade of het verlies is aangegeven, ter kennis van de vervoerder heeft gebracht, wordt de vervoerder eveneens geacht de zaken in dezelfde staat te hebben afgeleverd als waarin hij deze heeft ontvangen.

b. Een verloren zending claimen

1. Indien een zending niet is afgeleverd binnen dertig dagen na de dag, waarop deze ten vervoer werd aangenomen, en het onbekend is waar de zending zich bevindt wordt deze als verloren aangemerkt (zie ook: AVC 2002 artikel 25). Voor zendingen buiten Europa is dit 15 dagen vanaf de laatste elektronische scan.
2. Voor zendingen die niet gescand zijn door de vervoerder, dient de afzender 30 dagen te wachten voor het indienen van een claim.
3. Wanneer een pakket niet traceerbaar is, maar wel verloren is geraakt door de vervoerder, moet de verzender een pick-up report of een bewijs van afleveren aan Packs kunnen overhandigen om te bewijzen dat het pakket daadwerkelijk is afgegeven aan de vervoerder. Als dit niet kan worden overhandigd, zal de claim worden afgewezen.
4. De COP scan is in deze de leidende scan.

4. Een claim indienen

Alle claims moeten binnen de daarvoor geldende termijn als genoemd in artikel 3 compleet ingestuurd zijn middels het Packs Excel claimformulier om in aanmerking te komen voor behandeling c.q. vergoeding. Bij het indienen van een claim zijn de volgende gegevens vereist:

1. De originele inkoopfactuur van de verzender
2. Een kopie van de originele factuur van de zending naar de ontvanger
3. Een foto van het pakket (zichtbaar verzendlabel)
4. Een foto van de inhoud van het pakket (bij schade aan de zending, 5 schade foto's)
5. Een foto van de eventuele opgelopen schade (bij schade aan de zending)
6. Een bewijs van de ontvanger dat het pakket beschadigd of niet is ontvangen

Benodigde documenten voor bij een verloren zending:

1. Pick-up report
2. Bewijs van afleveren bij Packs of bij een PacksPartner
3. Bewijs van ontvanger dat de zending niet is geleverd
4. Zoals bij schade claims beschreven facturen

Bemiddeling- en verzekeringskosten kunnen niet worden geclaimd.

5. Uitgezonderd van vergoedingen/claims

1. De volgende producten zijn uitgesloten van vergoedingen/claims:
 - a. Kunst
 - b. Levende dieren
 - c. Losse edelstenen en edelmetalen
 - d. Geld
 - e. Sigaretten
 - f. Eieren
 - g. Bulk producten
 - h. Elektronische apparatuur w.o. Computers/Laptops/Telefoons/Televisies

2. De volgende landen zijn uitgesloten van vergoedingen/claims:
 - a. Afghanistan
 - b. Angola
 - c. Bolivia
 - d. Irak
 - e. Iran
 - f. Nigeria
 - g. Noord Korea
 - h. Paraguay
 - i. elk land dat tijdens het afsluiten van de verzending onder embargo is bij de Verenigde Staten of Verenigde Naties wordt uitgesloten.