

## Algemene voorwaarden Procesdesk B.V.

Versie 18 oktober 2021

### Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt gebruikgemaakt van de volgende definities:

- **Algemene voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden.
- **Dienst(en):** één of meer van de volgende diensten: Poststuk(en), Zending, Afhalen, en alle overige diensten van Procesdesk op het gebied van het verwerken en vervoeren van documenten.
- **Instructie:** het in het kader van de Opdracht correct en op de juiste wijze aanleveren van informatie door de Klant via de website [www.procesdesk.nl](http://www.procesdesk.nl)
- **Klant:** de (rechts)persoon die met Procesdesk een Overeenkomst heeft gesloten.
- **Opdracht:** de opdracht die Procesdesk van de Klant heeft ontvangen via de website [www.procesdesk.nl](http://www.procesdesk.nl).  
**Overeenkomst:** de overeenkomst tot het verrichten van de Dienst(en) tussen Procesdesk en de Klant en eventuele daaruit voortvloeiende of nadere overeenkomsten op het gebied van het verwerken en vervoeren van Poststukken.
- **Partijen:** Procesdesk en de Klant.
- **Partner:** een derde partij die door Procesdesk wordt ingeschakeld om (delen van) de uitvoering van de Dienst(en) op zich te nemen.
- **Poststuk(ken):** een of meer schriftelijke documenten die door de Klant aan Procesdesk voor verwerking en/of vervoer wordt aangeboden en door Procesdesk voor de Klant worden verwerkt en/of vervoerd op grond van de Overeenkomst.
- **Procesdesk:** Procesdesk B.V. (KvK-nummer: 82865787).
- **Spoedopdracht:** het aanbieden van (een) Poststuk(ken) volgens de bij Procesdesk geldende spoedprocedure(s) aan de geadresseerde(n).
- **Zending:** een reguliere of spoedbezorging of verzending per post door Procesdesk.

### Artikel 2 – Overeenkomst

2.1 Tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing op alle diensten/werkzaamheden van Procesdesk.

2.2. De Overeenkomst komt tot stand door ontvangst van Procesdesk van de door de Klant verleende Opdracht. Bij de opdrachtverlening verklaart de Klant een exemplaar van de Algemene voorwaarden te hebben ontvangen en de toepasselijkheid en inhoud daarvan te aanvaarden.

2.3 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die nodig is om de Dienst(en) uit te voeren.

2.4 De Overeenkomst eindigt in ieder geval nadat Procesdesk de Dienst(en) heeft uitgevoerd.

### Artikel 3 – Dienst(en)

3.1 Procesdesk spant zich in om de Opdracht en Diensten redelijkerwijs uit te voeren conform de instructies van de Klant.

3.2 Procesdesk streeft ernaar om Poststukken binnen een redelijke termijn ongeschonden op het in de Opdracht vermelde adres(sen) te bezorgen. Procesdesk geeft voor wat betreft de uitvoering

van de Dienst(en) geen garantie, behalve voor wat betreft het tijdstip van de bezorging voor zover dit tijdstip is gegarandeerd.

3.3 Een Poststuk wordt als onbestelbaar beschouwd, indien:

(i) het niet kan worden bezorgd op het daarop vermelde adres;

(ii) het door de geadresseerde niet (tijdig) wordt afgehaald op het adres van het kantoor dat door Procesdesk of een Partner is medegedeeld aan de geadresseerde;

(iii) de geadresseerde weigert het Poststuk in ontvangst te nemen (waarvan sprake is als de geadresseerde het Poststuk direct bij de aanbidding door Procesdesk of een Partner weigert in ontvangst te nemen zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennisgenomen).

3.4 In het geval dat een Poststuk onbestelbaar is in de zin van artikel 3.3 van deze Algemene voorwaarden zal Procesdesk, ter keuze van de Klant, het Poststuk tegen betaling van een door Procesdesk aan de Klant mede te delen tarief aan de Klant zenden op een door de Klant te bepalen wijze of, ter keuze van de Klant, het Poststuk vernietigen.

3.5 Procesdesk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van vernietiging van een Poststuk na uitvoering van de Dienst(en). De Klant vrijwaart Procesdesk voor de schade, inclusief schade van derden, die het gevolg is van vernietiging van een Poststuk.

3.6 Procesdesk heeft het recht om de uitvoering van de Dienst(en) geheel of gedeeltelijk door één of meerdere Partners te laten verrichten. De Klant gaat door het sluiten van de Overeenkomst bij voorbaat en onvoorwaardelijk akkoord met het inschakelen van (een) Partner(s) door Procesdesk.

3.6 Procesdesk behoudt zich het recht voor de uitvoering van een Dienst of Diensten te weigeren of op te schorten indien:

- a. een Opdracht/Poststuk niet voldoet aan de redelijke eisen van gewicht, afmetingen, inhoud, adressering, vorm en/of verpakking, die door Procesdesk daaraan zijn gesteld;
- b. enige bepaling in een wet en/of een internationaal (post)verdrag zich verzet tegen vervoer van Poststuk;
- c. de door de Klant in het kader van een Dienst te verstrekken gegevens niet juist of niet volledig zijn verstrekt.

3.7 De Klant verplicht zich om de door hem in te vullen bezorg- en/of verzendadressen nauwkeurig in te vullen en de juistheid daarvan te verifiëren. De Klant vrijwaart Procesdesk voor aansprakelijkheid, schade en kosten voortvloeiend uit onjuiste gegevens.

#### **Artikel 4 – Tarieven**

4.1 De prijs die de Klant voor de Dienst(en) aan Procesdesk verschuldigd is, is de prijs zoals vermeld in de factuur. Procesdesk berekent de tarieven overeenkomstig de vermeldingen op haar website ([www.procesdesk.nl](http://www.procesdesk.nl)). Procesdesk behoudt zich het recht voor om de tarieven op haar website aan te passen.

#### **Artikel 5 – Geheimhouding**

5.1 Procesdesk en de Klant verplichten zich jegens elkaar geen informatie betreffende de inhoud van de Overeenkomst, elkaars bedrijven en bedrijfsprocessen of andere informatie met een vertrouwelijk karakter te delen met derden (behoudens indien de verstrekking noodzakelijk is in verband met enige wettelijke verplichting daartoe of in verband met de uitvoering van de Overeenkomst), tenzij voorafgaand aan de andere partij schriftelijk toestemming is gevraagd voor het delen van die informatie. Procesdesk verplicht zich jegens de Klant tot geheimhouding van de inhoud van de Poststukken ten opzichte van derden, tenzij voor de uitvoering van de diensten deze informatie noodzakelijk is.

5.2 Partners worden niet als (een) derde(n) in de zin van artikel 5.1 van deze Algemene voorwaarden beschouwd. Procesdesk zal aan Partners een geheimhoudingsverplichting opleggen die vergelijkbaar is met de geheimhoudingsverplichting als bedoeld in artikel 5.1 van deze Algemene voorwaarden en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

5.3 Procesdesk is verplicht te handelen overeenkomstig het in de Grondwet en in de Postwet 2009 vastgelegde briefgeheim.

## **Artikel 6 – Aansprakelijkheid**

6.1 Procesdesk aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan als gevolg van of in verband met:

- het door de Klant niet of onjuist of onvolledig opmaken en/of behandelen van documenten/Poststukken;
- de aanhouding, inbeslagneming, rekwisitie of verbeurdverklaring van Poststukken door, of op last van, een overheidsinstantie;
- de omvang en inhoud van documenten/Poststukken.

6.2 Procesdesk is tegenover de Klant nimmer aansprakelijk voor gevolgschade (met inbegrip van, maar niet beperkt tot winst-, omzet of rentederving, schade geleden door derden, reputatieschade, administratiekosten), ongeacht de grondslag van de vordering tot schadevergoeding. De totale aansprakelijkheid van Procesdesk is beperkt tot de overeengekomen prijs voor de Opdracht.

6.3 De Klant is verplicht de schade, voortvloeiende uit de uitvoering van de Overeenkomst door Procesdesk, onverwijld en uiterlijk binnen een (1) week te melden na constatering door de Klant van het ontstaan van de schade. Indien de Klant niet aan deze meldplicht voldoet vervalt zijn/haar recht op schadevergoeding.

6.4 Ieder recht op schadevergoeding vervalt na verloop van drie (3) maanden na uitvoering van de Dienst door Procesdesk.

## **Artikel 7 – Procedure voor Claims**

7.1 Procesdesk zal een claim voor een verloren, beschadigde of vertraagde Zending, of voor enige andere schade, enkel aanvaarden als de Klant deze indient overeenkomstig de in dit artikel geregelde procedure.

7.2 De Klant zal Procesdesk schriftelijk op de hoogte stellen van het verlies, de beschadiging of de vertraging binnen een termijn van 7 dagen (i) na de levering van de Zending, (ii) vanaf de datum

waarop de Zending is geleverd had moeten worden of (iii) vanaf de datum waarop de Klant redelijkerwijs het verlies of de schade had kunnen vaststellen;

7.3 De Klant dient zijn claim te onderbouwen door alle relevante informatie over de Zending en/of over het verlies, de beschadiging of de vertraging aan Procesdesk toe te sturen;

7.4 Voordat Procesdesk een claim in behandeling kan nemen, dienen de inhoud van de Zending en de originele verpakking aan Procesdesk beschikbaar gesteld te worden voor inspectie;

7.5 Procesdesk gaat ervan uit dat de Zending in goede staat werd geleverd tenzij de ontvanger melding heeft gemaakt van schade op het leveringsbewijs van Procesdesk bij het aanvaarden van de Zending;

7.6 In het geval Procesdesk de claim van de Klant volledig of gedeeltelijk aanvaardt, garandeert de Klant aan Procesdesk dat zijn verzekeraars of enige derde partij met een belang in de Zending afstand hebben gedaan van enig recht, verhaal of redres waartoe zij gerechtigd zouden kunnen zijn door subrogatie of anderszins.

## **Artikel 8 – Bescherming persoonsgegevens**

8.1 Procesdesk gebruikt eventuele in het kader van een Dienst/Diensten te registreren persoonsgegevens van de Klant of de geadresseerde van een Poststuk uitsluitend als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG van mei 2018). De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met deze Verordening en Procesdesk treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. De Partners fungeren in dit verband als sub-bewerkers/verwerkers. Door het aangaan van de Overeenkomst stemt de Klant uitdrukkelijk in met het inschakelen door Procesdesk van deze sub-bewerkers/verwerkers.

8.2 Conform de AVG geldt Procesdesk als Verwerker en de Klant als Verantwoordelijke. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de Klant om een verwerkerovereenkomst met Procesdesk af te sluiten.

8.3 Door Procesdesk in het kader van de uitvoering van een Dienst verwerkte (persoons)gegevens worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewaard, tenzij toepasselijke wet- of regelgeving een langere of kortere bewaarperiode voorschrijft, en vervolgens vernietigd.

8.4 De Klant dient in het licht van de AVG behalve NAW gegevens geen, of zo min mogelijk, informatie prijs te geven wat in verband gebracht kan worden met geadresseerde of andere partijen.

## **Artikel 9 – Overmacht**

9.1 Aan Procesdesk kunnen geen tekortkomingen worden toegerekend die op grond van artikel 6:75 BW niet voor haar rekening komen, onder welke tekortkomingen in elk geval worden begrepen tekortkomingen van Procesdesk of één van de Partners die het gevolg zijn van één of meer van de volgende omstandigheden: stakingen (ongeacht bij welke partij deze zich voordoet), oorlog, handelsembargo, een daad van terrorisme, opstanden, het voldoen door Procesdesk aan regelgeving of een rechterlijk bevel, ongevallen, defecten aan apparatuur, brand, ontploffing, atoomkernreacties, pandemie, overstroming, storm of de na-effecten van één van de genoemde omstandigheden. Als een dergelijke tekortkoming optreedt zal de periode waarin Procesdesk de Dienst op grond van de Overeenkomst dient uit te voeren worden verlengd met de periode waarin de omstandigheid zich voordoet.

9.2 Procesdesk zal de Klant zo spoedig mogelijk informeren nadat zij kennis heeft genomen van het feit dat zich één van de in dit artikel genoemde omstandigheden voordoet. Als deze

omstandigheid langer dan twee dagen voortduurt is Procesdesk niet langer gehouden de Dienst uit te voeren. Het Poststuk zal dan als onbestelbaar in de zin van deze Algemene Voorwaarden gelden.

#### **Artikel 10 - Overige bepalingen**

10.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Procesdesk is het de Klant niet toegestaan de Overeenkomst en de hieruit voortvloeiende rechten en verplichtingen over te dragen aan een andere rechtspersoon dan wel natuurlijke persoon.

10.2 Procesdesk is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. In het geval Procesdesk hiertoe overgaat zal zij de gewijzigde en/of aangevulde Algemene Voorwaarden publiceren op de website [www.procesdesk.nl](http://www.procesdesk.nl).

10.3 Indien enig artikel van de Overeenkomst nietig mocht zijn of nietig verklaard mocht worden, zal dat artikel geacht worden te zijn vervangen door een door Procesdesk vast te stellen bepaling die zo dicht mogelijk de intentie benadert die Procesdesk beoogde bij het redigeren van het nietige of vernietigde artikel en zullen de overige artikelen van de Overeenkomst onverkort van kracht blijven.

10.4 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

10.5 Alle geschillen die in verband met de Overeenkomst ontstaan, geschillen over het ontstaan daarvan daaronder begrepen, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.

10.6 Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn blijven van kracht als de rechtsvorm van Procesdesk wordt gewijzigd en Procesdesk is bevoegd de Overeenkomst over te dragen aan een rechtspersoon naar keuze. De Klant stemt bij voorbaat in bij een dergelijke overdracht.