



JURIDISCH DOCUMENT

Algemene voorwaarden

Fulfilmaat B.V.

B2B fulfilment, warehousing, voorraadbeheer, orderverwerking, retouren, verzending en aanverwante logistieke diensten.

Versie	1.0
Datum	2 september 2026
Toepassing	Uitsluitend overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers

Inhoudsopgave

Deze voorwaarden zijn ingericht als onderdeel van een contractpakket. Klantspecifieke tarieven, volumes, SLA's en verwerkingsafspraken horen in de offerte of afzonderlijke overeenkomst.

Vooraf

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid en contractuele rangorde

Artikel 3 - Totstandkoming, onboarding en bevoegdheid

Artikel 4 - Duur en opzegging

Artikel 5 - Diensten, service levels en commerciële informatie

Artikel 6 - Verplichtingen van Opdrachtgever

Artikel 7 - Toegelaten, geweigerde en verboden Goederen

Artikel 8 - Ontvangst, inslag en controle

Artikel 9 - Opslag, voorraadbeheer en voorraadtellingen

Artikel 10 - Voorraadrotatie en onevenredig ruimtebeslag

Artikel 11 - Orderverwerking, pick en pack en verpakking

Artikel 12 - Verzending, vervoersrol en overdracht

Artikel 13 - Vervoersvoorwaarden en vervoerdocumenten

Artikel 14 - Internationale zendingen, douane en fiscale dienstverlening

Artikel 15 - Retouren

Artikel 16 - Productveiligheid, intellectuele eigendom en recalls

Artikel 17 - Software, Platforms, integraties en informatiebeveiliging

Artikel 18 - Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Artikel 19 - Tarieven, facturatie en prijswijzigingen

Artikel 20 - Betaling, rente, kosten en zekerheid

Artikel 21 - Opschorting en retentierecht

Artikel 22 - Eigendom van derden, beslag en faillissement

Artikel 23 - Afstand, niet-opgehaalde en achtergelaten Goederen

Artikel 24 - Overmacht

Artikel 25 - Aansprakelijkheid van Fulfilmaat

Artikel 26 - Klachten, bewijs en vervaltermijnen

Artikel 27 - Vrijwaringen en medewerking

Artikel 28 - Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

Artikel 29 - Wijzigingen, onderaannemers en overdracht

Artikel 30 - Beëindiging, exit en uitlevering van voorraad

Artikel 31 - Toepasselijk recht en geschillen

Artikel 32 - Slotbepalingen

Praktische contractset

Vooraf

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld voor de zakelijke dienstverlening van Fulfilmaat B.V. en vormen samen met de offerte, de fulfilmentovereenkomst, eventuele service level agreement, de verwerkersovereenkomst en een acceptatiebeleid voor goederen het contractuele kader tussen partijen.

Aandachtspunt

De feitelijke rol van Fulfilmaat bij een zending is beslissend. Een aanduiding in een contract kan niet voorkomen dat dwingend vervoersrecht geldt wanneer Fulfilmaat in de uitvoering als vervoerder optreedt.

Waar nodig sluiten deze voorwaarden aan bij de structuur van de Logistieke Services Voorwaarden 2014 (LSV), de Algemene Vervoerscondities (AVC) en het CMR-verdrag. Die regelingen gelden alleen wanneer zij volgens artikel 2 daadwerkelijk van toepassing zijn verklaard, verstrekt en niet door dwingend recht worden doorkruist.

Artikel 1 - Definities

1. Fulfilmaat: Fulfilmaat B.V., gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die handelt in beroep of bedrijf of de rechtspersoon die met Fulfilmaat een Overeenkomst sluit.
3. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Fulfilmaat en Opdrachtgever, bestaande uit de offerte of opdrachtbevestiging, deze Algemene Voorwaarden en eventuele aanvullende documenten.
4. Diensten: alle overeengekomen werkzaamheden, waaronder goederenontvangst, inslag, opslag, voorraadbeheer, orderverwerking, pick en pack, verpakking, etikettering, verzending, retourverwerking, co-packing, personalisatie, forwarding, internationale verzending, douane- of fiscale dienstverlening en systeemkoppelingen.
5. Goederen: alle zaken die door of namens Opdrachtgever aan Fulfilmaat worden aangeboden, opgeslagen, verwerkt, vervoerd of anderszins aan Fulfilmaat worden toevertrouwd.
6. Eindklant: de geadresseerde of koper van een bestelling van Opdrachtgever.
7. Vervoerder: de partij die het vervoer feitelijk uitvoert of daarvoor een vervoerovereenkomst sluit.
8. Platform: een webshop, marketplace, WMS, API, vervoersportal, servicedienst of andere externe digitale omgeving.
9. Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.
10. Schriftelijk: per brief, e-mail of andere elektronische communicatie waarbij afzender en inhoud voldoende kunnen worden vastgesteld.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en contractuele rangorde

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, Overeenkomsten, Diensten en overige rechtsverhoudingen tussen Fulfilmaat en Opdrachtgever.
2. Fulfilmaat contracteert op basis van deze voorwaarden uitsluitend met zakelijke opdrachtgevers. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Fulfilmaat die voorwaarden vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
4. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: dwingend recht; de klantspecifieke schriftelijke overeenkomst; een schriftelijk overeengekomen SLA of tariefbijlage; deze Algemene Voorwaarden; en vervolgens een door

Fulfilmaat verstrekte operationele instructie.

5. Voor een afzonderlijke vervoersmodaliteit kunnen de toepasselijke vervoerdocumenten, het CMR-verdrag, de AVC 2002 of andere dwingendrechtelijke regelingen voorgaan voor zover dat recht voorschrijft. Voor het doen vervoeren en voor douane- of fiscale diensten geldt de Nederlandse Expeditievoorwaarden alleen wanneer dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst staat en de tekst vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst beschikbaar is gesteld.
6. Fulfilmaat kan voor opslag en aanvullende logistieke werkzaamheden de LSV 2014 van toepassing verklaren. In dat geval worden de LSV 2014 vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst verstrekt en vullen deze voorwaarden de LSV 2014 aan, tenzij de Overeenkomst anders bepaalt.
7. Een verwijzing naar externe voorwaarden is pas geldig indien de betreffende versie voldoende bepaalbaar is en Opdrachtgever een redelijke mogelijkheid heeft gehad daarvan kennis te nemen.
8. Fulfilmaat mag ondergeschikten en hulppersonen inschakelen. Zij kunnen tegenover Opdrachtgever dezelfde verweren, aansprakelijkheidsbeperkingen en vervaltermijnen inroepen als Fulfilmaat.

Artikel 3 - Totstandkoming, onboarding en bevoegdheid

1. Offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daarin een geldigheidsduur is vermeld.
2. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of elektronische aanvaarding, ondertekening, of doordat Fulfilmaat op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering begint.
3. Fulfilmaat mag de start van de Diensten afhankelijk stellen van ontvangst van alle benodigde informatie, een borg of vooruitbetaling, een krediettoets en goedkeuring van de goederenstroom.
4. Opdrachtgever staat in voor de bevoegdheid van de vertegenwoordiger die namens hem handelt en voor de juistheid van de gegevens die bij onboarding worden verstrekt.
5. Opdrachtgever meldt vóór de start van de Diensten alle omstandigheden die van belang zijn voor capaciteit, opslag, veiligheid, douane, productconformiteit, retouren en vervoersrisico's.

Artikel 4 - Duur en opzegging

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. De Overeenkomst is opzegbaar met één volledige kalendermaand opzegtermijn. Opzegging tegen het einde van een kalendermaand heeft tot gevolg dat de Overeenkomst eindigt aan het einde van de daaropvolgende kalendermaand.
3. Voorbeeld: een opzegging op 14 februari leidt tot beëindiging op 31 maart.
4. Opzegging vindt Schriftelijk plaats. De opzegtermijn geldt onverminderd het recht van een partij om de Overeenkomst wegens een tekortkoming of andere wettelijke grond te beëindigen.
5. Betalingsverplichtingen, geheimhouding, intellectuele-eigendomsrechten, aansprakelijkheid, vrijwaringen, zekerheden en bepalingen die naar hun aard doorlopen, blijven na beëindiging gelden.

Artikel 5 - Diensten, service levels en commerciële informatie

1. Fulfilmaat verricht uitsluitend de Diensten die in de Overeenkomst zijn omschreven. Niet beschreven werkzaamheden gelden als meerwerk.

2. Operationele tijden, cut-offtijden, verwerkingspercentages, foutpercentages, verwachte livegang en andere commerciële kengetallen zijn streefwaarden en geen garantie of SLA, tenzij zij uitdrukkelijk als bindende KPI in een ondertekende SLA zijn aangewezen.
3. Een cut-offtijd geldt alleen bij tijdige, volledige en verwerkbare orderdata, beschikbare voorraad, geschikte verpakking en normale operationele omstandigheden.
4. Piekperiodes, acties, feestdagen, productlanceringen en afwijkende volumes kunnen leiden tot aangepaste verwerkingstijden, capaciteitsreserveringen en toeslagen.
5. Opdrachtgever meldt een verwachte volumestijging die materieel afwijkt van de normale forecast zo spoedig mogelijk. Fulfilmaat mag capaciteit en planning daarop aanpassen.

Artikel 6 - Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie en instructies die Fulfilmaat redelijkerwijs nodig heeft.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van SKU's, barcodes, productdata, aantallen, gewichten, afmetingen, adressen, douanegegevens, HS-codes, oorsprongsgegevens, ordergegevens, retourcriteria en verpakkingsinstructies.
3. Opdrachtgever zorgt voor deugdelijke, transport- en opslaggeschikte verpakking en voor alle wettelijk vereiste etiketten, waarschuwingen, documenten en vergunningen.
4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van productie, bezit, opslag, verkoop, invoer, uitvoer en vervoer van de Goederen.
5. Opdrachtgever geeft tijdig opdracht tot blokkeren, wijzigen, terugroepen, herlabelen of vernietigen van Goederen wanneer dat nodig is.
6. Gevolgen van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover Fulfilmaat de fout niet kende en redelijkerwijs ook niet behoorde te kennen.

Artikel 7 - Toegelaten, geweigerde en verboden Goederen

1. Fulfilmaat mag Goederen weigeren wanneer deze niet passen binnen de capaciteit, vergunningen, verzekeringsdekking, veiligheidsprocedures of wettelijke mogelijkheden van Fulfilmaat.
 - Gevaarlijke stoffen, ADR-goederen, explosieven, wapens en munitie.
 - Drugs, verboden middelen, illegale of nagemaakte producten.
 - Alcohol, tabaks- en nicotineproducten, tenzij vooraf uitdrukkelijk schriftelijk toegestaan.
 - Levende dieren, radioactieve, giftige, bijtende of besmettingsgevaarlijke stoffen.
 - Bederfelijke goederen, temperatuurgevoelige goederen, geneesmiddelen en medische producten zonder vooraf overeengekomen condities en vergunningen.
 - Goederen waarvan opslag, verkoop, export, import of vervoer in strijd is met wet- of regelgeving of rechten van derden.
2. Opdrachtgever meldt vóór aanlevering iedere bijzondere eigenschap, waarde, veiligheidsinstructie, houdbaarheid, serie- of batchverplichting en ieder risico.
3. Bij verboden of gevaarlijke Goederen mag Fulfilmaat de Goederen weigeren, blokkeren, isoleren, laten afvoeren of andere redelijke veiligheidsmaatregelen nemen. Kosten en schade komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitsluitend veroorzaakt door een aan Fulfilmaat toe te rekenen tekortkoming.

4. Fulfilmaat mag een productcategorie toevoegen aan haar acceptatiebeleid en mag reeds geaccepteerde Goederen alsnog weigeren wanneer nieuwe feiten of regelgeving dat rechtvaardigen.

Artikel 8 - Ontvangst, inslag en controle

1. Fulfilmaat registreert ontvangen Goederen volgens haar operationele processen en kan aantallen, zichtbare beschadigingen, barcodes, serienummers, batches en houdbaarheid controleren voor zover overeengekomen.
2. Een ontvangstcontrole is geen technische productkeuring en houdt geen onderzoek in naar verborgen gebreken, productveiligheid, authenticiteit, wettelijke conformiteit of verkoopbaarheid.
3. Zichtbare manco's of beschadigingen worden zo spoedig mogelijk gemeld wanneer Fulfilmaat deze redelijkerwijs vaststelt. Het uitblijven van een melding betekent niet dat Fulfilmaat verborgen gebreken of onzichtbare afwijkingen heeft aanvaard.
4. Goederen worden geacht te zijn ontvangen zoals aangeboden, tenzij Fulfilmaat bij ontvangst een afwijking registreert of partijen schriftelijk anders overeenkomen.
5. Fulfilmaat mag niet-conforme, slecht verpakte of onidentificeerbare Goederen apart zetten en de inslag of verwerking opschorten totdat Opdrachtgever instructies geeft.

Artikel 9 - Opslag, voorraadbeheer en voorraadtellingen

1. Fulfilmaat bewaart en verwerkt Goederen met de zorg die van een redelijk handelend logistiek dienstverlener onder vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.
2. Tenzij schriftelijk een locatie is overeengekomen, bepaalt Fulfilmaat de geschikte opslagruimte en mag zij Goederen intern verplaatsen.
3. Fulfilmaat voert in beginsel wekelijkse cycle counts uit volgens haar interne processen. Een voorraadadministratie, dashboard of scanlog is een administratieve weergave en geen garantie dat ieder geregistreerd exemplaar op ieder moment fysiek aanwezig, verkoopbaar of direct beschikbaar is.
4. Bij een voorraadverschil krijgen partijen eerst gelegenheid tot her telling, controle van ontvangst- en orderdata, correctie van administratieve fouten en onderzoek naar oorzaak en periode.
5. Voorraadverschillen worden vastgesteld op basis van een fysieke opname waarbij aantoonbare overschotten en tekorten binnen dezelfde relevante rekeneenheid tegen elkaar worden afgezet.
6. Fulfilmaat is alleen aansprakelijk voor een voorraadverschil voor zover Opdrachtgever voldoende aannemelijk maakt dat een niet verklaarbaar verlies tijdens de feitelijke macht van Fulfilmaat is ontstaan en aan Fulfilmaat kan worden toegerekend.

Artikel 10 - Voorraadrotatie en onevenredig ruimtebeslag

1. Het prijsmodel veronderstelt een redelijke verhouding tussen voorraadomvang, gebruikte opslagcapaciteit, SKU-structuur en ordervolume.
2. Bij structureel langzaam roterende voorraad, uitzonderlijk ruimtebeslag, langdurig onverkochte Goederen of een materieel disproportionele verhouding mag Fulfilmaat na schriftelijke kennisgeving aanvullende opslag- of beheerkosten rekenen.
3. Fulfilmaat mag Opdrachtgever verzoeken overtollige voorraad binnen een redelijke termijn te verminderen, te verplaatsen of af te voeren. Bij uitblijven van een tijdige oplossing mag Fulfilmaat de opslag

voortzetten tegen het aangepaste tarief of de Overeenkomst beëindigen met inachtneming van artikel 30.

Artikel 11 - Orderverwerking, pick en pack en verpakking

1. Fulfilmaat verwerkt orders op basis van de op dat moment ontvangen en technisch verwerkbare ordergegevens.
2. Fulfilmaat mag standaardverpakking en verpakkingsmaterialen kiezen die zij redelijk geschikt acht voor de betreffende order.
3. Bijzondere instructies voor verpakking, inserts, personalisatie, cadeauverpakking, bundeling, co-packing of labeling moeten vooraf schriftelijk zijn overeengekomen en kunnen tegen meerprijs worden uitgevoerd.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de geschiktheid van door hem voorgeschreven verpakkingsmaterialen, orderregels, productcombinaties en teksten.
5. Een correct verwerkte order kan niet als fout van Fulfilmaat gelden wanneer de fout rechtstreeks voortvloeit uit onjuiste orderdata, een onjuiste SKU, een onjuiste voorraadstatus of een storing bij een Platform buiten de invloedssfeer van Fulfilmaat.

Artikel 12 - Verzending, vervoersrol en overdracht

1. Fulfilmaat kan vervoer zelf uitvoeren, vervoer inkopen en als contractspartij van de Vervoerder optreden, of het vervoer als expediteur of logistiek dienstverlener namens Opdrachtgever laten uitvoeren. De rol volgt uit de Overeenkomst, het vervoerdocument en de feitelijke uitvoering.
2. Indien Fulfilmaat uitsluitend opdracht geeft tot vervoer of als expediteur optreedt, is zij niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of vertraging tijdens het vervoer, behoudens een tekortkoming in haar eigen zorgplicht, selectie of instructie.
3. Indien Fulfilmaat zich daadwerkelijk als vervoerder verbindt, gelden de voor die vervoersmodaliteit toepasselijke dwingendrechtelijke bepalingen en aansprakelijkheidslimieten. Deze voorwaarden kunnen die regels niet uitsluiten.
4. Het vervoersrisico gaat over volgens de toepasselijke wet, het vervoerdocument of de overeengekomen leveringsconditie. Bij gebreke daarvan geldt overdracht aan de Vervoerder als het relevante overdrachtmoment voor de logistieke dienstverlening.
5. Fulfilmaat mag claims bij een Vervoerder namens Opdrachtgever indienen. Opdrachtgever verstrekt daarvoor tijdig alle bewijsstukken, machtigingen en medewerking. Een uitkering van een Vervoerder wordt aan Opdrachtgever doorgeleid na aftrek van aantoonbare kosten, tenzij Fulfilmaat zelf als vervoerder aansprakelijk is.
6. Fulfilmaat garandeert geen afleverdatum, afleveruur, bezorgpoging, marketplace-score of ononderbroken dienstverlening van een Vervoerder.

Artikel 13 - Vervoersvoorwaarden en vervoerdocumenten

1. Voor nationaal Nederlands wegvervoer kunnen de AVC 2002 gelden indien zij in de Overeenkomst zijn aangewezen en vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst beschikbaar zijn gesteld.
2. Voor internationaal wegvervoer geldt het CMR-verdrag wanneer aan de toepassingsvoorwaarden daarvan is voldaan. Aanvullende voorwaarden gelden alleen voor zover verenigbaar met CMR.

3. Voor doen vervoeren, expeditie en douane- of fiscale diensten geldt de Nederlandse Expeditievoorwaarden alleen bij uitdrukkelijke toepasselijkheidverklaring volgens artikel 2.
4. De meest specifieke dwingendrechtelijke regeling voor de betreffende vervoersmodaliteit gaat voor. Een beperking uit deze voorwaarden geldt nooit voor zover zij strijdig is met dwingend vervoersrecht.
5. Opdrachtgever zorgt voor juiste vervoersinstructies, emballage, labels, douanedocumenten, gevaarclassificaties en informatie over waarde en bijzondere risico's.

Artikel 14 - Internationale zendingen, douane en fiscale dienstverlening

1. Internationale verzending wordt op maat ingericht. Beschikbaarheid, doorlooptijd, invoerbaarheid en kosten kunnen per land, product en Vervoerder verschillen.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juiste en volledige goederenomschrijving, waarde, oorsprong, HS-code, EORI-gegevens, vergunningen, certificaten, invoer- en uitvoerbeperkingen en overige douane-informatie.
3. Invoerrechten, btw, accijnzen, heffingen, opslag, inspectiekosten, boetes, rente en kosten van retour of vernietiging komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Fulfilmaat mag zendingen blokkeren of documenten aanvullen wanneer informatie ontbreekt of wanneer een toezichthouder, douane of Vervoerder dat verlangt.
5. Een opdracht tot douane- of fiscale vertegenwoordiging wordt alleen uitgevoerd wanneer partijen daarvoor een afzonderlijke schriftelijke afspraak hebben gemaakt. De toepasselijke wettelijke regels en de overeengekomen expeditievoorwaarden blijven gelden.

Artikel 15 - Retouren

1. Retourservice bestaat alleen wanneer deze als Dienst is overeengekomen.

Basisretourservice

2. Bij de basisretourservice ontvangt en registreert Fulfilmaat het retourproduct zonder inhoudelijke controle op verkoopbaarheid of productkwaliteit.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat ieder retourproduct uiterlijk aan het einde van de kalendermaand volgend op de kalendermaand van ontvangst wordt opgehaald of op eigen kosten wordt verzonden. Een retour op 1 of 28 februari moet dus uiterlijk 31 maart zijn afgehandeld.
4. Na die termijn mag Fulfilmaat opslag- en administratiekosten rekenen en een laatste redelijke termijn stellen. Daarna geldt artikel 23.

Volledige retourservice

5. Bij volledige retourservice ontvangt, controleert en verwerkt Fulfilmaat het retourproduct volgens vooraf door Opdrachtgever verstrekte, objectieve criteria.
6. Fulfilmaat verricht een logistieke en visuele controle, geen technische productkeuring. Verborgene gebreken en juridische verkoopbaarheid blijven voor rekening van Opdrachtgever.
7. Alleen een retour die aan de overeengekomen criteria voldoet, kan als verkoopbaar worden teruggeboekt. Een terugboeking vormt geen garantie voor productconformiteit.

Artikel 16 - Productveiligheid, intellectuele eigendom en recalls

1. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor productveiligheid, wettelijke conformiteit, CE-markering, etikettering, gebruiksinstructies, productregistraties, intellectuele-eigendomsrechten en de rechtmatigheid van marketingclaims.
2. Opdrachtgever meldt onmiddellijk ieder vermoeden van een veiligheidsrisico, inbreuk, defect, verboden product, recall of blokkade.
3. Opdrachtgever geeft Fulfilmaat tijdig schriftelijk opdracht tot blokkeren, quarantaine, herlabelen, terugroepen, ompakken, retourneren of vernietigen. Fulfilmaat mag bij spoed redelijke maatregelen nemen zonder voorafgaande instructie.
4. Kosten van recall, onderzoek, opslag, extra verwerking, herlabeling, retour, vernietiging, overheidsmaatregelen en afvoer zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de noodzaak rechtstreeks is veroorzaakt door een aantoonbare tekortkoming van Fulfilmaat.
5. Opdrachtgever vrijwaart Fulfilmaat en haar hulppersonen tegen aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid, productveiligheid, inbreuk of niet-naleving, behoudens voor zover de aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Fulfilmaat.

Artikel 17 - Software, Platforms, integraties en informatiebeveiliging

1. Fulfilmaat mag werken met een WMS, webshopkoppeling, marketplace, vervoersportal of andere Platformen van derden.
2. Fulfilmaat is niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen, dataverlies, beperkingen, strikes, accountblokkades, API-fouten of prijswijzigingen bij Platformen buiten haar redelijke invloedssfeer.
3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inrichting, autorisaties, inhoud en juistheid van gegevens in zijn eigen webshop, marketplace en gekoppelde systemen.
4. Fulfilmaat treft passende technische en organisatorische maatregelen voor haar eigen omgeving, rekening houdend met de aard van de verwerking en de risico's van de Dienst. Geen enkele digitale omgeving kan echter volledig vrij van incidenten of onderbrekingen worden gegarandeerd.
5. Na een incident werken partijen redelijk samen aan beperking, onderzoek en herstel. Opdrachtgever levert daarvoor tijdig de relevante logs, instructies en contactpersonen aan.

Artikel 18 - Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

1. Voor zover Fulfilmaat persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Fulfilmaat verwerker, tenzij de feitelijke rollen volgens de AVG anders zijn.
2. Partijen sluiten vóór de start van de betreffende verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst die ten minste onderwerp, duur, aard, doel, categorieën gegevens en betrokkenen, instructies, beveiliging, subverwerkers, datalekken, audits en verwijdering of teruggave na afloop regelt.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij persoonsgegevens rechtmatig aan Fulfilmaat verstrekt en dat zijn instructies, privacy-informatie en grondslagen voldoen aan de AVG en toepasselijke Nederlandse regels.

4. Fulfilmaat verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens gedocumenteerde instructies, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist.
5. Fulfilmaat mag subverwerkers inschakelen die zij voor de uitvoering van haar Diensten redelijkerwijs nodig heeft, overeenkomstig de verwerkersovereenkomst.
6. De verwerkersovereenkomst prevaleert bij strijdigheid over het onderwerp van de gegevensverwerking; deze Algemene Voorwaarden blijven gelden voor de overige rechtsverhouding.

Artikel 19 - Tarieven, facturatie en prijswijzigingen

1. Tarieven zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij schriftelijk anders vermeld.
2. Fulfilmaat factureert in beginsel per twee weken. Periodieke vaste bedragen, opslag, verbruik, pick- en packregels, retouren, meerwerk, verpakkingsmateriaal, transport, douane, toeslagen en externe kosten worden volgens de Overeenkomst gefactureerd.
3. De betalingstermijn is zeven dagen na factuurdatum. Deze termijn is fataal; Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim bij niet-tijdige betaling.
4. Fulfilmaat mag externe kostenstijgingen, vervoerderstarieven, brandstof- en piektoeslagen, overheidsheffingen, wisselkoersverschillen en aantoonbare kosten van derden doorbelasten.
5. Fulfilmaat mag tarieven jaarlijks aanpassen op basis van de consumentenprijsindex of een vergelijkbare objectieve index. Een wezenlijke wijziging geeft Opdrachtgever alleen een opzeggingsrecht indien de wet dat vereist of de Overeenkomst dat uitdrukkelijk bepaalt.
6. Bezwaren tegen een factuur worden binnen veertien dagen na factuurdatum gemotiveerd en Schriftelijk gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting van het niet-betwiste deel niet op.

Artikel 20 - Betaling, rente, kosten en zekerheid

1. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling.
2. Buitengerechterlijke incassokosten worden berekend volgens de toepasselijke wettelijke regeling, met een minimum van 15 procent van de hoofdsom indien dat rechtsgeldig is overeengekomen en niet hoger is dan de werkelijk gemaakte of redelijkerwijs te verwachten kosten.
3. Opdrachtgever mag bedragen niet verrekenen of opschorten, behalve voor zover dwingend recht dat toestaat of Fulfilmaat het betreffende tegenrecht Schriftelijk heeft erkend.
4. Fulfilmaat mag te allen tijde een borg, vooruitbetaling, bankgarantie, aanvullende verzekering of andere passende zekerheid verlangen wanneer kredietrisico, voorraadwaarde, volumegroei of betalingsgedrag daartoe aanleiding geeft.
5. Kosten van door Fulfilmaat voor Opdrachtgever betaalde vracht, heffingen, douane, verzekering, vernietiging of andere derdenkosten zijn onmiddellijk opeisbaar zodra Fulfilmaat deze voorschiet.

Artikel 21 - Opschorting en retentierecht

1. Bij betalingsachterstand, onvoldoende zekerheid, onjuiste instructies, verboden Goederen, een ernstig veiligheidsrisico of een andere wezenlijke tekortkoming mag Fulfilmaat haar Diensten geheel of gedeeltelijk opschorten.
2. Opschorting kan mede zien op orderverwerking, verzending, retourverwerking, toegang tot systemen en afgifte van Goederen, voor zover wettelijk toegestaan.

3. Fulfilmaat kan een retentierecht uitoefenen voor vorderingen waarvoor zij dat recht op grond van de wet heeft. Het recht geldt niet verder dan de wet toestaat en laat rechten van een aantoonbare derde-eigenaar onverlet.
4. Opdrachtgever verleent voor zover rechtsgeldig medewerking aan het vestigen van zekerheden op Goederen die hij aan Fulfilmaat toevertrouwt en staat in voor zijn bevoegdheid daartoe. Deze bepaling creëert geen zekerheid op Goederen van derden wanneer Opdrachtgever daartoe niet bevoegd is.
5. Bij een gemotiveerd geschil over een deel van een factuur kan Fulfilmaat betaling van het onbetwiste deel en zekerheid voor het betwiste deel verlangen, zonder vooruit te lopen op de uitkomst van het geschil.

Artikel 22 - Eigendom van derden, beslag en faillissement

1. Fulfilmaat wordt door ontvangst, opslag of verwerking geen eigenaar van de Goederen. Eigendom, eigendomsvoorbehoud, pandrechten, consignatiebelangen en andere rechten van derden blijven gerespecteerd voor zover deze kenbaar zijn en wettelijk kunnen worden uitgeoefend.
2. Opdrachtgever meldt vóór aanlevering of Goederen geheel of gedeeltelijk aan een derde toebehoren of met rechten van derden zijn belast en verstrekt een actuele lijst en bewijsstukken.
3. Opdrachtgever vrijwaart Fulfilmaat tegen aanspraken van een derde die het gevolg zijn van het niet melden van een eigendoms- of zekerheidsrecht.
4. Bij beslag, surseance, faillissement, ontbinding, staking van de onderneming of een reëel risico daarop mag Fulfilmaat de Diensten opschorten, zekerheid verlangen en de curator of beslaglegger informeren, steeds met inachtneming van dwingend recht en de rechten van derden.
5. Een faillissement of beslag doet eigendom van Opdrachtgever niet overgaan op Fulfilmaat. Afgifte vindt plaats na vaststelling van de rechthebbende en na betaling of zekerheid voor de bedragen waarvoor Fulfilmaat een geldig retentie- of ander zekerheidsrecht heeft.

Artikel 23 - Afstand, niet-opgehaalde en achtergelaten Goederen

1. Opdrachtgever kan uitdrukkelijk en Schriftelijk afstand doen van Goederen. De afstand moet voldoende bepaalbaar zijn en mag geen rechten van derden schaden.
2. Het enkele verstrijken van een ophaaltermijn of het einde van de Overeenkomst leidt niet tot automatische eigendomsoverdracht aan Fulfilmaat.
3. Indien Goederen na een laatste Schriftelijke sommatie niet binnen een redelijke termijn worden opgehaald of instructies uitblijven, mag Fulfilmaat de Goederen voor rekening en risico van Opdrachtgever verplaatsen, laten opslaan, retourneren, afvoeren, vernietigen of - voor zover wettelijk toegestaan - verkopen.
4. Een verkoop of uitwinning vindt plaats volgens de daarvoor geldende wettelijke route, tenzij de rechthebbende na de sommatie Schriftelijk instemt met onderhandse verkoop.
5. De opbrengst wordt na aftrek van redelijke kosten en rechtsgeldige vorderingen aan de rechthebbende uitgekeerd. Een tekort blijft voor rekening van Opdrachtgever voor zover wettelijk toegestaan.
6. Wanneer verkoop redelijkerwijs geen opbrengst zal opleveren of Goederen een gevaar vormen, mag Fulfilmaat deze na kennisgeving laten vernietigen of afvoeren. Kosten en bewijs van de maatregel worden redelijk vastgelegd.

Artikel 24 - Overmacht

1. Geen partij is gehouden tot nakoming wanneer zij wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan haar kan worden toegerekend en die zij niet redelijkerwijs kon voorzien of voorkomen.
2. Onder overmacht vallen onder meer brand, explosie, water- of stormschade, stroom- of internetuitval, cyberincidenten ondanks passende maatregelen, storingen bij Platformen of Vervoerders, stakingen, pandemieën, oorlog, terrorisme, overheidsmaatregelen, grenssluitingen, douanevertragingen, transportblokkades, personeelstekorten en tekortkomingen van toeleveranciers.
3. De partij die zich op overmacht beroept meldt dit zo spoedig mogelijk en beperkt de gevolgen redelijkerwijs.
4. Tijdens overmacht mag Fulfilmaat haar Diensten aanpassen, Goederen verplaatsen of elders opslaan, orders temporiseren en extra redelijke kosten doorberekenen voor zover die niet al in een tarief zijn opgenomen.
5. Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen partijen het getroffen deel van de Overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding, met behoud van betalings- en exitverplichtingen voor reeds verrichte Diensten.

Artikel 25 - Aansprakelijkheid van Fulfilmaat

1. Fulfilmaat is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, met inachtneming van de hierna opgenomen beperkingen.
2. Voor verlies of beschadiging van Goederen tijdens opslag, verwerking of andere niet-vervoersactiviteiten is de aansprakelijkheid beperkt tot 4 SDR per kilogram brutogewicht van de beschadigde of verloren Goederen, met een maximum van 100.000 SDR per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen. De vergoeding bedraagt nooit meer dan de aantoonbare waarde van de Goederen op de plaats en het tijdstip van ontvangst.
3. Voor overige directe schade is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald voor de Dienst waarop de schade betrekking heeft, met een maximum van EUR 50.000 per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen.
4. Voor vervoer gelden de wettelijke of verdragsrechtelijke aansprakelijkheidslimieten die voor de betreffende modaliteit gelden. Een contractuele beperking geldt nooit wanneer zij met dwingend recht strijdig is.
5. Fulfilmaat is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, reputatie- of merkschade, marketplace-sancties, accountbeperkingen, boetes van eindklanten, product recall-schade of schade door bedrijfsstagnatie.
6. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Fulfilmaat, bij overlijden of letsel voor zover de wet anders bepaalt, bij fraude, of voor zover dwingend recht een ruimere aansprakelijkheid voorschrijft.
7. Een schadevergoeding wegens verlies of beschadiging van Goederen ziet uitsluitend op de waarde van de Goederen en niet op verkoopprijs, verwachte marge, marketinguitgaven of andere gevolgposten.

Artikel 26 - Klachten, bewijs en vervaltermijnen

1. Opdrachtgever onderzoekt zendingen, voorraadrapportages en retouren zo spoedig mogelijk.

2. Zichtbaar verlies of zichtbare beschadiging bij aflevering wordt onmiddellijk en uiterlijk op het moment van aflevering op het vervoerdocument of de digitale afleverregistratie gemeld.
3. Niet direct zichtbare schade wordt binnen vijf Werkdagen na ontdekking, en binnen de kortere termijn die dwingend vervoersrecht voorschrijft, Schriftelijk gemeld met een omschrijving van de schade en relevante bewijsstukken.
4. Andere klachten over Diensten worden binnen veertien dagen na ontdekking Schriftelijk gemeld. Een klacht bevat ten minste de order- of zendreferentie, datum, aard, omvang en onderbouwing.
5. Alle vorderingen uit of in verband met de Overeenkomst verjaren door verloop van twaalf maanden vanaf de dag waarop de vordering opeisbaar is of waarop de schade, het verlies of het voorraadverschil redelijkerwijs bekend was, tenzij dwingend recht een andere termijn voorschrijft.
6. Een klacht schort betalingsverplichtingen niet op en geeft geen recht op verrekening. Partijen werken eerst redelijk mee aan onderzoek, her telling of een praktische herstelmaatregel.

Artikel 27 - Vrijwaringen en medewerking

1. Opdrachtgever vrijwaart Fulfilmaat, haar bestuurders, werknemers, ondergeschikten en hulppersonen tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de Goederen, producteigenschappen, productveiligheid, intellectuele eigendom, persoonsgegevens, douanegegevens, onjuiste instructies, verboden goederen of niet-naleving door Opdrachtgever.
2. De vrijwaring omvat redelijke kosten van verweer, onderzoek, juridische bijstand, terugroepacties, opslag, blokkering, vernietiging, boetes en schikkingen, voor zover de aanspraak aan Opdrachtgever kan worden toegerekend.
3. Opdrachtgever stelt Fulfilmaat tijdig in staat een verweer te voeren en werkt mee aan bewijs, informatie, machtigingen en contacten met Vervoerders, Platformen en overheden.
4. Fulfilmaat informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over een aanspraak wanneer dat redelijkerwijs kan en treft geen schikking voor rekening van Opdrachtgever zonder diens voorafgaande instemming, die niet op onredelijke gronden mag worden onthouden.

Artikel 28 - Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

1. Alle rechten op software, processen, formats, rapportages, werkinstructies, ontwerpen, prijsmodellen en door Fulfilmaat ontwikkelde materialen blijven bij Fulfilmaat of haar licentiegevers.
2. Opdrachtgever krijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst. De verplichting geldt niet voor informatie die openbaar is, rechtmatig van een derde is verkregen of op grond van wet of bevoegd overheidsbevel moet worden verstrekt.
4. Fulfilmaat mag klantnaam, logo of project als referentie gebruiken alleen na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
5. Na beëindiging retourneren of vernietigen partijen vertrouwelijke informatie voor zover redelijkerwijs mogelijk, behoudens wettelijke bewaarplichten en noodzakelijke back-ups.

Artikel 29 - Wijzigingen, onderaannemers en overdracht

1. Fulfilmaat mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen wanneer dat nodig is door wetgeving, jurisprudentie, operationele wijzigingen of redelijke commerciële ontwikkelingen.
2. Een wijziging wordt tijdig vóór de ingangsdatum verstrekt. Bij een wezenlijke nadelige wijziging mag Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging noodzakelijk is door dwingend recht of voor Fulfilmaat geen redelijke keuze laat.
3. Fulfilmaat mag hulppersonen, onderaannemers, Platformen en Vervoerders inschakelen en mag de uitvoering van onderdelen verplaatsen wanneer de kwaliteit en continuïteit redelijkerwijs worden gewaarborgd.
4. Opdrachtgever mag rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fulfilmaat, behoudens overdracht in het kader van een gehele bedrijfs- of groepsreorganisatie waarbij de kredietwaardigheid niet vermindert.

Artikel 30 - Beëindiging, exit en uitlevering van voorraad

1. Fulfilmaat mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang beëindigen of opschorten wanneer Opdrachtgever niet tijdig betaalt, geen zekerheid stelt, verboden Goederen aanlevert, een ernstig veiligheidsrisico veroorzaakt, zijn onderneming staakt, failliet gaat, surseance aanvraagt, wordt ontbonden of wezenlijk tekortschiet.
2. Bij het einde van de Overeenkomst zorgt Opdrachtgever ervoor dat de voorraad uiterlijk binnen veertien dagen na de einddatum wordt opgehaald of op instructie en voor rekening van Opdrachtgever wordt verzonden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Voor de exit kunnen pick-, pallet-, verpakkings-, transport-, administratie-, inventarisatie-, opslag- en andere redelijke kosten worden berekend.
4. Fulfilmaat mag uitlevering afhankelijk stellen van betaling van verschuldigde bedragen of het stellen van voldoende zekerheid, voor zover een geldig opschortings- of retentierecht bestaat.
5. Niet tijdig opgehaalde of verzonden voorraad valt na een laatste Schriftelijke sommatie onder artikel 23.

Artikel 31 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Dwingendrechtelijke internationale verdragen en regelingen die op een specifieke Dienst van toepassing zijn, blijven van toepassing.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Fulfilmaat statutair is gevestigd, tenzij een andere rechter op grond van dwingend recht bevoegd is.
4. Partijen proberen een geschil eerst binnen dertig dagen na een gemotiveerde schriftelijke klacht in overleg op te lossen. Dit laat het recht onverlet om tijdig een voorlopige voorziening of conservatoire maatregel te vragen.

Artikel 32 - Slotbepalingen

1. Indien een bepaling nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen in stand. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

2. Het niet direct uitoefenen van een recht betekent niet dat Fulfilmaat daarvan afstand doet.
3. Elektronische communicatie, systeemlogs, scanregistraties, voorraadrapportages en vervoerdocumenten gelden tussen partijen als bewijs, behoudens tegenbewijs.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bij een vertaling is de Nederlandse tekst leidend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. De citeertitel luidt: Algemene Voorwaarden Fulfilmaat B.V. versie 1.0.

Praktische contractset

Deze Algemene Voorwaarden horen in de praktijk samen met: (1) een klantspecifieke fulfilmentovereenkomst of offerte, (2) een SLA wanneer KPI's bindend moeten zijn, (3) een verwerkersovereenkomst voor persoonsgegevens, en (4) een acceptatiebeleid voor toegestane en verboden Goederen. De actuele toepasselijke versie van eventuele externe vervoers- of expeditievoorwaarden wordt vóór contractsluiting aan Opdrachtgever verstrekt.

Einde document