

Inleiding

ViaTim is een platform waarbij ViaTim Punten, Consumenten en diensten aan elkaar worden gekoppeld. Een ViaTim Punt is zelfstandig en er is geen werknemer- / werkgeversrelatie. Om diensten vanaf het ViaTim platform aan te bieden zal het ViaTim Punt minimaal voldoen aan de hier beschreven algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden zoals beschreven in het document 'ViaTim algemene voorwaarden consument'

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 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 . Zo kunnen wij zorgen dat onze voorwaarden eerlijk en duidelijk zijn voor alle partijen.

Het uitvoeren van ViaTim diensten is altijd in overeenkomst tussen het ViaTim Punt en ViaTim. In overleg mag het ViaTim Punt dus zelf bepalen welke diensten ze willen doen 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 documenten in volgorde van elkaar van toepassing: 1. Algemene Voorwaarden ViaTim Punten, 2. Algemene Voorwaarden Consument, 3. Nederlands Recht

Definities

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

Algemeen

Type pakketten (maten / gewichten)

Wij geven richting de Consument maximale maten en gewichten op. Daarom is het ViaTim Punt verplicht pakketten tot de maximale maat van 100x60x50cm en een maximaal gewicht van 20kg aan te nemen. Het ViaTim Punt mag zelf bepalen of er grotere en/of zwaardere pakketten aangenomen worden en of deze dan ook bezorgd of opgehaald moeten worden door de Consument.

Niet aannemen van een verzending

Een ViaTim Punt heeft altijd het recht om de ontvangst van een verzending te weigeren. Een paar, maar niet gelimiteerd tot, voorbeelden hiervan zijn: invoerrechten moeten betaald worden, rembours, schade pakket bij ontvangst of verdenking van illegale inhoud.

Locatie verplichtingen

Als ViaTim Punt ben je verplicht om de diensten die je bij het ViaTim platform aanbiedt uit te voeren volgens de daarbij behorende ViaTim Algemene Voorwaarden. De minimaal aan te bieden dienst betreft pakketten ontvangen en laten afhalen. Ook zijn in deze voorwaarden het pakket thuis bezorgen bij de Consument en de dienst pakket verzenden opgenomen. Deze zijn enkel van toepassing als het ViaTim Punt heeft aangegeven ook deze diensten aan de Consument aan te bieden. Mochten er andere diensten in de toekomst worden toegevoegd, zullen deze eigen algemene voorwaarden krijgen. Het ViaTim Punt kan op dat moment kiezen een dergelijke additionele dienst wel of niet aan te bieden onder acceptatie van de bijbehorende algemene voorwaarden.

Identificatie verplichting / rechtmatige bewoner bezorg adres

Betrouwbaarheid is essentieel voor de Consument, het is tenslotte hun betaalde pakket dat bij het ViaTim Punt wordt bezorgd. Vandaar dat wij onze ViaTim Punten verifiëren door middel van een geldig identiteitsbewijs te laten tonen (Paspoort, ID-Kaart of Rijbewijs). Daarnaast willen wij zeker weten dat wij te maken hebben met dan wel de eigenaar van de woning of rechtmatige huurder. Ook hier vragen wij een verificatie om te bevestigen dat het ViaTim Punt daadwerkelijk de bewoner of huurder is van het adres waar de pakketten worden ontvangen.

Contract ViaTim / Minimale duur Diensten ViaTim

Als ViaTim Punt teken je een contract voor minimaal 6 maanden. Ben je dit niet verzoeken wij je om de ontvangen materialen retour te zenden naar ons. Daarnaast brengen we je een bedrag in rekening voor de resterende maanden van € 25,- euro per maand.

Ik wil stoppen, wat nu?

Wij vinden het jammer dat je wilt stoppen! Wij zijn in ieder geval erg benieuwd om te horen wat de reden is. Zo kunnen wij de aantrekkelijkheid van onze dienst continue verbeteren voor alle partijen. Voorafgaand aan een beëindigen moeten we een aantal dingen met je afstemmen, zoals het ophalen van je laatste pakketten. Daarom zal er contact opgenomen worden met je door ons als je hebt opgezegd. Zonder gesprek kunnen we je niet stop zetten. Er geldt een opzegtermijn van 1 hele nieuwe maand. Als voorbeeld; je zegt in Januari op, dan werk je Februari nog door en kan je stoppen per 1 maart. Gedurende de periode tussen opzeggen en stoppen wordt verwacht dat de tot dan actieve diensten nog uitgevoerd worden in lijn met deze algemene voorwaarden.

Wanneer mag ViaTim samenwerking opzeggen

ViaTim mag ten allen tijde de samenwerking opzeggen. Hiervoor zal ViaTim altijd gegronde redenen geven en als mogelijk zal er getracht worden eerst te zoeken naar een gezamenlijke oplossing alvorens over te gaan op stopzetten van het contract.

Vergoedingen ontvangen van ViaTim

ViaTim betaald jouw verdiensten uit rond de 25ste van de volgende maand. Dus ben je bijvoorbeeld in Januari begonnen, dan krijg je rond 25 Februari alles van Januari betaald. Digitaal ontvang je een detailoverzicht van elke dienst en de daarbij behorende uitbetaling.

Eigendommen

ViaTim zal sommige items beschikbaar stellen om jou te helpen bij het uitvoeren van je taken. Ten alle tijden blijven deze items eigendom van ViaTim. Bij opzeggen wordt ook verwacht dat deze items teruggestuurd zullen worden. Te zijner tijd ontvang je daarvoor instructies.

Relatie ViaTim vs ViaTim Punt

Als ViaTim Punt ben je een zelfstandig ondernemer. Je bent zelf verantwoordelijk voor de diensten die je levert en de administratie. ViaTim zal maandelijks een duidelijk overzicht leveren van de voor ViaTim geleverde diensten.

Zichtbaarheid bij ophalen / bezorgen

Het kan soms best eng zijn als iemand in het donker 's avonds aanbelt bij je voordeur. Zorg er daarom voor dat je een goed verlichte voordeur hebt. Zorg er ook voor dat je ons openingstijden bordje goed zichtbaar hebt hangen in de buurt van je voordeur.

Verantwoording pakket opslag

Het kan zijn dat jij pakketten ontvangt terwijl je thuis bent. Het kan ook zijn dat je een ViaTim pakket-ontvangstbox, of andere oplossingen, hebt om de pakketten te ontvangen. Het is de verantwoordelijkheid van het ViaTim Punt dat de pakketten op een veilige, afgesloten en droge plaats ontvangen en opgeslagen worden.

Communicatie

Wij vinden het leuk als jij communiceert in jouw wijk over welke diensten jij als ViaTim Punt uitvoert. Als je communiceert wordt er wel verwacht dat je dit altijd vanuit jouw lokale naam doet, bijvoorbeeld 'ViaTim en Sonja'. Mocht je toch ergens ontevreden over zijn, horen wij het liever eerst. Wij willen onszelf continu verbeteren.

Communicatie met Consumenten

Consumenten vinden het fijn als er snelle en duidelijke communicatie is. Wees daarom alert op binnenkomende berichten en antwoord zo snel mogelijk. Je behandelt elke klant zoals je zelf graag behandeld zou willen worden

Bezorg- of afhaalafpraak

Variërend per Consument kunnen er standaard- of variabele bezorgtijden zijn afgesproken. Er wordt in ieder geval verwacht dat de Consument elke dag de mogelijkheid heeft om zijn of haar pakket te ontvangen op zijn of haar tijd. Je kan als ViaTim Punt wel een maximale eindtijd instellen, bijvoorbeeld 22.00uur. Ook is een ViaTim Punt minimaal open van maandag tot en met vrijdag van 16.00 uur tot 21.00 uur.

Geheimhoudingsplicht

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

Overmacht

Er kan overmacht zijn waardoor je diensten niet kunt uitvoeren. Bij overmacht wordt verwacht dat je dit zo snel mogelijk aan ViaTim en aan jouw Consument bericht. Zo kunnen wij teleurstellingen voorkomen en wie weet kan iemand in de buurt helpen om de problemen zo gezamenlijk op te lossen. Overmacht moet altijd een gegronde reden hebben.

Ziek

We hopen het niet, maar het kan gebeuren dat je ziek wordt. Als je ziek bent en daardoor kunnen de diensten niet worden uitgevoerd, meld je dit bij ViaTim. We proberen dan samen te kijken naar een passende oplossing.

Vakantie

Wat lekker zeg! Meld dit minimaal 2 weken van te voren. Idealiter vinden wij iemand in je wijk die jouw taken gedurende je vakantie overneemt. Mocht dit niet lukken communiceren wij dit gezamenlijk naar jouw klanten en pakketbezorgers, zodat daar geen teleurstelling is dat jij een weekje van je welverdiende rust aan het genieten bent.

Locatie verplichtingen naar consument

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

Meerderjarig

Op het ViaTim servicepunt dient ten alle tijden door een meerderjarig persoon aanwezig te zijn, het is verboden om de servicepunt werkzaamheden door een minderjarig persoon te laten verrichten.

Tevredenheid

ViaTim wil dat ViaTim Punten en zijn Consument tevreden zijn. Daarom heeft ViaTim het recht om regelmatig (en onaangekondigd) de tevredenheid van Consument en ViaTim Punten te peilen.

Een pakket is beschadigd of kwijt

Het kan soms gebeuren dat een pakket beschadigd is of kwijt raakt. Dit moet ten alle tijden worden gemeld aan ViaTim, zodat dit kan worden opgepakt met de Consument. Wie aansprakelijk is voor het pakket op welk moment (bv. verlies, diefstal of schade) staat beschreven onder het kopje 'Wie is wanneer aansprakelijk'.

Pakketbezorging of pakket afhalen

Elk pakket dient in en uit gescand te worden in de betreffende App of met de betreffende scanner. Als je een pakket niet kan scannen, dan kan je deze niet aannemen.

Op tijd bezorgen bij Viatim Bezorgen

Consument maken van ViaTim gebruik, omdat andere partijen bezorgen op momenten dat hen niet uitkomt. Daarom hecht ViaTim veel waarde aan de slogan: 'Jouw pakket op jouw

moment.' Dit betekent dat het ViaTim Punt het pakket bezorgd op momenten dat de Consument dit wenst. Er wordt verwacht dat pakketten daarom ook op de afgesproken tijden bij de Consument wordt aangeboden.

Pakketverzending

Mensen verwachten steeds snellere verzending. Daarom heeft ViaTim beloofd dat de eerstvolgende werkdag, nadat het pakket in ontvangst is genomen, deze wordt aangeboden bij de pakketvervoerder. Een te verzenden pakket dient dus, door het ViaTim Punt, binnen 24 uur te worden afgegeven aan de pakketvervoerder.

Aanmelden verzending / printen label

Het ViaTim Punt meldt de verzending online in het door ViaTim beschikbaar gestelde account aan. De bijbehorende label wordt geprint en goed zichtbaar stevig op de doos geplakt. Het ViaTim Punt is verantwoordelijk voor het juist overnemen van de adresgegevens zoals deze door de verzender zijn opgegeven.

Ontvangst- en aflever bevestiging

Bij het in ontvangst nemen van een verzending wordt via het ViaTim platform een track & trace nummer afgegeven. Als ViaTim Punt ben je verantwoordelijk bij ViaTim het bijbehorende track & trace nummer van de pakketvervoerder in te voeren. Tevens is het ViaTim Punt verantwoordelijk omde klant te voorzien van een track en trace nummer.

Verzending pas na ontvangst betaling Consument

Pakketten mogen pas worden verzonden nadat er een bevestiging is ontvangen dat de verzendende Consument heeft betaald. Mocht het een klant zijn die op krediet mag verzenden zal dit ten allen tijden duidelijk door ViaTim aangegeven worden. Het risico van verzending zonder betaling is voor het ViaTim Punt

Wat als verzender niet betaald

Het pakket mag pas worden verzonden nadat de verzendkosten zijn voldaan. Mochten de verzendkosten niet zijn voldaan, dan wordt het pakket na 10 werkdagen terug afgeleverd bij de verzendende Consument.

Wie is wanneer aansprakelijk? / Overgang van risico

Wie is nu op welk moment verantwoordelijk voor het pakketje:

1. De Consument is verantwoordelijk tot het ViaTim Punt het Track & Trace nummer of een bevestiging van ontvangst heeft overhandigd;
2. Het ViaTim Punt is verantwoordelijk vanaf het moment dat het ViaTim Punt het Track & Trace nummer of bevestiging van ontvangst heeft overhandigd tot het moment dat de pakketvervoerder de bevestiging van ontvangst heeft afgegeven;
3. De pakketvervoerder is verantwoordelijk vanaf het moment dat zij van het ViaTim Punt een bevestiging van ontvangst heeft overhandigd tot het moment dat de ontvangende Consument getekend heeft voor ontvangst.