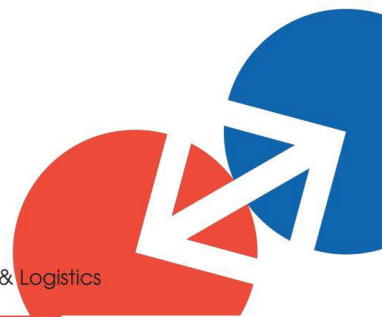


**ALGEMENE VOORWAARDEN CTS GROUP BV 2025**  
**Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Amsterdam te Amstelveen.**

1	Werking .....	2
2	Algemene bepalingen .....	2
3	Aanvaarding.....	2
3.1	Algemeen .....	2
3.2	Binding en herziening .....	2
3.3	Vrijblijvendheid .....	2
4	Aansprakelijkheid .....	2
4.1	Overeenkomstige Wet – en Regelgeving .....	2
4.2	Beperkte aansprakelijkheid; toepasselijk Recht .....	2
4.3	Uitsluiting door ontbreken of beperken toezicht .....	2
4.4	CMR - gewicht, - volume, - adressering .....	2
4.5	Aanvullende transportverzekering .....	3
5	Uitvoering .....	3
5.1	Opdracht .....	3
5.2	Douanegoederen .....	3
5.3	Btw-heffing .....	3
5.4	ADR-goederen .....	3
5.5	Documenten .....	3
5.6	Kenmerk, verpakking, vrachtidificatie .....	3
5.7	Laad- en losfaciliteit .....	4
5.8	Bereikbaarheid .....	4
5.9	Bewijs van levering .....	4
6	Vergoedingen .....	4
6.1	Standaard vrachtprijs, externe kostprijfactoren .....	4
6.2	Laadtijd en lostijd.....	4
6.3	Wachttijd en vertraging .....	4
6.4	INCO-voorwaarden.....	4
6.5	Rembours .....	5
6.6	Annulering .....	5
6.7	Tariefcondities .....	5
7	Betaling .....	5
7.1	Betaaltermijn.....	5
7.2	Vooruitbetaling.....	5
7.3	Bemerkingen.....	5
7.4	Uitblijven betalingen.....	5
7.5	Schuldvergelijking.....	5
8	E-invoicing .....	5
8.1	Verstrekking e-invoice.....	5
8.2	Beschikbaarheid e-invoice.....	5
8.3	Regelgeving.....	5
8.4	Aansprakelijkheid e-invoicing.....	5
8.5	Stopzetting e-invoicing.....	6
9	Claims .....	6
10	CTS GROUP Rewards.....	6



## 1 Werking

Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden CTS GROUP B.V., zijn van toepassing op de activiteiten van: Wings & Wheels Express B.V. h.o.d.n. CTS GROUP European Distribution en CTS GROUP Logistics B.V. beide hierna te noemen CTS GROUP.

## 2 Algemene bepalingen

Binnen deze CTS GROUP Algemene Voorwaarden refereren we aan de specifieke condities AVC en/of CMR en/of LSF en/of NEV die van toepassing zijn op onderstaande CTS GROUP activiteiten:

- Op vervoer- en expeditie opdrachten binnen Nederland: de Algemene Vervoerscondities (AVC), gedeponeed ter griffie van de Arrondissementsrechtbanken te Amsterdam en Rotterdam;
- Op internationaal vervoer: het verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR), en aanvullend daarop voornoemde AVC;
- Op douane-activiteiten: de Nederlandse Expeditie Voorwaarden, gedeponeed door de FENEX op 1 juli 2004 ter griffie van de Arrondissementsrechtbanken van Amsterdam, Arnhem, Breda en Rotterdam, met uitsluiting van artikel 23;
- Op logistieke activiteiten; de Logistieke Service Voorwaarden (LSV), Gedeponeed door Fenex (de Nederlandse Organisatie voor Expeditie en Logistiek) en TLN (Transport en Logistiek Nederland), ter griffie van de rechtbank Rotterdam op 2 april 2014 onder nummer 28/2014

Met betrekking tot bovengenoemde voorwaarden is steeds de laatst gedeponeede versie van toepassing.

Deze algemene Voorwaarden werden voorafgaand of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij beschikbaar gesteld. De Tarief Voorwaarden, een onlosmakelijk onderdeel van onze Algemene Voorwaarden, werden op eenzelfde wijze aan de opdrachtgever gepresenteerd. Zowel de Algemene Voorwaarden als de Tarief Voorwaarden zijn te raadplegen op [www.ctsGROUP.nl](http://www.ctsGROUP.nl)

## 3 Aanvaarding

### 3.1 Algemeen

Opdrachtgever verklaart zich akkoord met de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, waarvan hij kennis heeft genomen en heeft aanvaard.

### 3.2 Binding en herziening

De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn bindend voor zowel opdrachtgever als voor CTS GROUP; in geval van herziening zal opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld. De actuele versie is beschikbaar op de CTS GROUP (klanten)website.

### 3.3 Vrijblijvendheid

Alle door CTS GROUP gedane offertes, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend totdat een daaruit voortkomende overeenkomst tot stand is gekomen, waar deze Algemene Voorwaarden dan deel van uitmaken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

## 4 Aansprakelijkheid

### 4.1 Overeenkomstige Wet- en Regelgeving

CTS GROUP accepteert nooit enige aansprakelijkheid voor de eventuele illegaliteit van aangeboden goederen/zendingen ten aanzien van de inhoud, productclassificatie dan wel de wijze van verpakken; indien deze volgens oordeel van CTS GROUP, gelet op de aard of de voorgenomen wijze van vervoer dan wel behandeling niet voldoende of doelmatig is, dan wel illegaal, dan kan dit aanleiding zijn de goederen te weigeren. CTS GROUP behoudt zich het recht voor ad-hoc dan wel structureel controles uit te laten voeren op illegaliteit van goederen.

### 4.2 Beperkte aansprakelijkheid; toepasselijk Recht

Beperkte aansprakelijkheid van CTS GROUP kan van toepassing zijn vanuit het geldende Dwingend Recht dan wel vanuit de Algemene Voorwaarden, waarbij het Dwingend Recht altijd prevaleert. Voor volledige dekking van de totale waarde van de goederen is het aanbevelenswaardig deze tegen volledig waarde risico te verzekeren. CTS GROUP biedt de mogelijkheid om – voor uw rekening en risico – een aanvullende goederentransport-verzekering af te sluiten. Voor het vervoer van hoogwaardige of anderszins specifieke goederen zoals cosmetica, meubels, antiek, bederfelijke en HACCP-gelieerde producten, is een vooraanmelding vereist om gewenste wijze van vervoer af te stemmen. Mocht u dergelijke goederen zonder afstemming toch ten vervoer aan ons aanbieden, dan aanvaarden wij na overdracht geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade die verband houdt met de hoge waarde, diefstal- of schade- dan wel bederf-gevoeligheid van de goederen.

### 4.3 Uitsluiting door ontbreken of beperken toezicht

Chauffeurs dienen de gelegenheid te worden geboden tijdens het laden en lossen aanwezig te zijn om een visuele controle op zowel de aan de buitenzijde van de verpakking zichtbare goederen als op de wijze van belading dan wel lossing uit te kunnen oefenen. Bij geconstateerde afwijkingen en/of aangaande het niet aanwezig kunnen zijn, zal door de chauffeur een bemerking op de vrachtbrief worden gemaakt.

### 4.4 CMR - gewicht, - volume, - adressering

Het op de CMR-vrachtbrief dan wel op andere wijze aangegeven gewicht en/of afmetingen wordt door CTS GROUP niet

onvoorwaardelijk erkend en levert geen bewijs tegen CTS GROUP, behoudens indien de verificatie voorzien door art. 8 § 3 CMR heeft plaatsgehad en dit vermeld wordt in de CMR-vrachtbrief.

#### *4.5 Aanvullende transportverzekering*

Deze wordt slechts voor rekening en voor risico van de opdrachtgever, uitsluitend na schriftelijke opdracht en schriftelijke acceptatie van de verzekeraar afgesloten. Acceptatie of weigering van deze dekking geschiedt door assuradeur of verzekeraar. CTS GROUP heeft daarin geen zeggenschap.

## **5 Uitvoering**

### *5.1 Opdracht*

Een overeenkomst tot uitvoering van de opdracht komt tot stand zodra deze schriftelijk dan wel via EDI middels de aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde "Order entry Module" door CTS GROUP zowel is ontvangen als idem bevestigd. Met nadruk wordt gewezen op uitsluiting van alle op de CMR-vrachtbrief voorkomende afwijkingen dan wel toevoegingen, die ten tijde van de opdrachtverstrekking niet werden gemeld. Indien van toepassing dient verstrekking van de opdracht plaats te vinden binnen de tijdvensters zoals vermeld in de geldende Tariefcondities.

### *5.2 Douane- en accijnsgoederen*

Betreffende douanegoederen geldt dat douanedocumenten alsmede de daarbij horende transportdocumenten alvorens de overeenkomst tot stand komt en voorafgaand aan het laden schriftelijk aan CTS GROUP aangeboden dienen te worden. CTS GROUP kan nooit aansprakelijk gehouden worden voor niet-aanzuivering van douanedocumenten, tenzij een schriftelijke opdracht tot actieve bemiddeling bij – of uitvoering van – aanzuiveren van het document is verstrekt. Vervoer, expeditie, op- of overslag, behandeling van accijnsgoederen zoals alcohol of tabak valt niet onder de standaard dienstverlening en kan alleen plaatsvinden na separate (schriftelijke) overeenstemming over de condities.

### *5.3 Btw-heffing*

Diensten, verleend door CTS GROUP aangaande vervoer en logistiek, dan wel elke andere activiteit zijn onderhevig aan de Nederlandse Wetgeving conform de Wet op de Omzetbelasting. Alle opdrachten zijn dientengevolge belastbaar met het in Nederland geldende btw-percentage. Het verzoek om toepassing door CTS GROUP van elke hiervan afwijkende regeling, waaronder het hanteren van de "Verlegging regeling" of anderszins, zal slechts worden gehonoreerd nadat de opdrachtgever de volgens de Belastingwetgeving vereiste documenten ten behoeve van de bewijslast CTS GROUP jegens de Belastingdienst, ter beschikking heeft gesteld.

### *5.4 ADR-goederen*

Bij ADR-goederen dient CTS GROUP voorafgaand aan het laden beschikking te krijgen over de kopie van de CMR en de volledige gevarendocumentatie. Op ADR-zendingen gelden geen gestandaardiseerde of gegarandeerde transittijden. De opdrachtgever dient zorg te dragen voor alle vereiste documentatie. Niet tegenstaand voorafgaand beschreven werkwijze zijn opdrachten uitgesloten voor het (doen) uitvoeren dan wel (doen) behandelen van conform ADR-geclassificeerde goederen binnen de ADR Klassen 1 ("explosief"), 6.2 ("infectueus") en 7 ("radioactief").

### *5.5 Documenten*

De opdrachtgever, zoals bedoeld onder artikel 1, draagt zorg voor de opmaak en afgifte, dan wel voor het doen opmaken en afgeven, van alle t.b.v. de correcte uitvoering van de opdracht benodigde, alsmede de daartoe (wettelijk) vereiste ADR-, douane-, vervoers- en overige documenten. Alle documenten die bij de zending moeten blijven, d.w.z. die mét de goederen aan de ontvanger moeten worden overhandigd, dienen op de goederen te worden bevestigd d.m.v. bijv. een zgn. "pouch" oftewel een "plakzak". CTS GROUP is niet gehouden de goederen af te leveren middels gebruik van het bij het laden getekende ontvangstbewijs. Binnen het EU netwerk worden per regio verschillende lokale documenten gebruikt die dienen als "Proof Of Delivery".

### *5.6 Kenmerk, verpakking, vrachtidificatie*

De opdrachtgever draagt zorg voor volledige en duidelijke zichtbare kenmerken t.b.v. adressering en vrachtidificatie: dit per collo aangaande product alsmede een volledige adressering van afzender en ontvanger en, volgens wettige voorgeschreven dienen overeenkomstig ADR-behandelingsymbolen dan wel identificaties aanwezig te zijn evenals goedgekeurde verpakking, aanwezigheid vervoersdocument, afzenderverklaring en gevarenkaarten. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, labelt de opdrachtgever de zendingen met een CTS GROUP label voorzien van een barcode. Indien opdrachtgever niet labelt, labelt CTS GROUP iedere zending met CTS GROUP vrachlabel ter verhoging van de herkenbaarheid in het Europese netwerk. In geval van gevolgschade door foutief labelen door CTS GROUP, waarbij de afzender wél aantoonbaar juist en duidelijk heeft geadresseerd, handelt CTS GROUP haar aansprakelijkheid af op basis van de FENEX condities. Lading c.q. goederen verpakt als één collo dan wel in meerdere colli, zoals containers, kisten, balen, fusten of andere al dan niet doorschijnende verpakking, worden in ontvangst genomen zonder onderzoek naar kwaliteit en kwantiteit van de inhoud; in welke gevallen het beding "said to contain" van rechtswege van toepassing is. Per zending geldt een maximum aan los te laden colli van 9 stuks. Zendingen bestaande uit meer dan 9 losse colli dienen gepalleteerd en geseald aangeboden te worden waarna zending entiteit op basis van pallets wordt vervoerd.



### 5.7 Laad- en losfaciliteiten

De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van laad- en losfaciliteiten bij de afzender en ontvanger overeenkomstig met de aard en gewicht van de te vervoeren goederen alsmede voor het laden en lossen van het voertuig. Tekortkomingen in dit verband zal CTS GROUP tot uiting brengen jegens de opdrachtgever. Indien door deze omstandigheden mensen, voertuig of lading ernstig in gevaar worden gebracht heeft CTS GROUP het recht behandeling van (deel) zendingen op te schorten dan wel te weigeren.

### 5.8 Bereikbaarheid

Laad- en loslocaties dienen bereikbaar te zijn met de internationale vrachtauto (13,6 meter trailer). In hiervan afwijkende omstandigheden kunnen toeslagen gelden, onder andere in geval van beperkingen in stadscentra ten gevolge van ruimtelijke omstandigheden of ter plaatse geldende regelgeving, bij leveringen in havens of op privéadressen, bij ligging in de zogeheten B – zones en bij uitvoering opdracht in extreem afgelegen gebieden. Tevens zijn standaard looptijden in geval van afwijkende omstandigheden niet van toepassing.

### 5.9 Bewijs van levering

Levering geschiedt op een CMR of een ander lokaal gebruikelijk (papieren- dan wel elektronisch) aftekenbewijs. Indien u specifiek wenst dat uw zending op uw CMR wordt afgeleverd (afgetekend) dient dit vooraf - bij de boeking - kenbaar worden gemaakt. Mogelijk heeft dit enige invloed op de tariefstelling. CTS GROUP e/o partners zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van de wijze van aftekening van afleverbewijzen (POD's).

## 6 Vergoedingen

### 6.1 Standaard vrachtprijs, externe kostprijfactoren

Het (vracht)tarief is, tenzij anders overeengekomen, gebaseerd op open – dat wil zeggen voertuigen niet door de douane versloten – vervoer van ongevaarlijke, deugdelijk verpakte zendingen, uitsluitend inhoudend handelsgoederen, vervoerd in een “business to business” traject, in een éénmalige actie te laden op de laadlocatie en idem éénmalig te lossen op de loslocatie. Zendingen worden standaard verladen in “zeilen/huif” voertuigen. Specifieke wensen m.b.t. kastenwagens dienen met CTS GROUP separaat overeengekomen te worden. Tenzij anders overeengekomen, wordt de volume-omrekening, zoals genoemd in de “Tariefcondities” toegepast ten behoeve van vaststelling van het (minimum) belastbare gewicht op basis waarvan het vrachttarief wordt berekend, tenzij het bruto zending gewicht het belastbare gewicht overstijgt. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vermelden van de juiste maten en gewichten van iedere zending. CTS GROUP behoudt zich het recht voor zendingen te controleren, waarbij de door CTS GROUP geconstateerde maten/gewichten maatgevend zijn en gecommuniceerd worden aan opdrachtgever middels “verzendbericht/opdrachtgever”. Indien CTS GROUP door omstandigheden niet kan nameten/wegen, zal bij het ontbreken van deze gegevens de maximale palletmaat belast worden. Bij verhoging van externe kostprijfactoren als gevolg van economische ontwikkelingen, dan wel door aanpassingen in geldende wet- en regelgeving is CTS GROUP gerechtigd de (vracht)tarieven dienovereenkomstig aan te passen. Reeds bekende toekomstige verhogingen zullen in de Tariefcondities worden vermeld. Dieseltoeslag wordt separaat belast volgens dieseltoeslag clause vermeld op de klantenwebsite [portal.ctsgroup.nl/login](http://portal.ctsgroup.nl/login) tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Overige toeslagen worden vermeld in de CTS GROUP “Tariefcondities & toeslagen” welke onderdeel uitmaken van de Algemene voorwaarden en condities van de CTS GROUP en hiermee gelijkgesteld worden m.b.t. werkingssfeer.

### 6.2 Laadtijd en lostijd

CTS GROUP behoudt zich het recht voor om de ontstane kosten van tijdverlies in rekening te brengen indien de in de Tariefcondities overeengekomen begrenzing van de maximale tijdsduur bij laden en/of lossen wordt overschreden. Deze tijdsduur wordt zowel gehanteerd bij niet-tijdgebonden als bij tijdgebonden opdrachten (vooraf overeengekomen aankomsttijd c.q. -tijdvenster en op de laad- of loslocatie). CTS GROUP behoudt zich het recht voor het laden dan wel lossen te annuleren indien er sprake is van overschrijding van deze maximale tijdsduur. De kosten ten gevolge van uitvoering nadien zullen opdrachtgever in rekening worden gebracht (“foutvracht”). Voor de gespecificeerde kosten wordt verwezen naar genoemde vergoedingen onder “Annulering” in de CTS GROUP Tariefcondities.

### 6.3 Wachtijd en vertraging

Kosten ontstaan door wachttijd, CTS GROUP niet verwijtbaar en onvoorzien, onder andere wegens meer dan gebruikelijke vertraging aan landsgrenzen bij uitvoering van douaneformaliteiten dan wel ten gevolge van onder meer onvoorzien stakingsacties dan wel te wijten aan de afwezigheid, onvolledigheid of onnauwkeurigheid van de vrachtbrief of andere bescheiden zoals TIR-carnets, T-documenten, sanitaire attesten en dergelijke meer, zullen aan opdrachtgever worden doorberekend.

### 6.4 INCO-voorwaarden (Inco-Terms: de vervoerscondities)

CTS GROUP accepteert opdrachten met de INCO-terms EXW (Ex Works) en FCA (Free Carrier) uitsluitend bij import NL. Tevens wordt INCO-term DAP (Delivered At Place) geaccepteerd. Voor alle andere vervoerscondities zoals DDP (Delivered Duty Paid) geldt dat dat de afspraken t.a.v. de uitvoering van de opdracht expliciet voorafgaand aan transport door CTS GROUP met haar opdrachtgever dienen te worden overeengekomen. Naast de INCO-voorwaarden dient de plaats waar het risico over gaat van verkoper op koper te worden vermeldt.

## 6.5 Rembours

Verzending onder rembours van de (vracht) kosten dan wel "C.O.D"-levering tegen inning goederenwaarde binnen de Benelux kan worden verzorgd; overige bestemmingen zijn op aanvraag en worden per opdracht overeengekomen. Voorafgaand aan levering zal afstemming tussen CTS GROUP en ontvanger plaatsvinden om welke reden opdrachtgever de benodigde gegevens, waaronder contactpersoon en telefoonnummer zal verstrekken. Aansprakelijkheid CTS GROUP is uitgesloten ten aanzien van ongedekte, al dan niet overdraagbare waardepapieren, waaronder (bank)cheques. De opdrachtgever is gehouden tot betaling van de vrachtprijs, zelfs indien hij de vervoerder verzoekt de vrachtprijs te innen bij de geadresseerde en dit, om welke reden dan ook, niet tot uitvoering kon worden gebracht. Eurobiljetten met de waarden van € 200,- en € 500,- kunnen niet worden aangenomen.

## 6.6 Annulering

Bij annulering van opdrachten vallend onder één van de gestandaardiseerde services ("Road Express", "Economy" en "Priority") door de opdrachtgever is deze CTS GROUP een vergoeding verschuldigd zoals gespecificeerd in de CTS GROUP Tariefcondities, tenzij annulering uiterlijk op de tweede werkdag voorafgaand aan de overeengekomen laad dag heeft plaatsgevonden en schriftelijk is bevestigd door de opdrachtgever. Bij annulering van opdrachten, niet vallend onder één van de hier genoemde gestandaardiseerde services door de opdrachtgever is de vergoeding gelijk aan het berekende, al dan niet aan opdrachtgever bevestigde dan wel door opdrachtgever geaccordeerde, (vracht)tarief.

## 6.7 Tariefcondities

Voor de hoogte van de vergoedingen wordt verwezen naar de "Tariefcondities", deel uitmakend van de CTS GROUP "Tarievenlijst".

# 7 Betaling

## 7.1 Betaaltermijn

Betalingen worden 14 dagen na factuurdatum geïncasseerd via automatische incasso. Afhankelijk van de klantstatus kan CTS GROUP schriftelijk afwijkende betalingstermijnen overeenkomen. Tenzij anders overeengekomen worden de CMR-vrachtbrieven ter beschikking gehouden. In geen geval kan een bemerking op - c.q. een dispuut naar aanleiding van een (verzamel) factuur, dan wel het ontbreken van een (CMR) vrachtbrief aanleiding zijn tot het opschorten van genoemde betalingstermijn.

## 7.2 Vooruitbetaling

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden nieuwe klanten voor de eerste zendingen een vooruitbetaling gevraagd tot deze volledig geïmplementeerd zijn. Tot de implementatie kan een krediettoets behoren. CTS GROUP behoudt het recht grotere zendingen (> 5 pallets) alleen op gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vervoeren.

## 7.3 Bemerkingen

Bemerkingen op facturen dienen binnen 10 dagen na factuurdatum, schriftelijk te worden gemeld.

## 7.4 Uitblijven betalingen

Indien de betaling niet binnen de afgesproken termijn heeft plaatsgevonden, is de opdrachtgever/debiteur in gebreke en vanaf vervaldatum factuur de wettelijke handelsrente verschuldigd. Eventueel ontstane incassokosten komen volledig voor rekening van opdrachtgever/debiteur, met een minimumvergoeding van 40 euro voor invorderingskosten.

## 7.5 Schuldvergelijking

Er mag geen schuldvergelijking worden toegepast tussen de vrachtprijs en de eventueel van CTS GROUP gevorderde bedragen.

# 8 E-invoicing

## 8.1 Verstrekking e-invoice

CTS GROUP verstrekt de opdrachtgever facturen in elektronisch formaat middels zgn. e-invoicing. De "e-invoice" is een elektronische factuur in PDF-formaat. De opdrachtgever accepteert dat facturen alleen ter beschikking worden gesteld via e-invoicing. Het verstrekken van een papieren factuur geschiedt slechts indien de opdrachtgever hiervoor een door CTS GROUP vastgestelde vergoeding betaalt, die de opdrachtgever hierbij uitdrukkelijk accepteert. Door deelname aan e-invoicing accepteert de opdrachtgever dat hij niet (langer) een papieren factuur voor de afgenomen diensten zal ontvangen.

## 8.2 Beschikbaarheid e-invoice

De opdrachtgever zal het hem verstrekte wachtwoord voor toegang tot de e-invoicing website met de grootst mogelijke zorg geheimhouden en staat in voor een zorgvuldig gebruik. Bij vermoeden van misbruik zal de opdrachtgever CTS GROUP onverwijld op de hoogte stellen. De e-invoice wordt voor een periode van 13 maanden online ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het offline opslaan van de e-invoice in elektronische vorm ten behoeve van zijn administratie.

## 8.3 Regelgeving

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor nakoming van de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals belastingwetgeving en de wettelijke administratie- en bewaarplicht.

## 8.4 Aansprakelijkheid e-invoicing

CTS GROUP is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook door opdrachtgever of derden geleden door het gebruik van e-invoicing, zoals bijvoorbeeld schade ontstaan doordat de e-invoice door netwerkproblemen tijdelijk niet beschikbaar is.

### 8.5 Stopzetten e-invoicing

Opdrachtgever kan te allen tijde verzoeken de deelname aan e-invoicing stop te zetten. Na ontvangst van een dergelijk verzoek zal CTS GROUP zo spoedig mogelijk papieren facturen verzenden.

## 9 Claims

Gemotiveerde en becijferde claims worden door CTS GROUP in behandeling genomen, voor zover inhoudelijk niet strijdig met de Algemene Voorwaarden, alsmede niet tegenstrijdig met de bepalingen van geldend dwingend Recht, en kenbaar gemaakt middels schriftelijke uiting, inhoudende de becijferde - en tevens gemotiveerde schade-eis, welke binnen 7 dagen na levering door CTS GROUP dient te zijn ontvangen. Schuldvergelijking (gehele of gedeeltelijke compensatie) van een op enig moment bestaande vordering van CTS GROUP jegens opdrachtgever is bij Wet niet toegestaan.

## 10 CTS GROUP Rewards

Het CTS GROUP Rewards programma is een beloningssysteem voor het boeken van zendingen in de vorm van een spaarprogramma waarbij automatisch spaarpunten gespaard worden. Deze spaarpunten zijn in te wisselen voor o.a. gratis zendingen, aankopen in de webshop, personeelsuitjes en het ondersteunen van goede doelen.

### 10.1 Vergaren van punten

Met iedere zending tot en met een totaal (volume)gewicht van 2500 kg. worden punten verzameld. Iedere € 25,- aan gefactureerde vrachtkosten voor zendingen in het aangegeven segment levert 1 spaarpunt op. Als vrachtkosten worden beschouwd: transportkosten + bijkomende (tijds)toeslagen en dieseltoeslag minus de MD korting en exclusief btw. Voor gedeeltes van € 25,- ontvangt u punten naar rato. Iedere spaarpunt vertegenwoordigt € 0,10. Toekenning van de spaarpunten geschiedt uitsluitend wanneer de klant voldoet aan de voorwaarden. Dit houdt in dat de klant zich heeft aangemeld voor het programma, een autorisatiepersoon heeft opgegeven en dat de betalingstermijn van CTS GROUP gerespecteerd wordt. In het kader van (landen)acties kunnen in actieperiodes extra (bonus)punten worden toegekend. Het spaarsaldo wordt dagelijks bijgewerkt en wordt getoond op de eigen klanten website. De Rewardspunten zijn twee jaar lang geldig en worden na deze periode afgeboekt. Indien er gedurende drie maanden geen zendingen meer geboekt zijn komen de gespaarde punten automatisch te vervallen.

### 10.2 Inwisselen van spaarpunten:

Op de klantenwebsite is zichtbaar waarvoor de gespaarde punten ingewisseld kunnen worden. Ook gedeeltelijk of geheel betalen met euro's is mogelijk. Het ontbrekende (of gehele) bedrag kan dan betaald worden in euro's (via IDEAL). Het op de website getoonde assortiment wordt regelmatig aangepast. Niet meer getoonde producten en/of diensten kunnen niet meer worden besteld. Bij het inwisselen van spaarpunten moet er een autorisatie code worden ingevuld. Deze autorisatiecode is bekend bij degene binnen de organisatie die hiervoor is aangewezen. Deze contactpersoon is vermeld op de klanten website. Indien er besloten wordt het volledige aankoopbedrag te voldoen in euro's is er geen autorisatie code nodig. Eenmaal geplaatste bestellingen kunnen niet meer worden aangepast of geannuleerd. Indien een artikel niet meer leverbaar blijkt wordt een gelijkwaardig alternatief aangeboden of kan de bestelling geannuleerd worden.

### 10.3 Bezorging

Een bestelling zal binnen één, maximaal twee weken afgeleverd worden. Indien de levertijd langer in beslag neemt zullen wij u hierover informeren. Het bezorgadres is het bedrijfsadres.

### 10.4 Beëindiging deelname

De deelnemer is te allen tijde gerechtigd de deelname aan het CTS GROUP Rewardsprogramma te beëindigen. CTS GROUP is gerechtigd de inschrijving met onmiddellijke ingang te beëindigen en/of het saldo af te boeken in het geval van: bedrog, het verschaffen van onjuiste informatie, het in strijd handelen met de voorwaarden van het Rewardsprogramma, het misbruiken van de rechten die bij een deelname aan het programma komen, het handelen van de deelnemer schade berokkent aan CTS GROUP, de deelnemende partner of de aanbieder. Na beëindiging van de deelname kunnen er geen Rewardspunten meer bij- of afgeschreven worden en vervallen alle reeds gespaarde Rewardspunten.

### 10.5 Disclaimer

Aan CTS GROUP Rewards kunnen geen rechten worden ontleend. CTS GROUP behoudt zich het recht voor de voorwaarden van het Rewardsprogramma, te allen tijde, te wijzigen dan wel in te trekken.