

### **Artikel 1: BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN:**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**UTS GmbH:** gevestigd in Zug (Zwitserland), aan de Poststrasse 6, postcode 6300.

Ingeschreven bij de Handelskammer Zug onder nummer CH-170.4.008.468-0, ook 'de Telegram Service' genoemd. Agent in Nederland: Beumeesweg 30a, 9661 AH, Alteveer (gn).

**Telegraafdienst:** de overdracht van berichten van willekeurige afzenders naar willekeurige geadresseerden, onder andere zoals geregeld in het Telegraaf-reglement behorende bij het op 6 november 1982 te Nairobi tot stand gekomen internationale telecommunicatieverdrag (Trb. 1983, nr. 164) zoals het thans luidt of nadien is gewijzigd.

**Bericht:** een boodschap van de opdrachtgever, die als telegram, PostoGram, Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard kan worden verzonden.

**Telegram:** een bericht dat volgens de daarvoor aangegeven regels is opgesteld en vormgegeven, ten behoeve van verzending via De Telegram Service.

**PostoGram:** een bericht dat volgens de daarvoor geldende telegramregels is opgesteld en vormgegeven, doch via de reguliere post wordt verzonden. Hieronder wordt tevens verstaan de diverse speciale producten zoals bijvoorbeeld het SinterklaasTelegram.

**Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard:** een bericht dat wordt verzonden op een speciaal vormgegeven kaart waarvan de voorzijde beeldelementen kan bevatten welke zijn opgegeven door de opdrachtgever.

**Opdrachtgever:** een natuurlijke- of rechtspersoon die een bericht voor verzending als telegram, PostoGram of Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard aanbiedt.

**Telecommunicatie-infrastructuur:** een stelsel van inrichtingen met daarbij behorende middelen, bestemd voor telecommunicatie die, geheel of gedeeltelijk, openbare gronden overschrijdt, welk stelsel is begrensd door daartoe behorende aansluitpunten en met inbegrip van de aansluitingen op telecommunicatie-inrichtingen buitenslands.

### **Artikel 2: ALGEMENE BEPALINGEN:**

**2.1** Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, gelden deze algemene voorwaarden integraal voor iedere aanbieding, offerte of overeenkomst tussen De Telegram Service en een opdrachtgever waarop De Telegram Service deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**2.2** Hoewel de algemene voorwaarden een korte omschrijving kunnen bevatten van verschillende diensten, is het niet zo dat daarin een volledige omschrijving van alle aspecten van die diensten is opgenomen.

**2.3** Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Zug (CH) en zullen op verzoek worden toegezonden. Deze voorwaarden zijn ook op Internet te raadplegen en te downloaden, zie [www.telegram.nl](http://www.telegram.nl).

### **Artikel 3: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST:**

**3.1** Een bericht kan voor verzending als telegram, PostoGram of Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard worden aangeboden per telefoon, e-mail, fax, telex, via de website(s) van Telegram Service en op overige door De Telegram Service te bepalen wijze. Een overeenkomst tussen de opdrachtgever en De Telegram Service komt in ieder geval tot stand op het moment dat door De Telegram Service (begin van) uitvoering aan de opdracht van de opdrachtgever heeft gegeven.

**3.2** Enig herroepingsrecht van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten wanneer de aard van de tussen de opdrachtgever en De Telegram Service gesloten overeenkomst dit toestaat, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, wanneer de opdracht reeds in uitvoering is op het moment van herroeping.

**3.3** Het aangeboden bericht dient te voldoen aan de eisen die De Telegram Service stelt aan inhoud, adressering en te gebruiken tekens. Bij buitenlandse telegrammen gelden eveneens de eisen die door het land van bestemming worden gesteld. Bij opgave per e-mail, fax en de website(s) staan de eisen weergegeven op de formulieren via welke een telegram, PostoGram of een Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard kan worden opgegeven. Bij telefonische opgaven worden de eisen mondeling door de medewerker van De Telegram Service aangegeven bij de aanneming van een telegram of PostoGram.

**3.4** De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de correctheid en de volledigheid van de aangeleverde adresseringsgegevens van de ontvanger(s). De inhoud van het aangeboden bericht is en blijft te allen tijde de verantwoording van de opdrachtgever.

**3.5** De opdrachtgever verstrekt, voor verzending, aan De Telegram Service de juiste gegevens die nodig zijn voor betaling. Daarnaast verstrekt de opdrachtgever benodigde gegevens voor vaststelling van de identiteit van de opdrachtgever.

**3.6** Een aangeboden bericht wordt door De Telegram Service voor verzending geaccepteerd, tenzij:

- door de opdrachtgever van het bericht niet is voldaan aan het gestelde in het derde of vijfde lid van artikel 3;
- sprake is van een niet of niet volledig nagekomen financiële verplichting van de opdrachtgever uit een eerdere overeenkomst met De Telegram Service;
- er bij De Telegram Service gereede twijfel bestaat dat de opdrachtgever niet van plan is en/of in staat is om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen, dan wel dat de opdrachtgever valse gegevens verstrekt;
- de inhoud van het aangeboden bericht zodanig is dat deze redelijkerwijze door De Telegram Service met een beroep op schending van de openbare orde en/of de goede zeden en/of (een) andere gewichtige reden(en) kan worden geweigerd.

**3.7 A:** Wordt een per fax, e-mail, telefoon of telex aangeboden bericht, op grond van het gestelde in artikel 3.5 of 3.6 niet voor verzending geaccepteerd, dan stelt De Telegram Service de opdrachtgever daarvan binnen twee uur in kennis, tenzij dit redelijkerwijze voor De Telegram Service niet mogelijk is. In het geval dat een bericht buiten kantooruren (maandag - vrijdag van 8.45-17.15 uur en zaterdag van 8.45-12.30 uur) wordt ontvangen wordt de opdrachtgever binnen twee uur na aanvang van de kantooruren in kennis gesteld, tenzij dit redelijkerwijze voor De Telegram Service niet mogelijk is.

**B:** Wordt een via de website aangeboden bericht, op grond van het gestelde in artikel 3.5 of 3.6, niet voor verzending geaccepteerd, dan stelt De Telegram Service de opdrachtgever daarvan binnen twee uur in kennis, tenzij dit redelijkerwijze voor De Telegram Service niet mogelijk is. In het geval dat een bericht buiten kantooruren (maandag - vrijdag van 8.45-17.15 uur en zaterdag van 8.45-12.30 uur) wordt opgegeven wordt de opdrachtgever binnen twee uur na aanvang van de kantooruren in kennis gesteld, tenzij dit redelijkerwijze voor De Telegram Service niet mogelijk is.

**C:** Voldoet het aangeboden bericht niet aan het gestelde in artikel 3.3, dan kan De Telegram Service alle kosten die met de afhandeling van het bericht gemoeid zijn, doorberekenen aan de opdrachtgever.

**D:** Wordt verzending van het aangeboden bericht, gevallen zoals onder artikel 3.7C en 3.3 beschreven uitgezonderd, op grond van artikel 3.6 geweigerd, dan kunnen door de opdrachtgever betaalde gelden worden gerestitueerd. In deze gevallen kunnen door De Telegram Service wel redelijkerwijs gemaakte administratiekosten worden doorberekend aan de opdrachtgever. Doorberekening van administratiekosten geschiedt in alle gevallen eerst na opgave van reden(en) van weigering. Over deze opgave van reden(en) kan niet verder worden gecorrespondeerd.

**3.8** Derden kunnen aan enige overeenkomst geen rechten ontleen, behoudens het gestelde in artikel 5.2.

**3.9** Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemedium in het verkeer tussen de opdrachtgever en De Telegram Service is De Telegram Service niet aansprakelijk.

#### **Artikel 4: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST:**

**4.1** Behoudens indien met de opdrachtgever anders overeengekomen, wordt het door De Telegram Service geaccepteerde bericht op de aangegeven wijze afgeleverd of verzonden. Eventuele opgegeven termijnen voor aflevering of verzending zijn

nimmer fatale termijnen. De Telegram Service streeft naar een goede kwaliteit van de dienstverlening, maar er kan als gevolg van verschillende oorzaken vertraging ontstaan, zodat nooit absolute zekerheid kan worden gegeven.

**A:** Bij verzending binnen Nederland streeft De Telegram Service ernaar om een telegram persoonlijk af te geven aan de geadresseerde. Mocht dit niet lukken dan wordt een telegram aan een huisgenoot of een collega overgedragen. Mocht er niemand aanwezig zijn op het opgegeven adres, dan wordt een telegram in de brievenbus achtergelaten.

**B:** Bij verzending in/naar het buitenland wordt een telegram afgeleverd volgens de aflevercondities van het specifieke land. Bij de aflevering van buitenlandse telegrammen is De Telegram Service gehouden aan regels en beperkingen, die per land kunnen variëren. Deze zullen zoveel mogelijk gemeld worden. De Telegram Service kan geen zekerheid geven over de aflevertijdstoppen van internationale berichten.

**C:** Een PostoGram wordt ter verzending per reguliere post aangeboden. De Telegram Service geeft geen enkele garantie over de duur van de bezorging, daar De Telegram Service geen enkele invloed kan uitoefenen op de dienstverlening van de postdienst.

**D:** Bij een Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard en andere specifieke producten gelden de aflevervoorwaarden zoals deze op de website staan vermeld.

**4.2** De Telegram Service zal trachten de aflevering van het telegram te voorkomen, indien de opdrachtgever zulks tijdig verzoekt. De Telegram Service behoudt zich het recht voor, de opdrachtgever kosten te berekenen voor het tegenhouden van de aflevering. In voorkomende gevallen zal geen restitutie van de kostprijs geschieden.

**4.3** Indien dit met de opdrachtgever is overeengekomen, wordt het telegram, het PostoGram of Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard op het aangegeven adres afgeleverd tegen een door of vanwege de geadresseerde getekend ontvangstbewijs. Dit geldt alleen voor berichten binnen Nederland en een beperkt aantal andere landen. Het niet kunnen verkrijgen van een getekend ontvangstbewijs is niet per definitie een reden voor in gebreke zijn van De Telegram Service, en als zodanig zal niet per definitie restitutie van de kostprijs geschieden.

**4.4 A:** Indien het bericht in Nederland niet kan worden afgeleverd op het aangegeven adres, ontvangt de opdrachtgever daarvan een kennisgeving van De Telegram Service met de vermelding van de oorzaak, tenzij dit redelijkerwijze voor De Telegram Service niet mogelijk is. In een dergelijk voorkomend geval zal geen restitutie van de kostprijs geschieden.

**B:** Vindt er alsnog een aflevering plaats nadat de onder A bedoelde kennisgeving is gedaan, dan deelt De Telegram Service dit zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever mede.

**4.5** Is een bericht bestemd voor aflevering in een hotel, ziekenhuis of een andere locatie waar de geadresseerde(n) tijdelijk aanwezig is/zijn, dan wordt het bericht aan de balie of receptie afgegeven (tenzij de geadresseerde(n), zonder tijdsverlies voor de besteller, persoonlijk het bericht in ontvangst kan/kunnen nemen), een en ander volgens de aflevervoorwaarden die voor de gekozen bestemming en bezorgmethode gelden. De Telegram Service kan niet garanderen dat het bericht vervolgens aan de geadresseerde(n) wordt overhandigd.

**4.6** De Telegram Service zal naar beste kunnen en weten de vormgeving van het telegram of ander product mededelen aan de opdrachtgever. Telegram Service aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verwachtingen die de opdrachtgever had ten aanzien van de vormgeving, voorzover deze niet beschreven is door of namens De Telegram Service. Mocht de door u gekozen omslag niet meer voorradig zijn, dan wordt uw telegram in een andere, passende omslag bezorgd. Bloemen zijn een seizoensproduct, daardoor zijn niet altijd alle bloemen verkrijgbaar. Een telegram met bloemen of cadeau kan er in natura anders uitzien dan op de afbeelding. Onze bloemisten doen hun uiterste best om het boeket qua vorm en kleur samen te stellen zoals is gewenst.

**4.7** de opdrachtgever is tegenover De Telegram Service aansprakelijk voor schade, die het gevolg is van een oorzaak die aan hem kan worden toegerekend.

**4.8** aan een bewering van een ontvanger of zijn vertegenwoordigers, of van personeel van hotels, ziekenhuizen of andere locaties waar de opdrachtgever een bericht laat bezorgen, als zou een bericht niet zijn ontvangen, kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **Artikel 5: AFSCHRIFTEN:**

**5.1** De Telegram Service bewaart een afschrift van het door De Telegram Service geaccepteerde bericht gedurende tenminste 6 maanden te rekenen vanaf het moment dat het bericht door De Telegram Service is geaccepteerd.

**5.2 A:** Gedurende de in het eerste lid genoemde termijn kunnen de opdrachtgever en de geadresseerde elk een afschrift van het door De Telegram Service geaccepteerde bericht verzoeken.

**B:** De opdrachtgever en de geadresseerde ontvangen de onder A genoemde bescheiden uitsluitend indien bij het verzoek de datum van verzending, de naam van de geadresseerde en de plaats van bestemming van het telegram worden gemeld, en alle openstaande opeisbare vorderingen van De Telegram Service op de opdrachtgever door deze laatste zijn betaald.

#### **Artikel 6: AANSPRAKELIJKHEID De Telegram Service:**

**6.1** De Telegram Service is niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van de telecommunicatie-infrastructuur. Voorts is De Telegram Service niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de telegramdienst, waaronder eventuele directe en/of indirecte gevolgschade die ontstaat doordat een bericht niet of niet tijdig bij de geadresseerde is gearriveerd.

**6.2** De Telegram Service maakt voor de aflevering van PostoGrammen, voor sommige buitenlandse telegrammen en voor een Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard in sommige (vooraf aan de opdrachtgever gemelde) gevallen gebruik van de dienstverlening voor postbezorging van posterijen. De Telegram Service is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het niet of niet tijdig bezorgen van PostoGrammen, telegrammen en een Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard die per post bezorgd worden, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen.

**6.3** Telegram Service is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en klantgegevens van de opdrachtgever, omdat Telegram Service deze gegevens nooit aan derden zou verstrekken, en de gegevens goed beveiligd worden opgeslagen, voorzover nodig.

#### **Artikel 7: KOSTEN:**

**7.1A:** Is het aangeboden bericht door De Telegram Service voor verzending als telegram, PostoGram of Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard geaccepteerd, dan is de opdrachtgever voor de verzending, of in voorkomende gevallen voor het verrichten van een bijzondere dienst, bedragen verschuldigd volgens de daarvoor door De Telegram Service vastgestelde tarieven, tenzij met de opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. De tarieven zijn telefonisch opvraagbaar bij De Telegram Service en staan vermeld op de website(s) (o.a. [www.telegram.nl](http://www.telegram.nl)). Tarieven kunnen bij telefonische aanbieding hoger zijn dan bij opgave via de website(s) van De Telegram Service.

**B:** De verschuldigdheid van de onder A bedoelde bedragen komt te vervallen indien het aangeboden bericht door De Telegram Service niet verwerkt wordt.

**C:** De verschuldigdheid van de onder A bedoelde bedragen komt niet te vervallen wanneer het bericht wegens onvolledigheid of incorrectheid van de adresseringsgegevens niet (tijdig) kon worden afgeleverd. Ook komt de verschuldigdheid niet te vervallen wanneer een bericht op een (tijdelijk) adres van de geadresseerde(n) niet (tijdig) is overgedragen aan de geadresseerde(n) door degene die het bericht in ontvangst heeft genomen.

**D:** De verschuldigdheid komt niet te vervallen wanneer een internationaal telegram, PostoGram of een Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard niet of niet tijdig door de posterijen is bezorgd, in het geval een aflevering per post is overeengekomen met de opdrachtgever.

**7.2** Voor de toezending van afschriften en ontvangstbevestigingen zijn bedragen verschuldigd volgens de door De Telegram Service vastgestelde tarieven.

#### **Artikel 8: PRIJZEN EN BETALING:**

**8.1** De prijzen voor de aangeboden diensten zijn in euro's. Wij brengen u geen BTW in rekening, omdat het hoofdkantoor van ons bedrijf in Zwitserland is gevestigd. Alles in deze paragraaf tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.

**8.2 A:** De Telegram Service brengt, bij opgave per telefoon, fax of e-mail, de verschuldigde bedragen door middel van een nota aan de opdrachtgever in rekening, dan wel worden de verschuldigde bedragen middels een éénmalige incasso van het bank- of gironummer van de opdrachtgever geïncasseerd, of door middel van een andere betaalmethode.

**B:** bij opgave via de website vindt betaling plaats middels een van de aldaar aangeboden betaalmogelijkheden.

**C:** De betaling van de door middel van een nota in rekening gebrachte bedragen dient te geschieden op de wijze en binnen de termijn als op de nota is vermeld. De termijn bedraagt maximaal 14 dagen te rekenen vanaf de dag dat de nota aan de opdrachtgever is verzonden. Als moment van betaling geldt het moment dat de betaling op de bankrekening van De Telegram Service is bijgeschreven.

**8.3** Zijn de bedragen als bedoeld in artikel 7, eerste lid onder A, voldaan en komt nadien de verschuldigdheid daarvan te vervallen, dan worden deze bedragen door De Telegram Service zo spoedig mogelijk terugbetaald.

**8.4** Komt de verschuldigdheid te vervallen, terwijl reeds een nota is verstuurd, dan ontvangt opdrachtgever een creditnota.

**8.5** alle bedragen die verschuldigd zijn, zullen, indien dit nog niet is aangegeven, worden verhoogd met belastingen en heffingen, die De Telegram Service verplicht is in rekening te brengen.

#### **Artikel 9: NIET TIJDIGE BETALING:**

**9.1 A:** Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig heeft betaald, dan is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**B:** Indien De Telegram Service de verschuldigde bedragen niet heeft kunnen incasseren op basis van de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens dan ontvangt opdrachtgever een schriftelijke aanmaning. De betalingstermijn zal in elk geval 14 werkdagen omvatten te rekenen vanaf de dag dat de aanmaning is verzonden. Als betalingsmoment geldt het moment waarop De Telegram Service de betaling ontvangen heeft. Is binnen de nadere termijn niet betaald dan is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**C:** Indien door De Telegram Service derden voor incasso worden ingeschakeld, zijn de daaraan verbonden kosten integraal voor rekening van de opdrachtgever, met een minimum van 15% van de openstaande hoofdsom.

**9.2** De Telegram Service kan met de invordering gemoede kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de opdrachtgever brengen. Tevens kan De Telegram Service vanaf de datum waarop de opdrachtgever in gebreke is, een rente in rekening brengen met een percentage gelijk aan dat van de wettelijke rente.

**9.2 A** bij terugzending van de nota van De Telegram Service, door de opdrachtgever, dan wel bij terugdraaiing van de incasso, zal Telegram Service kosten in rekening brengen voor het verder afhandelen van de invordering.

#### **Artikel 10: KLACHTEN EN GESCHILLEN:**

**10.1 A:** De opdrachtgever dient zich in geval van klachten of geschillen met betrekking tot de aflevering van een telegram/ PostoGram/ Kaart-Op-Maat/KaartTelegram/UniCard in eerste instantie binnen 8 dagen na verzending schriftelijk te wenden tot De Telegram Service, op straffe van verval van de mogelijkheid daartoe.

**B:** klachten of geschillen met betrekking tot betalingen dienen op straffe van verval van de mogelijkheid daartoe aan De Telegram Service kenbaar te worden gemaakt binnen 5 dagen na het reguliere dan wel het overeengekomen moment van betaling, danwel nadat de opdrachtgever redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de betaling en/of de afschrijving van zijn rekening.

**C:** Door of vanwege de directeur zal hierop binnen dertig dagen na ontvangst van de brief, fax of e-mail schriftelijk kenbaar worden gemaakt wanneer de beslissing uiterlijk aan hem zal worden medegedeeld.

**10.2** Binnen 30 dagen na ontvangst van de beslissing, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop volgens het eerste lid inhoudelijk had moeten worden gereageerd, kan de opdrachtgever schriftelijk bezwaar aantekenen bij de algemeen directeur van De Telegram Service. Met betrekking tot de termijn waarop schriftelijk inhoudelijk een reactie zal worden gegeven is het gestelde in het eerste lid onder B van overeenkomstige toepassing.

**10.3** Stemt de opdrachtgever niet in met de beslissing, dan kan het geschil aan de bevoegde rechter te Groningen worden voorgelegd. Ook indien de opdrachtgever geen werkelijke verblijf-, woon- of vestigingsplaats in Nederland heeft, kan het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen.

**10.4** Het indienen van een klacht, het aantekenen van bezwaar en/of voorlegging van het geschil aan de bevoegde rechter schort de betalingsverplichting(en) van de opdrachtgever niet op.

**10.5** Een klacht wordt pas in behandeling genomen nadat de betaling voor de dienst ontvangen is.

#### **Artikel 11: VERSTREKKEN VAN GEGEVENS:**

De Telegram Service zal de inhoud van een aangeboden bericht niet aan anderen dan de bezorger en ontvanger bekend maken, behoudens indien en voorzover:

- de opdrachtgever daarmee schriftelijk instemt;
- de ontvanger een afschrift verzoekt op grond van artikel 5, tweede lid;
- de wet daartoe verplicht.

Ten behoeve van de bescherming van de privacy van de opdrachtgever is door De Telegram Service een privacyverklaring opgesteld. Deze is te lezen op [www.telegram.nl](http://www.telegram.nl).

#### **Artikel 12: TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE GERECHTELIJKE INSTANTIE:**

**12.1** Op de overeenkomst is te allen tijde Nederlands recht van toepassing.

**12.2** Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe absoluut competente rechter in Groningen.

#### **Artikel 13: WIJZIGINGEN EN VOORWAARDEN EN TARIEVEN:**

**13.1** De algemene voorwaarden en de tarieven kunnen te allen tijde door De Telegram Service worden gewijzigd. Wijzigingen worden zonder voorafgaande aankondiging doorgevoerd en gelden voor na de wijziging aangegane overeenkomsten.