

Algemene Voorwaarden voor Diensten van Dynalogic Benelux B.V. aan Consumenten

Versie: Mei 2026

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden (AV) wordt verstaan onder:

- **Vervoerder:** Dynalogic Benelux B.V. (onderdeel van Dynagroup B.V.), alsmede, voor zover van toepassing, aan haar gelieerde vennootschappen die de Dienst uitvoeren
- **Afzender:** ledere natuurlijke of rechtspersoon die de Vervoerder opdracht geeft om bepaalde goederen en/of diensten bij de Consument te leveren.
- **Consument:** ledere natuurlijke persoon, handelend voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit, waarbij een dienst of levering wordt uitgevoerd door de Vervoerder in opdracht van de Afzender.
- **Zending:** Eén of meerdere pakketten die (gezamenlijk) geleverd moeten worden op het adres van de Consument.
- **Transportorder:** Een opdracht van de Afzender aan de Vervoerder tot het leveren en/of afhalen van een bepaalde hoeveelheid goederen op een specifiek tijdstip onder bepaalde leveringsvoorwaarden (services).
- **Tijdvenster:** Tijdsinterval waarbinnen de Vervoerder de service kan of mag uitvoeren bij de Consument.
- **Dienst(en):** alle door of namens de Vervoerder uitgevoerde werkzaamheden in het kader van een Zending of Transportorder, waaronder begrepen maar niet beperkt tot transport, levering, heraanbieding en additionele services, al dan niet uitgevoerd binnen een door de Consument gekozen Tijdvenster.
- **Additionele service:** een aanvullende Dienst die door de Consument wordt aangekocht in aanvulling op een Transportorder, waaronder begrepen maar niet beperkt tot extra handling, installatie of specifieke bezorgvereisten.
- **Heraanbieding:** een nieuwe leveringspoging van een Zending nadat een eerdere leveringspoging niet succesvol is uitgevoerd.
- **Gecombineerde aankoop:** een aankoop waarbij de Consument naast een Transportorder tevens een Tijdvenster en/of één of meerdere Additionele services aankoopt.

2. Algemene Informatie

- **Bedrijfsnaam:** Dynalogic Benelux B.V.
- **Adres:** Daelderweg 21, 6361 HK, Nuth, Nederland
- **Klantenservice contact:** <https://www.dynalogic.eu/consumenten-contact/>
- **KVK-nummer:** 14076617
- **BTW-nummer:** NL 8120004747 B01
- **Website:** www.dynalogic.eu

3. Toepasselijkheid

- Deze AV zijn van toepassing op alle door de Consument via het online track & trace platform afgenomen Diensten.
- De toepasselijkheid van andere voorwaarden, in het bijzonder inkoopvoorwaarden van de Consument en/of Afzender, wordt hierbij nadrukkelijk uitgesloten.
- Indien enige bepaling van de AV nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De Vervoerder zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt gevolgd.

4. Aankoop van Diensten

- De Consument ontvangt een e-mail met een link naar de track & trace pagina. Indien overeengekomen met de Afzender, kan de Consument tegen betaling een Tijdvenster selecteren waarin de Vervoerder langskomt voor de Transportorder.
- Alleen Transportorders met een afleveradres in Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden, komen in aanmerking voor het aankopen van een extra Dienst.
- Het is de verantwoordelijkheid van de Consument om de juiste Tijdvensters en leveringsinformatie te verstrekken bij het plaatsen van een bestelling.
- Indien overeengekomen met de Afzender, kan de Consument naast een Tijdvenster tevens één of meerdere Additionele services en/of een (her)aanbieding van transport aankopen.
- Indien sprake is van een Gecombineerde aankoop, worden de verschillende onderdelen afzonderlijk aangeboden maar kunnen deze in één betaling worden afgerekend.

5. Prijzen en Betaling

- De Vervoerder is gerechtigd de prijzen van aangeboden Diensten te wijzigen.
- De vermelde prijzen zijn inclusief BTW.
- Betaling geschiedt bij bestelling. Zonder afgeronde betaling wordt de aankoop van een Dienst geannuleerd.
- Voor Tijdvensters betekent dit dat De Zending zal gebeuren in het initiële Tijdvenster dat werd aangemeld door de Afzender. In de meeste gevallen zal dit een dag Tijdvenster zijn.
- Betaling geschiedt via het online betaalplatform (waaronder iDeal).
- Indien sprake is van een Gecombineerde aankoop, kan betaling plaatsvinden in één enkele transactie voor meerdere Diensten. Dit laat de toepasselijkheid van afzonderlijke terugbetalingsvoorwaarden per Dienst onverlet.

6. Herroepingsrecht

- Het herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing op de aankoop van een Dienst door de Consument, aangezien de aangekochte Dienst volledig wordt uitgevoerd binnen de herroepingstermijn.

- Bij de aankoop van de Dienst geeft de Consument uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor het uitvoeren van de Dienst binnen de herroepingstermijn en verklaart de Consument afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de Dienst volledig is uitgevoerd.

7. Annulering en Wijziging

- Aangekochte Diensten kunnen tot 23:00 uur op de dag voorafgaand aan de Transportorder waarvoor de Dienst werd aangekocht, kosteloos worden geannuleerd en gewijzigd.
- In het geval een Dienst tijdig wordt gewijzigd of geannuleerd, zal de Consument automatisch de kosten voor de eerder aangekochte Dienst terugontvangen. De Consument zal hiervan per e-mail op de hoogte worden gehouden.

8. Terugbetaling

8.1 Algemeen

- Terugbetalingen vinden plaats via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke betaling is verricht, tenzij anders overeengekomen.
- Indien een aankoop betrekking heeft op een combinatie van Diensten (waaronder maar niet beperkt tot transport, Tijdvensters en additionele services), kan de betaling technisch als één transactie worden verwerkt. In dat geval wordt een eventuele terugbetaling overeenkomstig de bepalingen in dit artikel toegepast op de betreffende Dienst(en).

8.2 Terugbetaling van Tijdvensters

- De Consument heeft recht op automatische terugbetaling van het aangekochte Tijdvenster in de volgende gevallen:
 - indien de Transportorder wordt geannuleerd of gewijzigd waardoor het Tijdvenster komt te vervallen;
 - indien de betaling is afgerond na de cut-off tijd (23:00 uur op de dag voorafgaand aan de Transportorder), waardoor het Tijdvenster niet meer ingepland kan worden;
 - indien de Transportorder niet binnen het aangekochte Tijdvenster kan worden uitgevoerd door een reden die aan de Vervoerder is toe te rekenen, waaronder maar niet beperkt tot sorteerfouten, manco's, herplanning, schade voorafgaand aan levering of een noodzakelijke vervolgpoging.
- De Consument kan via de Track & Trace omgeving of de klantenservice een terugbetaling aanvragen in de volgende gevallen:
 - indien de Transportorder succesvol is uitgevoerd buiten het aangekochte Tijdvenster;
 - indien sprake is van een resultaat dat valt binnen een categorie waarvoor een terugbetaling beschikbaar is gesteld, waaronder begrepen maar niet beperkt tot vertraging, overmachtssituaties of een niet-succesvolle levering waarbij de oorzaak niet volledig aan de Vervoerder is toe te rekenen.
- Een aanvraag tot terugbetaling dient uiterlijk binnen 14 dagen na het registreren van het transportresultaat te worden ingediend.

8.3 Terugbetaling van Additionele Services

- Additionele services betreffen extra, op verzoek van de Consument uitgevoerde werkzaamheden of gereserveerde capaciteit.
- Voor additionele services geldt dat:
 - geen automatische terugbetaling plaatsvindt, ook niet indien de Transportorder wordt geannuleerd of niet wordt uitgevoerd;
 - terugbetaling door de Consument niet zelfstandig kan worden aangevraagd via de Track & Trace omgeving;
 - terugbetaling uitsluitend mogelijk is na beoordeling door de Vervoerder en alleen kan worden uitgevoerd via interne systemen (zoals TMS).
- De Vervoerder kan naar eigen inzicht besluiten tot (gedeeltelijke) terugbetaling van additionele services tot uiterlijk 14 dagen na aankoop van de betreffende service.
- Indien een additionele service is gekoppeld aan een Transportorder, blijft deze service in beginsel van toepassing bij een heraanbieding van dezelfde Zending.

8.4 Terugbetaling van transport (initiële levering en heraanbieding)

- De aankoop van een initiële levering of heraanbieding wordt aangemerkt als de aankoop van transport.
- Indien de Consument transport aankoopt, al dan niet in combinatie met een Tijdvenster, gelden voor terugbetalingen dezelfde voorwaarden als opgenomen in artikel 8.2 (Tijdvensters).
- Indien transport en een Tijdvenster gezamenlijk zijn aangekocht en een terugbetaling van toepassing is, zal de terugbetaling betrekking hebben op het volledige aankoopbedrag van deze gecombineerde aankoop.
- Indien naast transport en/of Tijdvenster tevens additionele services zijn aangekocht, worden deze afzonderlijk beoordeeld en terugbetaald conform artikel 8.3.

9. Klachtenprocedure

- Klachten met betrekking tot de aangekochte Dienst kunnen door de Consument kenbaar worden gemaakt via: service@dynalogic.eu.
- De Vervoerder vraagt zo nodig aanvullende informatie op bij de Consument en zal de klacht beoordelen in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- Voor klachten die betrekking hebben op andere zaken met betrekking tot de Transportorder en/of de levering hiervan, dient de Consument zich te wenden tot de Afzender.

10. Overmacht

- De Vervoerder is niet gehouden aan enige verplichting jegens de Consument indien hij daartoe wordt gehinderd door een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld en die krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen niet voor zijn rekening komt.

- De Vervoerder is niet verantwoordelijk voor enige schade voortkomend uit overmachtssituaties, zoals stakingen, brand, overstroming, noodweer, aardbevingen, inbraak, en dergelijke. Dit geldt ook indien deze omstandigheden zich voordoen bij door de Vervoerder ingeschakelde derden.

11. Aansprakelijkheid

- Noch de Vervoerder noch de Afzender is aansprakelijk voor vertragingen of fouten in de Transportorder die het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de Consument.
- Indien de Consument van oordeel is dat de Vervoerder de Dienst niet naar behoren heeft uitgevoerd, dient hij de Vervoerder hiervan binnen een redelijke termijn na ontdekking, doch bij voorkeur binnen 7 dagen na uitvoering van de Transportorder schriftelijk op de hoogte te stellen.
- Indien de Vervoerder niet heeft voldaan aan de voorwaarden van de Dienst en de Consument hiervan tijdig melding heeft gemaakt, is de Vervoerder aansprakelijk voor directe schade, mits deze aan haar kan worden toegerekend. Iedere aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder geleden verlies, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en gemiste goodwill, wordt uitgesloten.
- De omvang van de aansprakelijkheid van de Vervoerder is steeds beperkt tot het aankoopbedrag van de geleverde Dienst, waardoor of in verband waarmee de aansprakelijkheid is ontstaan, behoudens in geval van opzet of grove schuld van de Vervoerder.

12. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- Vervoerder behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen worden gepubliceerd op onze website [<https://appointmentplanner.dynagroup.nl/Home/TermsAndConditions?language=nl>] en zullen van kracht zijn vanaf het moment van publicatie, tenzij anders vermeld.
- Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden die nadelig zijn voor de Consument, treden niet eerder in werking dan 30 dagen na de datum van publicatie. Gedurende deze periode heeft de Consument het recht om de overeenkomst te beëindigen zonder enige verplichting tot betaling van schadevergoeding, indien hij niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden.
- In geval van een wijziging in de Algemene Voorwaarden, zal de Vervoerder de Consument tijdig op de hoogte stellen via e-mail of een ander communicatiemiddel, indien deze wijziging aanzienlijke gevolgen heeft voor de rechten of verplichtingen van de Consument.
- Indien de Consument na de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden de overeenkomst voortzet, wordt de Consument geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
- Voor bestaande overeenkomsten gelden de Algemene Voorwaarden die van kracht waren op het moment dat de overeenkomst werd gesloten, tenzij de Consument uitdrukkelijk akkoord gaat met de toepassing van de gewijzigde voorwaarden.

13. Verwerking van Persoonsgegevens en Cookies

- Voor de verwerking van persoonsgegevens en het waarborgen van de privacy van onze gebruikers, verwijzen wij naar het privacybeleid zoals opgesteld door Dynagroup. Meer informatie over hoe persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt en beschermd, kunt u vinden in onze [privacyverklaring](#).
- Onze website maakt gebruik van cookies om de gebruikerservaring te verbeteren en om statistische gegevens te verzamelen over het gebruik van onze diensten. Voor meer informatie over het gebruik van cookies, de soorten cookies die worden gebruikt, en hoe u uw cookie-instellingen kunt beheren, verwijzen wij naar het [cookiebeleid](#) van Dynagroup.
- Wij maken gebruik van diensten van derden, zoals dochterondernemingen van Dynagroup voor het verwerken van persoonsgegevens en het beheer van cookies. Door onze website te gebruiken, gaat u akkoord met de voorwaarden zoals beschreven in de [privacy- en cookieverklaring van Dynagroup](#).

14. Toepasselijk Recht

- Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter bij de rechtbank Limburg, locatie Maastricht