Algemene voorwaarden

Cargo Velo BV. Versie 2026.2, van toepassing op geldende overeenkomsten op of vanaf 01/11/2026

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Cargo Velo: Cargo Velo BV, met zetel te Kerkstraat 108, 9050 Gentbrugge, ingeschreven in de KBO onder nummer BE 0678.628.430, e-mail info@cargovelo.be
- Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die Cargo Velo opdracht geeft tot het vervoer van een zending of tot een aanverwante dienst, in eigen naam en voor eigen rekening.
- Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- Afzender: de partij die de zending op het ophaaladres ter beschikking stelt. Tenzij anders overeengekomen is dat de opdrachtgever.
- Ontvanger: de geadresseerde of diens aangestelde op het door de opdrachtgever opgegeven afleveradres.
- Zending: het geheel van zaken, documenten of goederen dat gelijktijdig wordt vervoerd en bestemd is voor één ontvanger op één adres.
- Hulppersonen: de aangestelden, werknemers, uitvoeringsagenten, zelfstandige medewerkers en onderaannemers van wie Cargo Velo gebruik maakt bij de uitvoering van de overeenkomst.
- Vervoer: het vervoer van een zending met de fiets, cargo-fiets of enig ander vervoermiddel dat Cargo Velo geschikt acht, inclusief het ophalen, tijdelijk houden en afleveren ervan.
- Werkdag: elke dag behalve zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen in België.
- Vrachtprijs: de voor de betrokken zending overeengekomen vergoeding voor het vervoer, exclusief btw, toeslagen en wachtvergoedingen.

Artikel 2. Toepassingsgebied en rangorde

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten tussen Cargo Velo en de opdrachtgever voor vervoer en aanverwante diensten, en op elke bijkomende dienstverlening tussen dezelfde partijen.

2.2. Afwijkingen zijn alleen geldig als beide partijen ze schriftelijk hebben vastgelegd of aanvaard, en gelden enkel voor de opdracht waarvoor ze zijn toegestaan.

2.3. Bij tegenstrijdigheid geldt deze rangorde: de schriftelijke bijzondere overeenkomst, de orderbevestiging, deze algemene voorwaarden.

2.4. De opdrachtgever verklaart vóór de totstandkoming van de overeenkomst kennis te hebben genomen van deze voorwaarden. Cargo Velo stelt ze ter beschikking op haar website, verwijst ernaar in elke offerte en orderbevestiging en bezorgt op verzoek een kopie.

2.5. Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing indien ze strijdig zijn met deze van Cargo Velo, tenzij Cargo Velo ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Verwijst de opdrachtgever naar eigen voorwaarden, dan maken strijdige bepalingen aan beide zijden geen deel uit van de overeenkomst..

2.6. Cargo Velo kan deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende overeenkomsten van onbepaalde duur en voor raamovereenkomsten worden wijzigingen minstens dertig kalenderdagen vooraf schriftelijk meegedeeld. De opdrachtgever die niet akkoord gaat, kan de overeenkomst binnen die termijn kosteloos beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 3. Offertes, opdrachten en totstandkoming

3.1. Offertes blijven 30 kalenderdagen na verzending geldig, tenzij de offerte een andere termijn vermeldt.

3.2. Een offerte is gebaseerd op de gegevens van de opdrachtgever over volume, gewicht, afmetingen, adressen, frequentie en tijdvensters, of op andere gegevens die Cargo Velo als bepalend aanduidt. Blijken die onjuist of onvolledig, dan mag Cargo Velo de prijs aanpassen aan de werkelijke opdracht.

3.3. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte, door orderbevestiging van Cargo Velo, of door effectieve aanvang van de uitvoering met instemming van de opdrachtgever.

3.4. Mondelinge toezeggingen van hulppersonen binden Cargo Velo slechts na schriftelijke bevestiging, of indien die instemming kan worden vermoed doordat de opdracht werd uitgevoerd.

Artikel 4. Tarieven, toeslagen en prijsherziening

4.1. De tarieven zijn uitgedrukt in euro en exclusief btw. Toeslagen voor wachttijd, vergeefse verplaatsing, tweede aanbieding, retour, opslag, ritten buiten de normale openingsuren, bijzondere behandelingsvereisten e.d. worden aangerekend volgens de tarieflijst in de bijlage of de tarieven die op verzoek worden bezorgd. Ze worden automatisch toegepast, tenzij specifieke voorwaarden zijn bedongen.
4.2. Bij overeenkomsten van bepaalde duur van meer dan één jaar en bij overeenkomsten van onbepaalde duur worden de tarieven jaarlijks herzien op 1 februari, volgens de volgende formule:

$$P_1 = P_o \times [\ (0{,}68 \times L_1/L_o) + (0{,}05 \times H_1/H_o) + (0{,}05 \times I_1/I_o) + 0{,}22\ ]$$

waarbij P_o het tarief is dat gold bij de aanvang van de overeenkomst, de index 0 telkens verwijst naar de waarde van de parameter op de aanvangsdatum en de index 1 naar de waarde op de herzieningsdatum.
De parameters zijn:

- L (Loon): het baremieke bruto-uurloon van de referentiecategorie Paritair Subcomité 140.03.
- H (Huisvesting & Energie): een objectieve marktindex berekend als H = (0,60 × Gezondheidsindex) + (0,40 × CPI Energie) op basis van Statbel-publicaties.
- I (ICT): de officiële Agoria Digital Index (referentie voor de Belgische tech- en softwaresector).
- Vaste factor (0,22): een niet-herzienbaar deel van 22%.

4.3. De gewichten stemmen overeen met het werkelijke aandeel van de betrokken kosten in de prijs. Het vaste deel bedraagt in elk geval minstens twintig procent en omvat onder meer de overheadkosten, waaronder verzekeringen, en de kosten van onderhoud en herstelling van de fietsvloot. Wijzigt de kostenstructuur wezenlijk, dan kunnen partijen de gewichten in overleg aanpassen, met behoud van dat minimum.

4.4. De herziening werkt in beide richtingen: bij een daling van L, H of I daalt het tarief evenredig mee. Cargo Velo deelt het herziene tarief minstens dertig kalenderdagen vóór de herzieningsdatum schriftelijk mee, met de gebruikte waarden van elke parameter en de berekening. De uitkomst wordt afgerond op twee decimalen.

4.5. Buiten de jaarlijkse herziening kan Cargo Velo de tarieven tussentijds aanpassen wanneer een kostenfactor buiten haar controle plotseling en wezenlijk stijgt en de jaarlijkse herziening die stijging niet tijdig opvangt. Zij deelt de aanpassing schriftelijk mee, met opgave van de kostenfactor, de omvang van de stijging en de weerslag op het tarief. De aanpassing gaat ten vroegste dertig kalenderdagen na die mededeling in, en blijft beperkt tot de weerslag van de stijging op de kostprijs. De opdrachtgever die niet akkoord gaat, kan de betrokken overeenkomst kosteloos beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing ingaat, door dat binnen dertig kalenderdagen na de mededeling schriftelijk te laten weten. Daalt de kostenfactor nadien opnieuw, dan wordt de aanpassing bij de eerstvolgende herziening in dezelfde mate ongedaan gemaakt.

Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

5.1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de gegevens die voor de uitvoering nodig zijn, zoals de aard en inhoud van de zending, het gewicht, de afmetingen, het volledige ophaal- en afleveradres, de contactgegevens van de ontvanger en de overeengekomen tijdvensters.

5.2. De verpakking gebeurt door de afzender of onder diens volledige verantwoordelijkheid. De zending moet bestand zijn tegen de normale risico's van het vervoer per fiets, rekening houdend met aard en inhoud, bestemming en weersomstandigheden, en zo verpakt zijn dat de inhoud of een deel ervan niet kan worden weggenomen zonder de verpakking zichtbaar te beschadigen. Bij niet adequate verpakking kan de koerier of aangestelde van Cargo Velo de zending weigeren, dan wel aanvaarden op risico van de opdrachtgever zonder dat hiertegen verhaal mogelijk is.

5.3. De opdrachtgever waarborgt dat de zending voldoet aan alle toepasselijke reglementen en vergezeld is van de vereiste documenten en vergunningen.

5.4. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de zending op het overeengekomen tijdstip beschikbaar is en dat de koerier zonder onnodig oponthoud kan laden.

5.5. De opdrachtgever vrijwaart Cargo Velo voor alle schade, kosten en aanspraken van derden, de ontvanger inbegrepen, voor zover die voortvloeien uit een tekortkoming aan dit artikel.

5.6. Cargo Velo mag de aard van elke zending controleren, maar is daartoe niet verplicht. Het al dan niet uitvoeren van die controle doet geen enkele aansprakelijkheid in haar hoofde ontstaan.

5.7. Zijn de gegevens onvolledig of niet tijdig verstrekt, dan mag Cargo Velo de uitvoering opschorten en de daaruit voortvloeiende kosten aanrekenen.

5.8. Wijzigt de opdrachtgever de modaliteiten tijdens de opdracht, dan mag Cargo Velo de wijziging weigeren of de prijs proportioneel aanpassen.

Artikel 6. Uitgesloten en bijzondere zendingen

6.1. Behoudens uitdrukkelijk schriftelijk akkoord vervoert Cargo Velo geen:

- geld, waardepapieren aan toonder, edelmetalen, edelstenen en juwelen;
- kunstwerken, antiquiteiten en verzamelobjecten met een uitzonderlijke waarde;
- levende dieren en menselijke resten;
- gevaarlijke goederen in de zin van de ADR-reglementering, met uitzondering van de categorieën die uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn opgenomen.

Wapens, munitie, explosieven, verdovende (illegale) middelen en andere bij wet verboden goederen zijn bij voorbaat uitgesloten. Een andersluidende overeenkomst is daarover niet mogelijk.

6.2. Cargo Velo mag elke zending weigeren die niet voldoet aan artikel 5 of aan dit artikel, zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn. Kan een zending door haar gewicht, afmetingen of aard niet veilig met het overeengekomen vervoermiddel worden vervoerd, dan mag Cargo Velo tot de inontvangstneming eenzijdig beslissen een ander vervoermiddel in te schakelen of de levering te weigeren. Extra kosten zijn ten laste van de opdrachtgever.

6.3. Wordt een uitgesloten zending zonder voorafgaand schriftelijk akkoord toch aan Cargo Velo toevertrouwd, dan draagt de opdrachtgever daarvan alle risico en is Cargo Velo daarvoor niet aansprakelijk, behoudens haar eigen opzet.

6.4. Voor biologische stoffen, medische stalen en andere temperatuurgevoelige zendingen gelden de bijzondere afspraken uit de overeenkomst of een bijlage. De opdrachtgever staat in voor een verpakking en etikettering conform de toepasselijke reglementering, in voorkomend geval UN 3373, en voor de vereiste koelelementen.

Artikel 7. Uitvoering van het vervoer

7.1. Cargo Velo voert het vervoer uit als een normaal zorgvuldige vervoerder, met de zorg die van een professionele koerier mag worden verwacht.

7.2. Cargo Velo kiest het vervoermiddel, met een primaire keuze voor fietsen en cargofietsen, en de route. Zij mag zendingen groeperen en de volgorde van de ritten bepalen, voor zover de overeengekomen tijdvensters worden gerespecteerd.

7.3. Cargo Velo mag de uitvoering toevertrouwen aan hulppersonen, overeenkomstig artikel 19.

Artikel 8. Aflevering en bewijs van levering

8.1. Aflevering aan de ontvanger op het opgegeven adres, aan een aangestelde, een receptie, een buur of een andere door de ontvanger aangewezen persoon geldt als geldige aflevering, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2. De aflevering wordt vastgesteld door een elektronische registratie in het systeem van Cargo Velo, een (elektronische) handtekening, een foto, een scan of een gelijkwaardige registratie, met vermelding van tijdstip en plaats. Die registratie geldt tussen partijen, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de aflevering en van de uiterlijke staat van de zending op dat ogenblik.

8.3. De ontvanger die schade of een tekort vaststelt, maakt daarvan voorbehoud bij de aflevering. Aflevering zonder voorbehoud geldt als vermoeden dat de zending in goede staat werd afgeleverd.

Artikel 9. Mislukte aflevering, wachttijd en retour

9.1. Is de ontvanger afwezig of weigert hij de zending, dan brengt Cargo Velo de zending terug naar het ophaaladres of naar haar eigen depot en brengt de opdrachtgever op de hoogte.

9.2. Wachttijd op het ophaal- of afleveradres is vrij gedurende 5 minuten. Daarna wordt een wachtvergoeding aangerekend volgens de tarieflijst. Een vergeefse verplaatsing, een tweede aanbieding, een retourrit en de opslag van een niet-afgeleverde zending worden eveneens volgens de tarieflijst aangerekend. Tijdens de retour en de opslag blijft artikel 11 van toepassing.

9.3. Kan een zending gedurende 14 kalenderdagen niet worden afgeleverd noch teruggegeven, dan mag Cargo Velo de opdrachtgever schriftelijk in gebreke stellen en, na een bijkomende termijn van 14 kalenderdagen, de zending op kosten van de opdrachtgever laten vernietigen of te gelde maken, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

Artikel 10. Termijnen en vertraging

10.1. De opgegeven ophaal- en leveringstermijnen zijn indicatief. Cargo Velo streeft de normale vervoerstermijnen na en deelt die op verzoek mee.

10.2. Cargo Velo is niet aansprakelijk voor vertraging, tenzij voor de betrokken zending uitdrukkelijk en schriftelijk een afleveringstijdstip of leveringstermijn werd toegezegd. Is die toezegging overschreden, dan is de vergoeding voor de bewezen schade beperkt tot het schrappen van de vrachtprijs van de betrokken zending.

10.3. Vertraging geeft de opdrachtgever geen recht de zending te weigeren, tenzij de zending door de vertraging haar nut voor hem volledig heeft verloren en hij dat aantoont.

Artikel 11. Aansprakelijkheid voor verlies en beschadiging

11.1. Cargo Velo is aansprakelijk voor verlies of beschadiging van de zending vanaf de inontvangstneming tot de aflevering, overeenkomstig dit artikel.

11.2. De vergoeding wordt berekend op de waarde van de zending op de plaats en het tijdstip van de inontvangstneming en is beperkt tot de herstelkost of vervangwaarde van het verloren of beschadigde deel van de zending, met een absoluut maximum van 1.500 euro per schadegeval en per reeks van schadegevallen met dezelfde oorzaak.

11.3. Cargo Velo is in geen geval aansprakelijk voor onrechtstreekse of gevolgschade, waaronder winstderving, inkomstenverlies, verlies van interesten, marktaandeel of cliënteel, reputatieschade en aanspraken van derden.

11.4. De beperkingen van dit artikel en van artikel 10.2 gelden niet bij opzet van Cargo Velo of haar hulppersonen, noch bij schade aan het leven of de fysieke integriteit van een persoon.

11.5. Vervoert Cargo Velo een zending over de grens met een motorvoertuig, dan is het CMR-verdrag dwingend van toepassing en gelden de beperkingen van dat verdrag in plaats van die van dit artikel.

Artikel 12. Uitsluitingen en overmacht

12.1. Cargo Velo is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging, foutieve aflevering of niet-aflevering die het gevolg is van:

- overmacht of een oorzaak die redelijkerwijs buiten haar controle ligt, waaronder extreme weersomstandigheden, overstroming, brand, wegblokkades, manifestaties, stakingen, ongevallen die niet aan Cargo Velo te wijten zijn, uitval van telecommunicatie- of dispatch systemen, cyberincidenten en overheidsmaatregelen;
- een handeling, tekortkoming of nalatigheid van de opdrachtgever, de afzender, de ontvanger, hun aangestelden, of van een derde die aanspraak maakt op de zending;
- een maatregel van een overheid of een ambtenaar, waaronder inbeslagname;
- een gebrek eigen aan de aard van de zending of een gebrekkige verpakking, in de mate dat de schade daaruit voortvloeit.

12.2. Overmacht schorst de verbintenissen van Cargo Velo zolang de situatie duurt. Duurt zij langer dan dertig kalenderdagen, dan kan elke partij de betrokken opdracht kosteloos beëindigen.

12.3. Wordt de uitvoering door gewijzigde omstandigheden buitensporig bezwarend voor Cargo Velo, dan treden partijen op haar verzoek in overleg over een aanpassing van de overeenkomst. Leidt dat overleg binnen dertig kalenderdagen niet tot een akkoord, dan kan elke partij de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van dertig kalenderdagen, zonder vergoeding.

12.4. Bij bezwarende weersomstandigheden, zoals hittegolf, storm, onweer, hevige neerslag, aanhoudende ernstige vorst of rukwinden, hanteert Cargo Velo een specifiek protocol ter bescherming van het welzijn en de veiligheid van de koeriers. Dat protocol kan op verzoek worden opgevraagd. Cargo Velo behoudt zich het recht voor om in dat geval niet-kritische leveringstermijnen en -tijden aan te passen. De opdrachtgever wordt ingelicht, zonder dat zijn goedkeuring nodig is of hij het recht krijgt de geplande levering te annuleren. Voor tijdkritische leveringen wordt in overleg een oplossing gezocht, en leveringen die om deze reden geannuleerd worden, worden niet aangerekend.

Artikel 13. Doorwerking ten gunste van hulppersonen

13.1. Alle bepalingen van deze voorwaarden die de aansprakelijkheid van Cargo Velo uitsluiten, beperken of aan voorwaarden of termijnen onderwerpen, zijn uitdrukkelijk ook bedongen ten gunste van haar hulppersonen. Zij kunnen zich daarop beroepen tegenover de opdrachtgever, de afzender en de ontvanger, ongeacht of de vordering op contractuele of buitencontractuele grondslag wordt ingesteld.

13.2. Voor schade die onder deze voorwaarden valt, kunnen de opdrachtgever, de afzender en de ontvanger uitsluitend Cargo Velo aanspreken. De mogelijkheid om een hulppersoon rechtstreeks buitencontractueel aansprakelijk te stellen, zoals voorzien in artikel 6.3, §2 van het Burgerlijk Wetboek, wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Dit geldt niet bij opzet of bij schade aan het leven of de fysieke integriteit van een persoon.

13.3. Wordt een hulppersoon toch rechtstreeks aangesproken, dan vrijwaart de opdrachtgever Cargo Velo en die hulppersoon voor alle schade, kosten, met inbegrip van gerechts- en advocatenkosten, en vorderingen die daaruit voortvloeien, voor zover die buiten of boven de beperkingen en termijnen van deze voorwaarden vallen.

13.4. De opdrachtgever bedingt dit artikel mede voor rekening van de afzender en de ontvanger en maakt zich sterk dat zij het aanvaarden. Aanvaarden zij het niet of stellen zij toch een vordering in, dan is de opdrachtgever gehouden tot de vrijwaring van artikel 13.3.

13.5. Dit artikel laat het verhaal van Cargo Velo op haar hulppersonen onverlet.

Artikel 14. Verzekering en aangegeven waarde

14.1. Cargo Velo heeft een verzekering afgesloten die haar aansprakelijkheid als vervoerder dekt binnen de grenzen van artikel 11. Een attest wordt op verzoek bezorgd.

14.2. De opdrachtgever die een zending laat vervoeren waarvan de waarde de plafonds van artikel 11 overschrijdt, meldt dat vóór de opdracht schriftelijk en geeft de waarde aan. Cargo Velo kan die zending weigeren of aanvaarden tegen een toeslag volgens de tarieflijst. Bij aanvaarding vervangt de aangegeven waarde voor die zending het plafond van artikel 11.2. Zonder voorafgaande aangifte blijven de plafonds van artikel 11 gelden, ongeacht de werkelijke waarde.

14.3. De opdrachtgever blijft vrij om zelf een goederenverzekering af te sluiten. Sluit hij die af, dan bedingt hij bij zijn verzekeraar afstand van verhaal tegen Cargo Velo en haar hulppersonen voor het bedrag dat de plafonds van artikel 11 overschrijdt.

Artikel 15. Klachten, verval en verjaring

15.1. Zichtbare schade of een zichtbaar tekort wordt bij de aflevering vastgesteld, als voorbehoud opgenomen in het leveringsbewijs en binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd aan Cargo Velo.

15.2. Niet-zichtbare schade of een niet-zichtbaar tekort wordt binnen zeven kalenderdagen na de aflevering schriftelijk gemeld. Bij volledig verlies van de zending loopt die termijn vanaf de dag waarop de zending had moeten worden afgeleverd.

15.3. Klachten over een aflevertermijn worden binnen zeven kalenderdagen na de aflevering schriftelijk gemeld. Klachten over een factuur worden binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk gemeld, met opgave van de betwiste posten. Een melding per e-mail volstaat voor alle in dit artikel bedoelde klachten.

15.4. De opdrachtgever geeft Cargo Velo de gelegenheid de zending, de verpakking en de schade te onderzoeken vóór hij de zending verwerkt, herstelt of vernietigt.

15.5. Klachten die na de bovenvermelde termijnen worden ingediend, worden niet meer aanvaard en de betrokken prestaties worden als definitief aanvaard beschouwd, tenzij de opdrachtgever aantoont dat hij de klacht redelijkerwijze niet eerder kon indienen.

15.6. Elke rechtsvordering die uit de overeenkomst voortvloeit, verjaart één jaar na de aflevering of, bij volledig verlies, één jaar na de dag waarop de zending had moeten worden afgeleverd. Bij opzet bedraagt die termijn drie jaar. Kortere wettelijke verjaringstermijnen blijven onverkort gelden.

Artikel 16. Facturatie en betaling

16.1. Facturen worden elektronisch uitgereikt. Tussen in België gevestigde btw-plichtigen gebeurt dat in gestructureerde elektronische vorm via het Peppol-netwerk.

16.2. Facturen zijn betaalbaar binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum, zonder korting. Belastingen en heffingen zijn ten laste van de opdrachtgever.

16.3. Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd: de wettelijke interestvoet inzake betalingsachterstand bij handelstransacties, vanaf de dag volgend op de vervaldag tot de dag van volledige betaling, en een forfaitaire schadevergoeding van tien procent van het openstaande bedrag, met een minimum van vijfenzeventig euro en een maximum van tweeduizend euro per factuur. Dit laat het recht van Cargo Velo op vergoeding van redelijke en aantoonbare meerkosten voor de invordering onverlet.

16.4. De niet-betaling van één factuur op de vervaldag doet de toegekende kortingen vervallen en maakt het saldo van alle andere, ook niet-vervallen facturen onmiddellijk opeisbaar.

16.5. Bij niet-betaling op de vervaldag mag Cargo Velo, na een schriftelijke ingebrekestelling die veertien kalenderdagen zonder gevolg is gebleven, haar prestaties opschorten tot volledige betaling, of de overeenkomst ontbinden.

16.6. De opdrachtgever kan een betwist bedrag niet in mindering brengen van de verschuldigde vervoerkosten en kan zich niet op schuldvergelijking beroepen, tenzij zijn tegenvordering vaststaand, opeisbaar en door Cargo Velo erkend of rechterlijk vastgesteld is.

Artikel 17. Retentie- en voorrecht

17.1. Cargo Velo heeft op de haar toevertrouwde zendingen een retentierecht en een voorrecht tot waarborg van al haar opeisbare schuldvorderingen op de opdrachtgever, met inbegrip van de vervoerkosten en alle kosten die uit de opdracht voortvloeien. Dit recht strekt zich conventioneel uit tot schuldvorderingen met betrekking tot eerdere zendingen voor dezelfde opdrachtgever.

17.2. Cargo Velo oefent dit recht niet uit op zendingen waarvan het inhouden onevenredige of onherstelbare schade zou veroorzaken, waaronder medische stalen, bederfbare goederen, geneesmiddelen en stukken met een wettelijke termijn.

17.3. Cargo Velo licht de opdrachtgever schriftelijk in wanneer zij haar retentierecht uitoefent, met opgave van de openstaande bedragen.

Artikel 18. Duur, opzegging en annulering

18.1. Raamovereenkomsten gelden voor de in de overeenkomst bepaalde duur. Bij gebreke aan bepaling gelden zij voor onbepaalde duur en kan elke partij ze beëindigen met een schriftelijke opzegtermijn van twee maanden.

18.2. Een overeenkomst van bepaalde duur die stilzwijgend wordt verlengd, wordt verlengd voor eenzelfde duur met een maximum van één jaar, en kan door elke partij worden beëindigd met een schriftelijke opzegtermijn van twee maanden vóór de vervaldag.

18.3. Annulering van een individuele opdracht door de opdrachtgever gebeurt schriftelijk. Hij is de vergoeding verschuldigd volgens de tarieflijst in de bijlage. Enkel annulering meer dan achtenveertig uur vóór de geplande ophaling of levering is kosteloos.

18.4. Annuleert Cargo Velo een aanvaarde opdracht om een reden die haar toerekenbaar is minder dan vierentwintig uur vóór de geplande levering, dan is zij aan de opdrachtgever de helft van de overeengekomen ritprijs verschuldigd.

18.5. Elke partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen wanneer de andere partij een zware of herhaalde tekortkoming niet herstelt binnen veertien kalenderdagen na een schriftelijke ingebrekestelling, of wanneer zij haar betalingen staakt of in staat van insolventie verkeert, voor zover dwingend recht dat toelaat.

Artikel 19. Onderaanneming en overdracht

19.1. Cargo Velo mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk toevertrouwen aan hulppersonen. Zij blijft tegenover de opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering, binnen de grenzen van deze voorwaarden.

19.2. Geen van beide partijen kan haar rechten of verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Cargo Velo kan de overeenkomst wel overdragen aan een vennootschap van dezelfde groep of in het kader van een overdracht van haar activiteit, mits kennisgeving.

Artikel 20. Persoonsgegevens

20.1. Cargo Velo verwerkt de persoonsgegevens van de contactpersonen van de opdrachtgever, de afzender en de ontvanger voor de uitvoering van de overeenkomst, de facturatie, het bewijs van aflevering en de opvolging van klachten. Zij treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke en handelt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De privacyverklaring is beschikbaar op www.cargovelo.be.

20.2. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij de gegevens van de ontvanger rechtmatig mag doorgeven en dat de betrokkenen daarover zijn geïnformeerd.

20.3. Verwerkt Cargo Velo in opdracht en voor rekening van de opdrachtgever persoonsgegevens waarvoor die laatste verwerkingsverantwoordelijke is, dan sluiten partijen daarover een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

20.4. Gegevens over de aflevering, met inbegrip van leveringsbewijzen, worden bewaard gedurende één jaar na de aflevering, of langer voor zover een wettelijke bewaartermijn vereist is.

Artikel 21. Niet-afwerving

21.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst en twaalf maanden na het einde ervan neemt de opdrachtgever medewerkers of onderaannemers van Cargo Velo die bij de uitvoering betrokken waren niet rechtstreeks of onrechtstreeks in dienst en laat hij hen niet voor zich werken, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Cargo Velo.

21.2. Bij inbreuk is de opdrachtgever een forfaitaire vergoeding verschuldigd van zes maanden brutoloon of zes maanden gemiddelde vergoeding van de betrokken persoon.

Artikel 22. Bijzondere bepalingen voor consumenten

22.1. Dit artikel geldt uitsluitend wanneer de opdrachtgever een consument is. Bij tegenstrijdigheid heeft het voorrang op de overige bepalingen.

22.2. Geen enkele bepaling van deze voorwaarden doet afbreuk aan de dwingende rechten die de consument put uit Boek VI en Boek XIX van het Wetboek van economisch recht.

22.3. Voor overeenkomsten op afstand ontvangt de consument vóór de bestelling de wettelijk voorgeschreven informatie. Overeenkomstig artikel VI.53, 12° van het Wetboek van economisch recht beschikt de consument niet over een herroepingsrecht voor vervoerdiensten waarvoor een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.

22.4. Bij laattijdige betaling stuurt Cargo Velo een eerste kosteloze herinnering. Intresten en schadebeding zijn pas verschuldigd na het verstrijken van veertien (14) kalenderdagen, te rekenen vanaf de derde werkdag na verzending per post of vanaf de kalenderdag na verzending langs elektronische weg. De intrest bedraagt ten hoogste de referentie-interestvoet, vermeerderd met acht procentpunten, berekend op het basisbedrag. De forfaitaire vergoeding bedraagt:

- twintig euro (€ 20) als het openstaande saldo niet hoger is dan 150 euro;
- dertig euro (€ 30) vermeerderd met tien procent van het bedrag boven 150 euro, als het saldo tussen 150,01 en 500 euro ligt;
- vijfenzestig euro (€ 65) vermeerderd met vijf procent van het bedrag boven 500 euro, met een maximum van tweeduizend euro (€ 2.000), als het saldo hoger is dan 500 euro.

22.5. De vergoeding die Cargo Velo bij annulering aanrekent en de vergoeding die zij bij eigen annulering verschuldigd is, zijn gelijkwaardig.

22.6. Het bevoegdheidsbeding in artikel 23 is niet van toepassing op de consument. Geschillen met een consument worden gebracht voor de rechter die de wet aanwijst.

22.7. De consument kan een klacht richten aan peloton@cargovelo.be. Wordt die niet opgelost, dan kan hij zich wenden tot de Consumentenombudsdienst, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, www.consumentenombudsdienst.be.

22.8. Artikels 13.2 tot en met 13.4 zijn niet van toepassing wanneer de opdrachtgever een consument is.

Artikel 23. Kennisgevingen, taal, toepasselijk recht en bevoegdheid

23.1. Kennisgevingen gebeuren schriftelijk, per e-mail aan de adressen die in de overeenkomst zijn vermeld of die partijen elkaar nadien schriftelijk hebben meegedeeld, of die aannemelijk uit de wederzijdse communicatie kunnen worden afgeleid. Een e-mail wordt geacht ontvangen te zijn op de eerste werkdag na verzending.

23.2. Deze voorwaarden bestaan in het Nederlands en in het Frans. Bij verschil tussen beide versies heeft de Nederlandse versie voorrang, behoudens dwingend recht.

23.3. Op alle overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing. Op internationaal vervoer waarop het CMR-verdrag dwingend van toepassing is, gaan de bepalingen van dat verdrag voor.

23.4. Voor alle geschillen zijn uitsluitend de vredegerechten en de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, bevoegd, naargelang hun materiële bevoegdheid, onverminderd artikel 22.6.

23.5. Is een bepaling van deze voorwaarden niet van toepassing omdat er een specifieke overeenkomst over is gesloten, is ze nietig of niet toepasbaar, dan gelden, de overige bepalingen onverkort. Partijen overleggen te goeder trouw over een geldige bepaling die het doel van de nietige of niet toepasbare bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Bijlage bij de algemene voorwaarden

Tarieflijst algemene voorwaarden 2026

- **2e aanbieding**. indien een levering niet kan worden uitgevoerd kan de opdrachtgever een 2e aanbieding verzoeken. Deze wordt aangerekend als een nieuwe levering, tenzij anders schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen.
- **Retours**: Bij niet-levering brengt de vervoerder de goederen terug naar zijn dichtstbijzijnde depot. Goederen worden daar maximaal 1 maand bewaard, waarna de vervoerder er vrij over mogen beschikken.
- **Wachtvergoeding**: € 52 per uur, aan te rekenen per schijf van 5 minuten.
- **Vergeefse verplaatsing**. Indien de koerier heeft de levering op het opgegeven adres aangeboden, zonder de goederen succesvol af te kunnen leveren: de volledige ritprijs geldt.
- **Laattijdig geannuleerde rit**:
  - meer dan achtenveertig uur vóór het overeengekomen ophaaltijdstip: geen vergoeding;
  - tussen achtenveertig en vierentwintig uur vóór het ophaaltijdstip: twintig procent van de vrachtprijs;
  - tussen vierentwintig uur vóór de geplande ophaling en ten laatste 16u de dag voor de levering: vijftig procent van de vrachtprijs;
  - na 16u de dag voor de levering: honderd procent van de vrachtprijs.

Version française ci-dessus

Conditions générales

CARGO VELO BV. Version 2026.2, applicable aux contrats actifs le 01/11/2026 ou à partir du 01/11/2026

Article 1. Définitions

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

- Cargo Velo: Cargo Velo BV, dont le siège est établi Kerkstraat 108, 9050 Gentbrugge, inscrite à la BCE sous le numéro BE 0678.628.430, e-mail info@cargovelo.be.
- Donneur d'ordre: toute personne physique ou morale qui charge Cargo Velo du transport d'un envoi ou d'un service connexe, en son nom propre et pour son propre compte.
- Consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Expéditeur: la partie qui met l'envoi à disposition à l'adresse d'enlèvement. Sauf convention contraire, le donneur d'ordre est également l'expéditeur.
- Destinataire: la personne à qui l'envoi est adressé ou son préposé, à l'adresse de livraison indiquée par le donneur d'ordre.
- Envoi: l'ensemble des choses, documents ou marchandises transportés simultanément et destinés à un seul destinataire à une seule adresse.
- Auxiliaires: les préposés, travailleurs, agents d'exécution, collaborateurs indépendants et sous-traitants auxquels Cargo Velo fait appel pour l'exécution du contrat.
- Transport: le transport d'un envoi à vélo, à vélo-cargo ou par tout autre moyen de transport que Cargo Velo juge approprié, en ce compris son enlèvement, sa détention temporaire et sa livraison.
- Jour ouvrable: chaque jour à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux en Belgique.
- Prix du transport: la rémunération convenue pour le transport de l'envoi concerné, hors TVA, suppléments et indemnités d'attente.

Article 2. Champ d'application et hiérarchie

2.1. Les présentes conditions s'appliquent à toutes les offres, commandes et contrats entre Cargo Velo et le donneur d'ordre relatifs au transport et aux services connexes, ainsi qu'à toute prestation de services complémentaire entre les mêmes parties.

2.2. Les dérogations ne sont valables que si elles ont été consignées par écrit ou acceptées par écrit par les deux parties. Une dérogation ne vaut que pour la mission pour laquelle elle a été accordée.

2.3. En cas de contradiction, la hiérarchie suivante s'applique : la convention particulière écrite entre les parties, ensuite la confirmation de commande, ensuite les présentes conditions générales.

2.4. Le donneur d'ordre déclare avoir pris connaissance des présentes conditions avant la conclusion du contrat. Cargo Velo les met à disposition sur son site internet, y renvoie dans chaque offre et confirmation de commande et en fournit une copie sur simple demande.

2.5. Les conditions générales du donneur d'ordre ne sont pas applicables, sauf si Cargo Velo les a expressément acceptées par écrit. Si le donneur d'ordre renvoie à ses propres conditions dont certaines dispositions sont contraires aux présentes conditions, les dispositions contradictoires ne font, de part et d'autre, pas partie du contrat et le présent texte s'applique pour le surplus.

2.6. Cargo Velo peut modifier les présentes conditions. Pour les contrats en cours à durée indéterminée ou pour les contrats-cadres, les modifications sont communiquées par écrit au moins trente jours calendrier à l'avance. Le donneur d'ordre qui n'accepte pas la modification peut résilier le contrat sans frais dans ce délai, à la date à laquelle la modification entre en vigueur.

Article 3. Offres, commandes et formation du contrat

3.1. Les offres de Cargo Velo restent valables pendant 30 jours calendrier à compter de leur envoi, sauf si l'offre mentionne un autre délai.

3.2. Une offre est fondée sur les données fournies par le donneur d'ordre concernant le volume, le poids, les dimensions, les adresses, la fréquence et les créneaux horaires, ou sur d'autres données que Cargo Velo indique comme déterminantes pour l'offre. Si ces données s'avèrent inexactes ou incomplètes, Cargo Velo peut adapter le prix à la mission réelle.

3.3. Le contrat est formé par l'acceptation écrite de l'offre, par la confirmation de commande de Cargo Velo, ou par le commencement effectif de l'exécution avec l'accord du donneur d'ordre.

3.4. Les engagements verbaux des auxiliaires ne lient Cargo Velo qu'après confirmation écrite ou si cet accord peut être présumé du fait de l'exécution donnée à la mission.

Article 4. Tarifs, suppléments et révision des prix

4.1. Les tarifs sont exprimés en euro et hors TVA. Les éventuels suppléments pour temps d'attente, déplacement inutile, seconde présentation, retour, stockage, courses effectuées en dehors des heures d'ouverture normales, exigences de manutention particulières, etc., sont facturés selon les tarifs joints en annexe aux présentes conditions et/ou communiqués sur simple demande. Ils s'appliquent automatiquement sauf si des conditions spécifiques ont été convenues.

4.2. Pour les contrats à durée déterminée de plus d'un an et pour les contrats à durée indéterminée, les tarifs sont révisés annuellement au 1er février, selon la formule suivante :

$$P_1 = P_o \times [\ (0{,}68 \times L_1/L_o) + (0{,}05 \times H_1/H_o) + (0{,}05 \times I_1/I_o) + 0{,}22\ ]$$

P_0 étant le tarif (prix) applicable au début du contrat, l'indice 0 renvoyant chaque fois à la valeur du paramètre à la date de début du contrat et l'indice 1 à sa valeur à la date de révision.

Les paramètres sont :

- L (Salaire): Le salaire horaire brut barémique de la catégorie de référence de la Sous-commission paritaire 140.03.
- H (Logement & Énergie): Un indice de marché objectif calculé comme suit : H = (0,60 × Indice Santé) + (0,40 × IPC Énergie) sur la base des publications de Statbel.
- I (TIC): L'Agoria Digital Index officiel (référence belge des technologies et logiciels).
- Facteur fixe (0,22): Une part non révisable de 22 %.

4.3. Les pondérations correspondent à la part réelle des coûts concernés dans le prix. La partie fixe s'élève en tout état de cause à vingt pour cent au minimum et couvre notamment les frais généraux de Cargo Velo, dont les assurances, ainsi que les frais d'entretien et de réparation de la flotte de vélos. Si la structure de coûts de Cargo Velo se modifie de manière substantielle, les parties peuvent adapter les pondérations de commun accord, dans le respect de ce minimum.

4.4. La révision joue dans les deux sens : en cas de baisse de L, H ou I, le tarif diminue proportionnellement. Cargo Velo communique le tarif révisé par écrit au moins trente jours calendrier avant la date de révision, en indiquant les valeurs retenues pour chaque paramètre ainsi que le calcul. Le résultat est arrondi à deux décimales. Sur simple demande, Cargo Velo fournit les pièces établissant les valeurs de H et de I.

4.5. En dehors de la révision annuelle, Cargo Velo peut adapter les tarifs en cours de contrat lorsqu'un facteur de coût échappant à son contrôle soudaine et substantielle augmente de manière soudaine et substantielle, dans une mesure telle que la révision annuelle n'absorbe pas cette hausse en temps utile. Cargo Velo communique l'adaptation par écrit, en indiquant le facteur de coût concerné, l'ampleur de la hausse et son incidence sur le tarif. L'adaptation prend effet au plus tôt trente jours calendrier après cette communication et reste limitée à l'incidence de la hausse concernée sur le prix de revient. Le donneur d'ordre qui n'accepte pas l'adaptation peut résilier sans frais le contrat

concerné à la date à laquelle l'adaptation prend effet, en le faisant savoir par écrit dans les trente jours calendrier suivant la communication. Si le facteur de coût concerné diminue par la suite, l'adaptation intermédiaire est annulée dans la même mesure lors de la révision suivante.

Article 5. Obligations du donneur d'ordre

5.1. Le donneur d'ordre répond de l'exactitude et de l'exhaustivité des données nécessaires à l'exécution, notamment la nature et le contenu de l'envoi, le poids, les dimensions, l'adresse complète d'enlèvement et de livraison, les coordonnées du destinataire ou de ses préposés et les créneaux horaires éventuellement convenus. Il communique ces données en temps utile.

5.2. L'emballage est effectué par l'expéditeur ou sous son entière responsabilité. L'envoi doit être emballé de manière à résister aux risques normaux du transport, compte tenu de sa nature et de son contenu, de sa destination, des conditions météorologiques et des manipulations propres à la manutention et au transport normaux à vélo, et de telle sorte que le contenu ou une partie de celui-ci ne puisse être soustrait sans endommager visiblement l'emballage. En cas d'emballage inadéquat, le coursier ou le préposé de Cargo Velo peut refuser l'envoi, ou l'accepter aux risques et périls du donneur d'ordre, sans aucun recours possible contre Cargo Velo.

5.3. Le donneur d'ordre garantit que l'envoi satisfait à toutes les réglementations applicables et qu'il est accompagné des documents et autorisations requis.

5.4. Le donneur d'ordre veille à ce que l'envoi soit disponible au moment convenu et à ce que le coursier puisse charger sans retard inutile à l'adresse d'enlèvement.

5.5. Le donneur d'ordre garantit Cargo Velo contre tous dommages, frais et réclamations de tiers, en ce compris le destinataire, résultant d'un manquement aux obligations du présent article. Cette garantie ne vaut que dans la mesure où le dommage découle efectivamente de ce manquement.

5.6. Cargo Velo peut contrôler la nature de chaque envoi. Elle n'y est pas tenue et l'exécution ou non de ce contrôle n'engendre aucune responsabilité dans son chef.

5.7. Si les données nécessaires à l'exécution sont incomplètes ou n'ont pas été fournies en temps utile, Cargo Velo peut suspendre l'exécution et facturer les frais qui en découlent.

5.8. Si le donneur d'ordre modifie les modalités en cours de mission, Cargo Velo se réserve le droit d'accepter ou non ces modifications ou d'adapter le prix proportionnellement.

Article 6. Envois exclus et envois particuliers

6.1. Sauf accord écrit exprès, Cargo Velo ne transporte pas :

- d'argent, de titres au porteur, de métaux précieux, de pierres précieuses et de bijoux ;
- d'œuvres d'art, d'antiquités et d'objets de collection d'une valeur exceptionnelle ;
- d'animaux vivants et de restes humains ;
- de marchandises dangereuses au sens de la réglementation ADR, à l'exception des catégories expressément reprises dans le contrat.

L'expédition des marchandises suivantes est exclue d'emblée ; aucune convention contraire n'est possible à ce sujet : armes, munitions, explosifs, stupéfiants et autres marchandises interdites par la loi.

6.2. Cargo Velo peut refuser tout envoi qui ne satisfait pas à l'article 5 ou au présent article, sans être redevable d'une quelconque indemnité. Pour les envois qui, en raison de leur poids, de leurs dimensions ou de leur nature, ne peuvent être transportés en toute sécurité avec le moyen de transport convenu, Cargo Velo se réserve le droit de décider unilatéralement de recourir à un autre moyen de transport ou de refuser la livraison. Cette décision peut être prise jusqu'au moment de la prise en charge des marchandises. Les frais supplémentaires qui en découlent sont à charge du donneur d'ordre.

6.3. Si un envoi exclu est néanmoins confié à Cargo Velo sans accord écrit préalable, le donneur d'ordre en supporte tous les risques et Cargo Velo n'est pas responsable de cet envoi, sauf dol dans son chef.

6.4. Le transport de substances biologiques, d'échantillons médicaux et d'autres envois sensibles à la température est régi par les accords particuliers consignés dans le contrat ou dans une annexe. Le donneur d'ordre répond d'un emballage et d'un étiquetage conformes à la réglementation applicable, notamment, le cas échéant, UN 3373, ainsi que de la fourniture des éléments réfrigérants requis.

Article 7. Exécution du transport

7.1. Cargo Velo exécute le transport en transporteur normalement diligent, avec le soin que l'on peut attendre d'un coursier professionnel.

7.2. Cargo Velo choisit le moyen de transport, en privilégiant les vélos et vélos-cargos, et la route. Elle peut grouper les envois et déterminer l'ordre des courses, pour autant que les créneaux horaires convenus soient respectés.

7.3. Cargo Velo peut confier l'exécution, en tout ou en partie, à des auxiliaires, conformément à l'article 19.

Article 8. Livraison et preuve de livraison

8.1. L'envoi est livré au destinataire à l'adresse de livraison indiquée. La livraison à un préposé, à une réception, à un voisin ou à toute autre personne désignée par le destinataire vaut livraison valable, sauf convention écrite contraire.

8.2. La livraison est constatée par un enregistrement électronique dans le système de Cargo Velo, une signature (électronique), une photo, un scan ou un enregistrement équivalent, avec mention de l'heure et du lieu. Cet enregistrement fait foi entre les parties de la livraison et de l'état extérieur de l'envoi à ce moment, sauf preuve contraire.

8.3. Le destinataire qui constate un dommage ou un manquant émet une réserve lors de la livraison. La livraison sans réserve vaut présomption que l'envoi a été livré en bon état.

Article 9. Livraison manquée, temps d'attente et retour

9.1. Si le destinataire est absent ou refuse de prendre réception de l'envoi, Cargo Velo ramène l'envoi à l'adresse d'enlèvement ou vers son propre hub et en avertit le donneur d'ordre.

9.2. Le temps d'attente à l'adresse d'enlèvement ou de livraison est gratuit pendant 5 minutes. Au-delà, une indemnité d'attente est facturée selon la liste tarifaire. Un déplacement inutile, une seconde présentation, une course de retour et le stockage d'un envoi non livré sont facturés selon la liste tarifaire. Pendant le retour et le stockage, le régime de responsabilité de l'article 11 reste d'application.

9.3. Si un envoi ne peut être ni livré ni restitué pendant 14 jours calendrier, Cargo Velo peut mettre le donneur d'ordre en demeure par écrit et, après un délai supplémentaire de quatorze jours calendrier, faire détruire ou réaliser l'envoi aux frais du donneur d'ordre, sauf si le droit impératif s'y oppose.

Article 10. Délais et retard

10.1. Les délais d'enlèvement et de livraison indiqués sont indicatifs. Cargo Velo s'engage à s'efforcer de respecter les délais de transport normaux. Ces délais sont communiqués sur simple demande.

10.2. Cargo Velo n'est pas responsable du retard, sauf si un moment de livraison ou un délai de livraison a été expressément et par écrit promis pour l'envoi concerné. Si un tel moment ou un tel délai a été promis et dépassé, l'indemnisation du dommage prouvé qui en découle est limitée à la remise du prix du transport de l'envoi concerné.

10.3. Le retard ne donne pas au donneur d'ordre le droit de refuser l'envoi, sauf si l'envoi a, du fait du retard, entièrement perdu son utilité pour lui et qu'il en apporte la preuve.

Article 11. Responsabilité pour perte et avarie

11.1. Cargo Velo est responsable de la perte ou de l'avarie de l'envoi depuis la prise en charge jusqu'à la livraison, conformément au présent article.

11.2. L'indemnité est calculée sur la valeur de l'envoi au lieu et au moment de la prise en charge, et est limitée au coût de réparation ou à la valeur de remplacement de la partie perdue ou endommagée de l'envoi, avec un maximum absolu de 1.500 euro per schadegeval en per reeks van schadegevallen met dezelfde oorzaak / 1.500 euros par sinistre et par série de sinistres ayant la même cause.

11.3. Cargo Velo n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment le manque à gagner, la perte de revenus, la perte d'intérêts, la perte de parts de marché, la perte de clientèle, l'atteinte à la réputation et les réclamations de tiers.

11.4. Les limitations du présent article et de l'article 10.2 ne s'appliquent pas en cas de dol de Cargo Velo ou de ses auxiliaires, ni en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

11.5. Si Cargo Velo transporte un envoi au-delà de la frontière au moyen d'un véhicule à moteur, la Convention CMR s'applique de manière impérative et les limitations de cette convention s'appliquent au lieu de celles du présent article.

Article 12. Exclusions et force majeure

12.1. Cargo Velo n'est pas responsable de la perte, de l'avarie, de la livraison erronée ou de la non-livraison résultant :

- d'un cas de force majeure ou d'une cause échappant raisonnablement à son contrôle, notamment des conditions météorologiques extrêmes, une inondation, un incendie, des barrages routiers, des manifestations, des grèves, des accidents non imputables à Cargo Velo, la défaillance des systèmes de télécommunication ou de dispatching, des incidents cybernétiques et des mesures des pouvoirs publics ;
- d'un acte, d'un manquement ou d'une négligence du donneur d'ordre, de l'expéditeur, du destinataire, de leurs préposés, ou d'un tiers qui fait valoir des droits sur l'envoi ;
- d'une mesure d'une autorité ou d'un fonctionnaire, notamment une saisie ;
- d'un vice propre à la nature de l'envoi ou d'un emballage défectueux, dans la mesure où le dommage en découle.

12.2. La force majeure suspend les obligations de Cargo Velo aussi longtemps que la situation perdure. Si elle dure plus de trente jours calendrier, chaque partie peut mettre fin sans frais à la mission concernée.

12.3. Si les circonstances se modifient à un point tel que l'exécution devient excessivement onéreuse pour Cargo Velo, les parties peuvent, à la demande de Cargo Velo, se concerter sur une adaptation du contrat. Si cette concertation n'aboutit pas à un accord dans les trente jours calendrier, chaque partie peut résilier le contrat moyennant un préavis de 30 jours calendrier, sans indemnité.

12.4. En cas de conditions météorologiques difficiles, telles que vague de chaleur, tempête, orage, fortes précipitations, gel sévère persistant ou rafales de vent, Cargo Velo applique un protocole spécifiquement établi à cet effet en vue de protéger le bien-être et la sécurité des coursiers. Ce protocole peut être obtenu sur simple demande. Cargo Velo se réserve le droit d'adapter dans ce cas les délais et heures de livraison non critiques. Le donneur d'ordre en est informé, sans que son accord soit nécessaire ni qu'il obtienne le droit d'annuler la livraison prévue. Pour les livraisons critiques dans le temps, une solution est recherchée de commun accord, et les livraisons annulées pour cette raison ne sont pas facturées.

Article 13. Extension au bénéfice des auxiliaires

13.1. Toutes les dispositions des présentes conditions qui excluent, limitent ou soumettent à des conditions ou à des délais la responsabilité de Cargo Velo sont expressément stipulées également au bénéfice de ses auxiliaires. Ceux-ci peuvent s'en prévaloir à l'égard du donneur d'ordre, de l'expéditeur et du destinataire, que l'action soit intentée sur une base contractuelle ou extracontractuelle.

13.2. Pour les dommages relevant des présentes conditions, le donneur d'ordre, l'expéditeur et le destinataire peuvent uniquement s'adresser à Cargo Velo. La possibilité d'engager directement la responsabilité extracontractuelle d'un auxiliaire, telle que prévue à l'article 6.3, §2 du Code civil, est expressément exclue. Ceci ne s'applique pas en cas de dol ou en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

13.3. Si un auxiliaire est néanmoins directement actionné, le donneur d'ordre garantit Cargo Velo et cet auxiliaire contre tous dommages, frais, y compris les frais de justice et d'avocat, et réclamations qui en découlent, pour autant qu'ils dépassent ou sortent des limitations et délais des présentes conditions.

13.4. Le donneur d'ordre stipule le présent article également pour le compte de l'expéditeur et du destinataire et se porte fort de leur acceptation. S'ils ne l'acceptent pas ou intentent néanmoins une action, le donneur d'ordre est tenu à la garantie de l'article 13.3.

13.5. Le présent article ne porte pas préjudice au recours de Cargo Velo contre ses auxiliaires.

Article 14. Assurance et valeur déclarée

14.1. Cargo Velo a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité de transporteur dans les limites de l'article 11. Une attestation est fournie sur simple demande.

14.2. Le donneur d'ordre qui fait transporter un envoi dont la valeur excède les plafonds de l'article 11 le signale par écrit avant la mission et en déclare la valeur. Cargo Velo peut refuser cet envoi ou l'accepter moyennant un supplément selon la liste tarifaire. En cas d'acceptation, le plafond de l'article 11.2 est remplacé, pour cet envoi, par la valeur déclarée. À défaut de déclaration préalable, les plafonds de l'article 11 restent applicables, quelle que soit la valeur réelle de l'envoi.

14.3. Le donneur d'ordre reste libre de souscrire lui-même une assurance sur les marchandises. S'il en souscrit une, il stipule auprès de son assureur une renonciation à recours contre Cargo Velo et ses auxiliaires pour le montant qui excède les plafonds de l'article 11.

Article 15. Réclamations, déchéance et prescription

15.1. Les dommages ou manquants apparents sont constatés lors de la livraison, repris à titre de réserve dans la preuve de livraison et confirmés par écrit à Cargo Velo dans les deux jours ouvrables.

15.2. Les dommages ou manquants non apparents sont signalés par écrit dans les sept jours calendaires suivant la livraison. En cas de perte totale de l'envoi, ce délai court à partir du jour où l'envoi aurait dû être livré.

15.3. Les réclamations relatives à un délai de livraison sont signalées par écrit dans les sept jours calendaires suivant la livraison. Les réclamations relatives à une facture sont signalées par écrit dans les quatorze jours calendaires suivant la date de la facture, avec indication des postes contestés. Une notification par e-mail suffit pour toutes les réclamations visées au présent article.

15.4. Le donneur d'ordre donne à Cargo Velo la possibilité d'examiner l'envoi, l'emballage et le dommage avant de traiter, de réparer ou de détruire l'envoi.

15.5. Les réclamations introduites après les délais précités ne sont plus acceptées et les prestations concernées sont réputées définitivement acceptées, sauf si le donneur d'ordre démontre qu'il ne pouvait raisonnablement pas introduire la réclamation plus tôt.

15.6. Toute action en justice découlant du contrat se prescrit un an après la livraison ou, en cas de perte totale, un an après le jour où l'envoi aurait dû être livré. En cas de dol, ce délai est de trois ans. Les délais de prescription légaux plus courts restent intégralement applicables.

Article 16. Facturation et paiement

16.1. Les factures sont émises par voie électronique. Entre assujettis à la TVA établis en Belgique, cela se fait sous forme électronique structurée via le réseau Peppol.

16.2. Les factures sont payables dans les quatorze jours calendaires suivant la date de facture, sans escompte. Les taxes et prélèvements sont à charge du donneur d'ordre.

16.3. En cas de non-paiement à l'échéance, sont dus de plein droit et sans mise en demeure : le taux d'intérêt légal en matière de retard de paiement dans les transactions commerciales, à compter du jour suivant l'échéance jusqu'au jour du paiement intégral, et une indemnité forfaitaire de dix pour cent du montant impayé, avec un minimum de soixante-quinze euros et un maximum de deux mille euros par facture. Ceci laisse le droit de Cargo Velo à la réparation des frais raisonnables et démontrables de recouvrement indemnises sans préjudice.

16.4. Le non-paiement d'une facture à l'échéance entraîne la déchéance des remises accordées et rend immédiatement exigible le solde de toutes les autres factures, même non échues.

16.5. En cas de non-paiement à l'échéance, Cargo Velo peut, après une mise en demeure écrite restée sans suite pendant quatorze jours calendaires, suspendre ses prestations jusqu'au paiement intégral, ou résoudre le contrat.

16.6. Le donneur d'ordre ne peut déduire un montant contesté des frais de transport dus et ne peut invoquer la compensation, sauf si sa créance reconventionnelle est certaine, exigible et reconnue par Cargo Velo ou établie judiciairement.

Article 17. Droit de rétention et privilège

17.1. Cargo Velo dispose, sur les envois qui lui sont confiés, d'un droit de rétention et d'un privilège en garantie de toutes ses créances exigibles à l'égard du donneur d'ordre, en ce compris les frais de transport et tous les frais découlant de la mission. Ce droit s'étend conventionnellement aux créances relatives à des envois antérieurs effectués pour le même donneur d'ordre.

17.2. Cargo Velo n'exerce pas ce droit sur les envois dont la rétention causerait un dommage disproportionné ou irréparable, notamment les échantillons médicaux, les marchandises périssables, les médicaments et les pièces soumises à un délai légal.

17.3. Cargo Velo informe le donneur d'ordre par écrit lorsqu'elle exerce son droit de rétention, avec indication des montants impayés.

Article 18. Durée, résiliation et annulation

18.1. Les contrats-cadres sont conclus pour la durée déterminée dans le contrat. À défaut de stipulation, ils valent pour une durée indéterminée et chaque partie peut y mettre fin moyennant un préavis écrit de deux mois.

18.2. Un contrat à durée déterminée qui est tacitement reconduit est reconduit pour une même durée, avec un maximum d'un an, et peut être résilié par chaque partie moyennant un préavis écrit de deux mois avant l'échéance.

18.3. L'annulation d'une mission individuelle par le donneur d'ordre se fait par écrit. Il est redevable de l'indemnité prévue par la liste tarifaire en annexe. Seule une annulation intervenant plus de quarante-huit heures avant l'enlèvement ou la livraison prévue est sans frais.

18.4. Si Cargo Velo annule une mission acceptée pour un motif qui lui est imputable moins de vingt-quatre heures avant la livraison prévue, elle est redevable au donneur d'ordre de la moitié du prix convenu de la course.

18.5. Chaque partie peut mettre fin au contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire lorsque l'autre partie ne remédie pas à un manquement grave ou répété dans les quatorze jours calendrier suivant une mise en demeure écrite, ou lorsqu'elle cesse ses paiements ou se trouve en état d'insolvabilité, pour autant que le droit impératif le permette.

Article 19. Sous-traitance et cession

19.1. Cargo Velo peut confier l'exécution, en tout ou en partie, à des auxiliaires. Elle reste responsable de l'exécution à l'égard du donneur d'ordre, dans les limites des présentes conditions.

19.2. Aucune des deux parties ne peut céder ses droits ou obligations découlant du contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Cargo Velo peut toutefois céder le contrat à une société du même groupe ou dans le cadre d'une cession de son activité, moyennant notification.

Article 20. Données à caractère personnel

20.1. Cargo Velo traite les données à caractère personnel des personnes de contact du donneur d'ordre, de l'expéditeur et du destinataire pour l'exécution du contrat, la facturation, le preuve de livraison et le suivi des réclamations. Elle agit à cet égard en qualité de responsable du traitement et agit conformément au Règlement général sur la protection des données. La déclaration de confidentialité est disponible sur www.cargovelo.be.

20.2. Le donneur d'ordre garantit qu'il est autorisé à transmettre licitement les données du destinataire et que les personnes concernées en ont été informées.

20.3. Si Cargo Velo traite, sur instruction et pour le compte du donneur d'ordre, des données à caractère personnel dont ce dernier est responsable du traitement, les parties concluent à ce sujet un contrat de sous-traitance distinct.

20.4. Les données relatives à la livraison, en ce compris les preuves de livraison, sont conservées pendant un an après la livraison, ou plus longtemps dans la mesure où une durée de conservation légale l'exige.

Article 21. Non-débauchage

21.1. Pendant la durée du contrat et pendant douze mois après son terme, le donneur d'ordre s'abstient d'engager, directement ou indirectement, des collaborateurs ou sous-traitants de Cargo Velo ayant participé à l'exécution, ou de les faire travailler pour lui, sans accord écrit préalable de Cargo Velo.

21.2. En cas d'infraction, le donneur d'ordre est redevable d'une indemnité forfaitaire correspondant au montant de six mois de salaire brut ou de six mois de rémunération moyenne de la personne concernée.

Article 22. Dispositions particulières pour les consommateurs

22.1. Le présent article s'applique uniquement lorsque le donneur d'ordre est un consommateur. En cas de contradiction, il prévaut sur les autres dispositions.

22.2. Aucune disposition des présentes conditions ne porte préjudice aux droits impératifs que le consommateur tire du Livre VI et du Livre XIX du Code de droit économique.

22.3. Pour les contrats à distance, le consommateur reçoit avant la commande les informations légalement prescrites. Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour les services de transport pour lesquels une date ou une période d'exécution déterminée est prévue.

22.4. En cas de retard de paiement, Cargo Velo envoie un premier rappel gratuit. Les intérêts et la clause pénale ne sont dus qu'après l'expiration de quatorze (14) jours calendrier, à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi par la poste ou du jour calendrier suivant l'envoi par voie électronique. L'intérêt s'élève au maximum au taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage, calculé sur le montant de base. L'indemnité forfaitaire s'élève à :

- twintig euro (€ 20) als het openstaande saldo niet hoger is dan 150 euro; / vingt euros (€ 20) si le solde impayé n'excède pas 150 euros;
- dertig euro (€ 30) vermeerderd met tien procent van het bedrag boven 150 euro, als het saldo tussen 150,01 en 500 euro ligt; / trente euros (€ 30) majorés de dix pour cent du montant supérieur à 150 euros, si le solde se situe entre 150,01 et 500 euros;
- soixante-cinq euros (€ 65) majorés de cinq pour cent du montant supérieur à 500 euros, avec un maximum de deux mille euros (€ 2.000), si le solde est supérieur à 500 euros.

22.5. L'indemnité que Cargo Velo facture en cas d'annulation et l'indemnité dont elle est redevable en cas d'annulation de sa part sont équivalentes.

22.6. La clause attributive de compétence de l'article 23 n'est pas applicable au consommateur. Les litiges avec un consommateur sont portés devant le juge désigné par la loi.

22.7. Le consommateur peut adresser une réclamation à peloton@cargovelo.be. Si celle-ci n'est pas résolue, il peut s'adresser au Service de médiation pour le consommateur, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1, 1000 Bruxelles, www.consumentenombudsdienst.be.

22.8. Les articles 13.2 à 13.4 compris ne sont pas applicables lorsque le donneur d'ordre est un consommateur.

Article 23. Notifications, langue, droit applicable et compétence

23.1. Les notifications se font par écrit, par e-mail aux adresses mentionnées dans le contrat ou que les parties se sont communiquées par écrit par la suite, ou qui, raisonnablement, peuvent être déduites de la communication mutuelle. Un e-mail est réputé reçu le premier jour ouvrable suivant son envoi.

23.2. Les présentes conditions existent en néerlandais et en français. En cas de divergence entre les deux versions, la version néerlandaise prévaut, sauf droit impératif.

23.3. Tous les contrats sont régis par le droit belge. Pour le transport international auquel la Convention CMR s'applique de manière impérative, les dispositions de cette convention priment.

23.4. Tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des justices de paix et des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Flandre-Orientale, division Gand, selon leur compétence matérielle, sans préjudice de l'article 22.6.

23.5. Si une disposition des présentes conditions n'est pas applicable parce qu'une convention spécifique a été conclue, est nulle ou inapplicable, alors s'appliquent, les autres dispositions restent intégralement en vigueur. Les parties se concertent de bonne foi sur une disposition valable qui se rapproche le plus possible de l'objectif de la disposition nulle ou inapplicable.

Annexe aux conditions générales

LISTE TARIFAIRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES 2026

- 2e presentation. Si une livraison ne peut pas être exécutée, le donneur d'ordre peut demander une seconde présentation. Celle-ci est facturée comme une nouvelle livraison, sauf convention contraire expresse et écrite.
- Retours: En cas de non-livraison, le transporteur ramène les marchandises à son dépôt le plus proche. Les marchandises y sont conservées pendant 1 mois maximum, après quoi le transporteur peut en disposer librement.
- Indemnité d'attente: 52 €/heure, à facturer par tranche de 5 minutes.
- Déplacement inutile. Si le coursier a présenté la livraison à l'adresse indiquée, sans pouvoir livrer les marchandises avec succès : le prix intégral de la course s'applique.
- Course annulée tardivement:
  - plus de quarante-huit heures avant le moment d'enlèvement convenu : aucune indemnité ;
  - entre quarante-huit et vingt-quatre heures avant le moment d'enlèvement : vingt pour cent du prix du transport ;
  - entre vingt-quatre heures avant l'enlèvement prévu et au plus tard à 16h la veille de la livraison : cinquante pour cent du prix du transport ;
  - après 16h la veille de la livraison : cent pour cent du prix du transport.