
Gebruikersvoorwaarden PackBack App

Versie: 09 oktober 2023

PackBack Network B.V.

Saturnusstraat 95 unit 1.06
2516 AG Den Haag

Welkom bij de PackBack App! PackBack is een netwerk waarin luxe, stevige verpakkingen hergebruikt worden. Met PackBack belanden *to-go* verpakkingen niet langer in de prullenbak. In plaats daarvan kun je makkelijk deelnemende verpakkingen weer inleveren. Op deze wijze voorkomen wij samen miljoenen kilo's afval. Zo simpel is genieten van afvalvrij! Om gebruik te maken van onze Diensten, bieden wij, PackBack, jou de PackBack App aan. Bij gebruik van onze mobile PackBack App zijn deze Gebruikersvoorwaarden van toepassing. Om gebruik te kunnen maken van onze PackBack App en de Diensten van PackBack dien je akkoord te gaan met deze Gebruikersvoorwaarden.

Onze Privacyverklaring PackBack (te vinden op <https://api.packback.app/public/tc/PP-EN.pdf>) is ook van toepassing de Diensten en dus op het gebruik van de PackBack App.

Bij vragen kun je contact met ons opnemen via info@packback.network.

Artikel 1. Definities

“Apparaat” het (mobiele) apparaat dat je gebruikt, zoals een computer, laptop, tablet of smartphone, waarop je de PackBack App gebruikt.

“Appgebruiker(s)” iedereen die de PackBack App gebruikt. **“Diensten”** de digitale infrastructuur waarbinnen de Verpakkingen worden gecirculeerd en getraceerd, alsmede het daadwerkelijke gebruik van de Verpakkingen, de voorwaarden voor het fysieke gebruik van de Verpakkingen en de inzameling van de Verpakkingen.

“Gebruikersvoorwaarden” de onderhavige overeenkomst tussen jou en PackBack op basis waarvan wij onze Dienst leveren.

“PackBack” de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid PackBack Network B.V., gevestigd te Saturnusstraat 95 unit 1.06, 2516AG Den Haag, ingeschreven in het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 84383860.

“PackBack App” de Progressive Mobile App (PMA) van PackBack, waarmee gebruik gemaakt kan worden van de Dienst.

“Vendor(s)” iedere horeca onderneming die bij de Dienst van PackBack is aangesloten.

“Verpakking(en)” of **“Reusable(s)”** de herbruikbare verpakkingen die worden aangeboden door de Horecaondernemers. Deze verpakkingen bevatten een QR-code en RFID tag.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Op de Dienst van PackBack zijn deze Gebruikersvoorwaarden van toepassing.

2.2 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten van PackBack dien je als de Appgebruiker de Gebruikersvoorwaarden te accepteren in de PackBack App.

2.3 PackBack heeft het recht om de Gebruikersvoorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. In dat geval zal PackBack de wijziging bekendmaken via de PackBack App. Vanaf het moment van bekendmaking zijn de gewijzigde Gebruikersvoorwaarden automatisch van kracht. Indien deze wijziging een onredelijk bezwarend is, heeft de Appgebruiker de mogelijkheid de Gebruikersvoorwaarden gedeeltelijk te ontbinden (namelijk voor de toekomst).

Artikel 3. Diensten

3.1 PackBack biedt je de Diensten aan in overeenstemming met deze Gebruikersvoorwaarden. PackBack biedt via de Vendors het gebruik van de Verpakkingen aan en biedt door middel van de PackBack App de digitale infrastructuur aan waarbinnen de Verpakkingen worden gecirculeerd en getraceerd. PackBack is niet verplicht tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de PackBack App.

3.2 PackBack kan de PackBack App of relevante functies van tijd tot tijd wijzigen en kan hieraan nieuwe functies toevoegen. Functies kunnen worden geoptimaliseerd of gewijzigd op grond van een gewijzigde vraag van Appgebruikers of anderszins waar PackBack dat naar het uitsluitend oordeel van PackBack als dienstverlener wenselijk acht, en de beschikbaarheid van de PackBack App kan worden opgeschort als gevolg van regulier of incidenteel onderhoud.

3.3 Het is belangrijk om altijd de laatste versie van de PackBack App te gebruiken. Updates worden van tijd tot tijd, zonder nadere kennisgeving, via de PackBack App doorgevoerd.

Artikel 4. Verplichtingen van de Appgebruiker

4.1 Je dient aan PackBack alle medewerking te verlenen die PackBack noodzakelijk acht in verband met de Diensten en dient alle in deze Gebruikersvoorwaarden opgenomen bepalingen na te leven. Zonder afbreuk te doen aan de andere verplichtingen opgenomen in deze Gebruikersvoorwaarden, dien jij je te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving tijdens het gebruik van de Diensten van PackBack.

4.2 Je bent als enige verantwoordelijk voor (de beschikbaarheid, het functioneren van en het gebruik van) het netwerk, de systemen en het Apparaat dat je gebruikt voor de Diensten en je dient zelf zorg te dragen voor een adequate beveiliging van jouw verbindingen en Apparaat.

4.3 De PackBack App mag uitsluitend worden gebruikt met Apparaten waarvan je de rechtmatige eigenaar bent. Je dient te allen tijde alle instructies op te volgen die bij de uitgifte van de Verpakkingen of op andere wijze met betrekking tot de Diensten zijn medegedeeld.

4.4 Je hebt enkel toegang tot de Diensten wanneer je op jouw PackBack account bent ingelogd. Jouw account is strikt persoonlijk en je dient jouw persoonlijke accountgegevens, zoals gebruikersnaam, naar behoren te bewaren. Het is verboden om jouw PackBack accountgegevens te delen met andere personen of derde partijen. In het geval van een veiligheidsincident met betrekking tot jouw PackBack account (met inbegrip van maar niet beperkt tot het geval waarin jouw gebruikersnaam/inlog door een ander is verkregen), dien je PackBack onmiddellijk op de hoogte brengen. PackBack zal je helpen

bij het treffen van relevante maatregelen. Alle gedragingen met betrekking tot jouw PackBack account worden verondersteld door jou te zijn uitgevoerd en jij zult daarvoor als enige alle verantwoordelijkheden dragen.

4.5 Je dient de PackBack App op een normale manier te gebruiken en je te onthouden van onheus gedrag. In ieder geval de volgende gedragingen zijn in strijd met de geldende normen:

- 1) het aanmelden van Verpakkingen die niet aan jou zijn uitgegeven;
- 2) het trachten te omzeilen van de door PackBack genomen veiligheidsmaatregelen of het *reverse engineeren* of (anderszins) trachten te reproduceren, kopiëren of aanpassen van de broncode of enige inhoud van de PackBack App;
- 3) de PackBack App te gebruiken op een manier die schade zou kunnen berokkenen aan PackBack, Vendors en/of (gecontracteerde of andere) derden;
- 4) de PackBack App op automatische wijze kwaadwillig gebruiken, waardoor de server overbelast wordt, of webserver- en netwerkverbindingen op andere manieren verstoord of beschadigd kunnen worden;
- 5) proberen om servergegevens of communicatiegegevens van de PackBack App te verkrijgen of in te zien zonder autorisatie;
- 6) gebruik van de PackBack App in strijd met deze Gebruikersvoorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot de voorwaarden waaronder het gebruiksrecht op de PackBack App is verleend en de verplichting zich te houden aan wet- en regelgeving.

4.6 Je begrijpt en gaat ermee akkoord dat:

- 1) PackBack kan controleren of je in strijd handelt met enige bepaling van deze Gebruikersvoorwaarden en te allen tijde jouw recht om de PackBack App te gebruiken kan schorsen of beëindigen indien je handelt in strijd met deze Gebruikersvoorwaarden.
- 2) PackBack direct informatie die je verstrekt door middel van het gebruik van de PackBack App zal verwijderen die in strijd is met de wet, inbreuk maakt op de rechten van anderen of in strijd is met deze Gebruikersvoorwaarden, zodra dit aan PackBack is opgemerkt.

Artikel 5. Uitgifte en bruikleen van Verpakkingen

5.1 Bij een *food*-bestelling bij je favoriete Vendor of op het platform waarop je bestelt bij je favoriete Vendor, kun je ervoor kiezen om je *food*-bestelling af te halen of te laten bezorgen in een reusable van PackBack.

5.2 Deze Verpakkingen zijn eigendom van de leverancier of een derde partij die samenwerkt met PackBack. Die Verpakking krijg je in bruikleen. Je dient dan ook netjes om te gaan met de Verpakking.

5.3 Omdat de Verpakkingen in bruikleen worden gegeven, zit op de Verpakkingen statiegeld.

Artikel 6. Inleveren van Verpakkingen en statiegeld

6.1 Je levert de Verpakking makkelijk in door de QR-code erop te scannen met de PackBack App. In de PackBack App vind je welke SmartBin drop-off locaties beschikbaar zijn.

6.2 Je dient de Verpakking compleet en in goede staat binnen vier (4) dagen in te leveren, maar in ieder geval binnen zeven (7) dagen in een SmartBin. Doe je dit niet? Dan wordt het statiegeld bedrag

bij jou in rekening gebracht en afgeschreven via automatische incasso van het door jou doorgegeven (IBAN) rekeningnummer .

6.3 We verzoeken je de Verpakking altijd in te leveren, ook als deze kapot is of als de periode van zeven (7) dagen is verstreken. De Vendors kunnen de Verpakking op verantwoorde wijze weer recylen: zo is de loop weer rond!

Artikel 7. Persoonsgegevens

7.1 Het is belangrijk voor PackBack om jouw persoonsgegevens te beschermen. PackBack verwijst naar de Privacyverklaring PackBack, die kan worden gevonden in onze PackBack App. De Privacyverklaring PackBack geeft informatie over het verzamelen, gebruiken, delen, opslaan en beschermen van jouw persoonsgegevens, evenals jouw daaraan gerelateerde rechten en hoe deze kunnen worden uitgeoefend. Je wordt aangeraden om de Privacyverklaring PackBack zorgvuldig door te nemen.

Artikel 8. Diensten van derden

8.1 Je erkent dat bepaalde Diensten van PackBack gebruik (kunnen) maken van en/of afhankelijk (kunnen) zijn van software of diensten geleverd door een derde partij. Dergelijke diensten worden gebruikt om de PackBack App te faciliteren en waar nodig is toestemming verkregen van die derde partij.

8.2 De PackBack App bevat of kan bepaalde informatie en diensten van een dergelijke derde partij bevatten. PackBack is niet bij machte om de informatie en diensten geleverd door deze derde partij volledig te controleren, niettegenstaande dat PackBack een schriftelijke overeenkomst kan hebben gesloten met de derde partij om de rechten van de Appgebruiker te waarborgen voor zover redelijkerwijs mogelijk.

8.3 De PackBack App kan banners of andere links bevatten naar externe websites of diensten, of een verbinding mogelijk maken met andere accounts en/of diensten, geleverd door derden. PackBack is niet verantwoordelijk voor de praktijken van applicaties, websites of diensten van derden die gelinkt zijn aan of waarnaar gelinkt wordt vanuit de PackBack App of die je gebruikt in relatie met onze PackBack App. Onze Privacyverklaring PackBack is niet van toepassing wanneer je een link gebruikt om over te schakelen van onze PackBack App naar een andere applicatie, website of gebruik maakt van een account of dienst van een derde partij. Jouw gebruik van een applicatie, website of dienst van een derde partij, inclusief degenen die een link hebben met onze PackBack App, is onderworpen aan de eigen regels en het beleid van de desbetreffende derde. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens door deze partijen of de inhoud of andere praktijken van deze andere websites en/of diensten, niettegenstaande het feit dat PackBack een schriftelijke overeenkomst met de derde partij kan hebben gesloten om de rechten van de Appgebruiker te waarborgen voor zover redelijkerwijs mogelijk.

8.4 Je erkent dat PackBack niet kan garanderen dat de PackBack App steeds gebruik maakt van dergelijke diensten van derden of dergelijke diensten bevat, dat deze diensten door PackBack gebruikt blijven worden of dat in de toekomst gebruik zal worden gemaakt van andere door dezelfde derde geleverde software of diensten. Evenzo is het mogelijk dat de PackBack App gebruik maakt van soortgelijke diensten die door een andere derde worden geleverd. Vanaf het moment dat zulke diensten worden gebruikt, zijn deze automatisch onderworpen aan deze Gebruikersvoorwaarden.

Artikel 9. Intellectuele-eigendomsrechten en vertrouwelijke informatie

9.1 De PackBack App inclusief de inhoud daarvan is beschermd door intellectuele-eigendomsrechten, waarop PackBack en/of haar licentiegevers exclusief rechthebbende zijn en blijven. Intellectuele-eigendomsrechten omvatten, maar zijn niet beperkt tot, auteursrechten, modelrechten, handelsmerken, handelsnamen, databankrechten en omvatten tevens knowhow. Geen enkel recht ter zake wordt hierbij aan Appgebruikers verleend, tenzij dit recht in deze Gebruikersvoorwaarden uitdrukkelijk is toegekend.

9.2 De Appgebruiker van de PackBack App mag de informatie verstrekt door PackBack in relatie tot de Diensten uitsluitend gebruiken in overeenstemming met deze Gebruikersvoorwaarden.

9.3 Als onderdeel van deze Gebruikersvoorwaarden verleent PackBack jou het niet-exclusieve recht om de PackBack App te gebruiken in overeenstemming met de Diensten. Het is verboden om hierop een licentie te verlenen, deze te verkopen, te leasen, over te dragen, of de PackBack App op welke manier dan ook aan te passen, of de PackBack App voor enig (ander) commercieel doel te gebruiken. De inhoud en/of andere informatie verstrekt door PackBack in verband met de Diensten mag niet worden gekopieerd, noch openbaar worden gemaakt of anderszins worden geëxploiteerd en Appgebruiker zal deze informatie strikt vertrouwelijk houden.

9.4 Indien je PackBack voorziet van feedback of andere suggesties voor verbeteringen, stem je er hierbij mee in dat deze het exclusieve eigendom worden van PackBack en doe je afstand van alle daarmee verband houdende rechten. Het is PackBack toegestaan deze naar eigen goeddunken en zonder enige vergoeding te gebruiken.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 PackBack zal haar best doen om de Diensten aan je te verlenen. Ondanks dat PackBack zich voor zover dat redelijkerwijs van PackBack kan worden verwacht zal inspannen om de veiligheid, deugdelijkheid, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de in gebruikslicentie gegeven PackBack App en betrokken technologieën en informatie te waarborgen, kan PackBack dit niet garanderen wegens beperkingen die inherent zijn aan beschikbare technologieën en invloed van externe factoren heden ten dage. PackBack garandeert uitdrukkelijk niet dat de Diensten geen inbreuk zullen maken op intellectuele-eigendomsrechten of andere rechten van derden.

10.2 Je gebruikt de Diensten op jouw eigen verantwoordelijkheid. PackBack is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade veroorzaakt door of verband houdende met het gebruik van de PackBack App en/of handelen of nalaten van een derde partij, tenzij haar aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten onder het toepasselijk recht.

10.3 PackBack is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, gemiste besparingen, reputatieschade en/of schade vanwege bedrijfsstagnatie en verlies van jouw gegevens of andere informatie (onverminderd onze wettelijke verplichtingen met betrekking tot de bescherming van jouw persoonsgegevens). PackBack zal alleen een beroep doen op deze uitsluiting van de aansprakelijkheid indien en voor zover dit wettelijk is toegestaan.

10.4 PackBack is niet aansprakelijk voor schade die kan ontstaan in het geval een derde (niet zijnde jijzelf) met jouw toestemming of namens jou de PackBack App gebruikt of wijzigingen aanbrengt in

jouw gegevens of Apparaat, al dan niet opzettelijk, en/of enige andere schade in verband met de PackBack App die is veroorzaakt door redenen die niet aan PackBack kunnen worden toegerekend. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, de volgende omstandigheden:

I. gebruik van de PackBack App in combinatie met gegevens, apparatuur, software of diensten die niet door PackBack geleverd zijn, waarbij de PackBack App op zich geen gebrek oplevert of anderszins aan de vordering is onderworpen (ongeacht of deze diensten al dan niet via de PackBack App toegankelijk zijn gemaakt);

II. handelen of nalaten door of namens Appgebruiker of het niet nakomen door Appgebruiker van zijn verplichtingen hierin of (het niet opvolgen van) instructies van PackBack;

III. schade van welke aard dan ook als gevolg van een stroomstoring of computerstoring, of storingen in de netwerkverbinding, daaronder mede begrepen de beveiliging van de verbinding of andere beveiligingskwesaties van de apparaten en/of verbinding van Appgebruiker of die van diensten van derden waarvan jij gebruik maakt;

IV. schade veroorzaakt door verlies van jouw accountgegevens of het delen daarvan met een derde (niet toerekenbaar aan PackBack);

V. een wijziging aan de PackBack App uitgevoerd door een andere (rechts)persoon dan PackBack, zonder verzoek of instructie van PackBack daartoe.

10.5 Je bent aansprakelijk jegens PackBack en derden voor alle schade veroorzaakt door of verband houdend met jouw gebruik van de PackBack App in strijd met deze Gebruikersvoorwaarden. Dit geldt ook voor schade veroorzaakt door verlies van jouw accountgegevens of het delen daarvan met een derde (niet toerekenbaar aan PackBack). Indien een derde partij schade lijdt als gevolg van jouw schending van deze Gebruikersvoorwaarden, dien je hiervoor zelfstandig en in eigen naam verantwoordelijkheid dragen en in rechte optreden (of verschijnen), en PackBack beschermen tegen en vrijwaren van alle schade en kosten die hieruit voortvloeien. Indien dat om enige reden rechtens niet mogelijk zou zijn, heeft PackBack het recht schadevergoeding van je te vorderen. Indien PackBack schade lijdt ten gevolge van jouw tekortkoming in de nakoming van de Gebruikersvoorwaarden, ben je aansprakelijk jegens PackBack en dien je PackBack alle schade te vergoeden.

10.6 Je bent geïnformeerd dat het gebruik van het PackBack App een internetdienst betreft, die kan worden beïnvloed door instabiele factoren in allerlei verbindingen. Hoewel PackBack beveiligingsmaatregelen heeft genomen, kan de dienst worden opgeschort, beëindigd, vertraagd, beperkt of kan gebruik hiervan onmogelijk zijn als gevolg van gebreken die inherent zijn aan het internet en digitale communicatie evenals factoren die buiten de macht van PackBack of haar dienstverleners liggen (met inbegrip van maar niet beperkt tot brand, overstroming, terroristische aanslag, epidemie of pandemie, natuurrampen, oproer, virus, hack, netwerkfout en terminal fout). Je stemt hierbij in met voornoemde risico's en gaat ermee akkoord dat PackBack bevrijd is van elke aansprakelijkheid wanneer de normale werking van de Diensten worden beïnvloed door het optreden van voornoemde risico's.

10.7 PackBack is geen eigenaar van de Verpakkingen. Producenten en/of leveranciers van de Verpakkingen gebruiken onze tools om hun Verpakkingen te circuleren. PackBack is daarom op geen enkele manier aansprakelijk voor de leveringen en kwaliteit van de Verpakkingen of voor schade die is ontstaan ten gevolge van de Verpakkingen.

Artikel 11. Beëindiging van de toegang tot de PackBack App en de Diensten

11.1 PackBack heeft het recht om op elk moment te stoppen met het aanbieden van de Diensten. De PackBack App mag enkel gebruikt worden in overeenstemming met de gebruikslicentie, de intellectuele-eigendomsrechten en de inhoud van de PackBack App en de verplichtingen op grond van deze Gebruikersvoorwaarden. PackBack kan jouw licentie tot het gebruik van de PackBack App onmiddellijk beëindigen indien je in strijd met deze Gebruikersvoorwaarden handelt.

11.2 De Diensten en de beschikbaarheid van de PackBack App zijn afhankelijk van ondersteunende diensten geleverd door aan PackBack gerelateerde bedrijven en derden zoals hierboven aangegeven. Schending van voorwaarden, overeenkomsten, regels en andere relevante regelgeving van PackBack en aan haar gelieerde ondernemingen of gecontracteerde (of andere) derden, zou kunnen leiden tot een verstoring van het normale gebruik van de PackBack App, tot klachten en/of (risico op) schade, in welk geval PackBack gerechtigd is jouw licentie tot het gebruik van de PackBack App te beëindigen, dan wel maatregelen te nemen ter beperking van jouw recht tot het gebruik van de PackBack App of andere door PackBack gecontroleerde rechten en belangen zoals overeengekomen in deze Gebruikersvoorwaarden, met inbegrip van opschorting of beëindiging van jouw licentie tot het gebruik van de PackBack App.

11.3 In geval van schending van enige verplichting uit hoofde van deze Gebruikersvoorwaarden of andere met PackBack gesloten overeenkomsten, heeft PackBack het recht om de hierboven genoemde ondernemingen daarvan in kennis te stellen en hen te verzoeken beperkende maatregelen te nemen ten aanzien van jouw rechten en belangen, met inbegrip van het geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen van de aan jou geleverde Diensten.

11.4 Je dient je te houden aan de bepalingen van het systeemplatform en de fabricage van de wijze van toepassing en beperkingen van de PackBack App. Meer in het algemeen, indien een derde partij aan PackBack aangeeft dat je in strijd handelt met haar voorwaarden en van PackBack actie vereist, kan PackBack jouw gebruiksrecht ter zake van de PackBack App beëindigen op verzoek van de derde partij.

11.5 De Appgebruiker kan deze Gebruikersvoorwaarden te allen tijde beëindigen door zijn account in de PackBack App te verwijderen.

11.6 Wanneer deze Gebruikersvoorwaarden om welke reden dan ook worden beëindigd, wordt jouw recht op het gebruik van de PackBack App automatisch beëindigd en dien je het gebruik van de PackBack App onmiddellijk te staken.

Artikel 12. Diversen

12.1 Indien jij aan PackBack schriftelijk opgave doet van jouw gegevens, waaronder een (bezorg)adres, mag PackBack ervan uitgaan dat deze gegevens juist zijn.

12.2 Wanneer door PackBack gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Gebruikersvoorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze Gebruikersvoorwaarden te eisen. De Klant kan nimmer enig recht doen laten gelden op grond van het feit dat PackBack deze Gebruikersvoorwaarden soepel toepast.

12.3 Indien één of meer bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden nietig of vernietigbaar zijn of om andere redenen ongeldig of onverbindend zijn, dan blijven de overige bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden van kracht. In plaats van de nietige, vernietigde, ongeldige of onverbindende bepaling van de Gebruiksvoorwaarden stelt PackBack een bepaling op die wel geldig, verbindend en rechtens afdwingbaar is en die de bedoeling en geest van de nietige, vernietigde, ongeldige of onverbindende bepaling het meest benadert.

12.4 PackBack is bevoegd om bij de verlening van de Diensten gebruik te maken van derden.

12.5 PackBack is gerechtigd haar rechten en verplichtingen onder de Gebruikersvoorwaarden (deels) over te dragen aan een derde.

Artikel 13. Klachtenregeling

13.1 Klachten over de uitvoering van de Diensten moeten zo snel mogelijk volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij PackBack, nadat de Appgebruiker de gebreken heeft geconstateerd.

13.2 Bij PackBack ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door PackBack binnen de termijn van veertien (14) dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Appgebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

13.3 De Appgebruiker geeft PackBack in ieder geval vier (4) weken de tijd om de klacht in onderling overleg op te lossen. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling, zoals beschreven in artikel 13.4.

13.4 Bij klachten dient de Appgebruiker zich allereerst te wenden tot PackBack via info@packback.network. PackBack zal de klachten behandelen als beschreven in artikel 13.2. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de Appgebruiker zich te wenden tot het Europese ODR platform, dat platform zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de Appgebruiker de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door het Europese ODR platform aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel PackBack als de Appgebruiker stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de Appgebruiker betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. De klacht kan worden aangemeld via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

13.5 Een klacht schort de verplichtingen van PackBack en de Appgebruiker niet op, tenzij PackBack schriftelijk anders aangeeft.

13.6 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door PackBack, zal zij naar haar keuze een oplossing bieden.

Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 Op de Diensten van PackBack en alle overeenkomsten met PackBack is Nederlands recht van

toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.

14.2 In geval van geschillen voortvloeiend uit of in verband met de Diensten van PackBack, zullen PackBack en jij eerst met elkaar in overleg treden en trachten tot een redelijke, minnelijke oplossing te komen en kan gebruik worden gemaakt van de beschreven klachtenregeling. Indien een dergelijke oplossing om welke reden dan ook niet binnen een redelijke termijn kan worden gevonden, zal het geschil worden onderworpen aan het oordeel van de absoluut bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam. In het geval de Appgebruiker een consument is, is de rechter bevoegd die op basis van de wet bevoegd is.