



Algemene voorwaarden voor Ontvangerservices

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden van PostNL Retail en Consumentenmarkt B.V. zijn tot stand gekomen in november 2009 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de SER en worden van kracht met ingang van november 2009.

Uitgave PostNL Retail&Consumentenmarkt B.V., 's-Gravenhage Handelsregister KvK Haaglanden 27362000

Artikel 1

Definities en werkingssfeer

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene Voorwaarden: De Algemene Voorwaarden voor Ontvangerservices;
- PostNL: Koninklijke PostNL B.V. en PostNL R&C zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk;
- PostNL R&C: PostNL Retail en Consumentenmarkt B.V.;
- Ontvangerservices: Bewaarservices, Doorzendservices, Verhuisservices en Nabestaandenservice;
- Bewaarservice: een dienst die PostNL R&C uit hoofde van een Overeenkomst aan de Ontvanger verleent en die er op is gericht dat door PostNL vervoerde Zendingen, die aan de Ontvanger zijn geadresseerd, tegen vergoeding gedurende een in het Formulier bepaalde periode niet op het op die Zendingen aangegeven adres worden afgeleverd, maar worden bewaard, na welke periode de Zendingen op het op de Zendingen vermelde adres worden afgeleverd;
- Doorzendservice: een dienst die PostNL R&C uit hoofde van een Overeenkomst aan de Ontvanger verleent en die er op is gericht dat door PostNL vervoerde Zendingen, die aan de Ontvanger zijn geadresseerd, tegen vergoeding gedurende een in het Formulier bepaalde periode niet op het op die Zendingen vermelde adres, maar op het in het Formulier aangegeven adres worden afgeleverd;
- Nabestaandenservice: een dienst die PostNL R&C uit hoofde van een Overeenkomst aan de Ontvanger verleent en die er op is gericht dat door PostNL vervoerde Zendingen, die aan de overledene zijn geadresseerd, tegen vergoeding gedurende een in het Formulier bepaalde periode niet op het op die Zendingen vermelde adres, maar op het in het Formulier aangegeven adres worden afgeleverd;
- Verhuisservice: Doorzendservice met aanvullende verhuisservice-producten en diensten: zoals adreswijziging-/verhuiskaarten, postzegels bestellen, en bedrijven informeren;
- Ontvanger: het bedrijf of de consument, die met PostNL R&C een Overeenkomst heeft gesloten;
- Overeenkomst: de overeenkomst betreffende een Ontvangerservice. Deze overeenkomst bestaat uit het door de Ontvanger ingevulde Formulier, de bevestigingsbrief daarvan door PostNL R&C verzonden naar het oorspronkelijke adres van de Ontvanger, deze Algemene Voorwaarden (laatste versie) en de beschrijving van het servicekader van de betreffende Ontvangerservice, zoals deze is opgenomen in algemeen verkrijgbare of toegankelijke productinformatie van PostNL (laatste versie);
- Formulier: het door de Ontvanger in te vullen elektronische of fysieke formulier, door middel waarvan de Ontvanger aan PostNL R&C opdracht geeft tot het verrichten van een Ontvangerservice;



- Zendingen: door PostNL krachtens overeenkomsten met afzenders ten vervoer aangenomen geadresseerde zendingen met uitzondering van binnenlandse pakketten (zendingen die niet in een standaard brievenbus kunnen of zwaarder zijn dan 3 kg) en pakketten uit het buitenland. Voorts kan geen Ontvangersservice worden verleend voor geadresseerde zendingen welke vervoerd worden door andere postbedrijven dan PostNL en ongeadresseerde zendingen (zoals huis-aan-huis verspreide folders)

1.2 Werkingssfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten betreffende Ontvangersservices.

Artikel 2

Totstandkoming en inwerkingtreding van de overeenkomst

2.1

De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van PostNL R&C. Aanvaarding vindt plaats wanneer de Ontvanger via het elektronisch Formulier voor de desbetreffende dienst(en) de noodzakelijke gegevens aan PostNL R&C verstrekt of wanneer de Ontvanger het fysieke Formulier ingevuld en ondertekend aan PostNL R&C toestuurde. Bij aanvaarding worden deze Algemene Voorwaarden van kracht. De Algemene Voorwaarden staan op de website vermeld. Indien gewenst kan de Ontvanger om gratis toezending van een exemplaar van de Algemene Voorwaarden verzoeken. PostNL R&C bevestigt de opdracht van de Ontvanger per brief. De bevestigingsbrief bevat de begin- en de einddatum van de Ontvangersservice.

2.2

PostNL R&C heeft het recht in verband met de totstandkoming van de Overeenkomst de Ontvanger of diens vertegenwoordiger te verzoeken zich te legitimeren.

Artikel 3

Annulering

Indien de Ontvanger een consument is, heeft deze het recht om de Overeenkomst binnen 7 werkdagen na dagtekening van de bevestigingsbrief van PostNL R&C kosteloos te ontbinden door middel van een brief of e-mail aan PostNL R&C. Dit ontbindingsrecht strekt zich niet uit tot de levering van goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, zoals adreswijzigingskaarten en verhuiskaarten of overige verhuisgerelateerde producten.

Artikel 4

Tarieven en betaling

4.1

De tarieven die verschuldigd zijn voor de omschreven diensten zijn vermeld in de tarievenbrochure (laatste versie). De tarievenbrochure ligt ter inzage op de postvestigingen en wordt op verzoek gratis toegezonden. De tarieven staan ook vermeld op internet (voor de consument op www.tntpost.nl/voorthuis, voor de zakelijke klant op www.tntpost.nl/zakelijk).



4.2

Betaling van de verschuldigde bedragen geschiedt door de Ontvanger door middel van één van de door PostNL R&C aangeboden betalingswijzen en dient plaats te vinden voorafgaand aan de in het Formulier vermelde periode. Niet-tijdige of onvolledige betaling leidt niet tot wijziging of opschorting van de overeengekomen periode.

Artikel 5

Controlerecht

De Ontvanger of zijn vertegenwoordiger is verplicht zich op verzoek van PostNL R&C te legitimeren in geval van uitreiking van Zendingen waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is. Indien na afloop van een Bewaarservice de Zendingen niet op het adres van de Ontvanger kunnen worden besteld, wordt een mededeling achtergelaten wanneer en op welke vestiging de Ontvanger of zijn vertegenwoordiger de Zendingen kan afhalen. De Ontvanger of zijn vertegenwoordiger dient zich bij het afhalen van de Zendingen te legitimeren en de bevestigingsbrief van PostNL R&C, als bedoeld in artikel 2.1, te tonen. PostNL R&C weigert de uitreiking van Zendingen, indien hieraan niet kan worden voldaan.

Artikel 6

Aansprakelijkheid

6.1

PostNL R&C is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies, beschadiging of vertraagde aflevering van Zendingen die zij in het kader van een Ontvangerservice behandelt, onverminderd haar aansprakelijkheid tegenover de afzender van een Zending op grond van de tot stand gekomen vervoersovereenkomst.

6.2

Indien de Ontvanger schade, hoe ook genaamd, ondervindt ten gevolge van aan PostNL R&C toerekenbaar handelen of nalaten bij de uitvoering van de Overeenkomst, en onverminderd het in artikel 6.1 bepaalde, blijft de vergoeding van de schade beperkt tot ten hoogste het voor de betreffende Ontvangerservice betaalde bedrag.

6.3

PostNL R&C kan zich niet beroepen op het bepaalde in artikel 6.1 en/of 6.2 voor zover de schade is ontstaan uit eigen handelen of nalaten van PostNL R&C, geschied hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap, dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

Artikel 7

Bescherming persoonlijke levenssfeer van de consument

Door invulling van het Formulier geeft de consument opdracht voor de verwerking van zijn persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. PostNL R&C gebruikt de persoonsgegevens daarnaast om de consument te informeren omtrent producten en diensten. Indien hij geen prijs stelt op ontvangst van dergelijke informatie, kan hij dat aankruisen op het Formulier. Hij kan dit ook



later aangeven door een mededeling aan Klantenservice, Postbus 385,8901 BD in Leeuwarden of via de permanente afmeldmogelijkheid in een van PostNL R&C ontvangen e-mail. De op een elektronisch Formulier ingevulde persoonsgegevens worden. Indien de consument een fysiek Formulier heeft ingevuld, worden de persoonsgegevens verwerkt volgens de informatie verstrekt op dat Formulier en het bijbehorende instructieboekje.

Zie voor meer informatie "Privacyverklaring Verhuisservice".

Artikel 8

Voortijdige beëindiging

8.1

In de volgende gevallen heeft PostNL R&C het recht de Overeenkomst voortijdig te beëindigen:

- a. indien de Ontvanger in staat van faillissement of surséance van betaling komt te verkeren, dan wel indien zijn vermogen onder bewind wordt gesteld van een krachtens de Faillissementswet aangestelde bewindvoerder, of
- b. indien blijkt dat de Ontvanger bij totstandkoming van de Overeenkomst onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, dan wel dat de Ontvanger niet tot het aangaan van de Overeenkomst bevoegd was, of
- c. indien zich andere gegronde redenen voordoen, op grond waarvan van PostNL R&C niet in redelijkheid gevergd kan worden de Overeenkomst voort te zetten.

8.2

PostNL R&C kan volstaan met opzegging per brief; de Overeenkomst eindigt met ingang van de daarin genoemde datum.

8.3

PostNL R&C is in geval van voortijdige beëindiging, op welke grondslag dan ook, niet tot betaling of restitutie van enige vergoeding verplicht.

Artikel 9

Klachten en geschillen

9.1

De Ontvanger die een klacht heeft omtrent de uitvoering van de Overeenkomst kan deze richten tot de afdeling Klantenservice van PostNL (voor consumenten 0900-0990 (10 ct/min), voor zakelijke klanten 088-8686868). De klachten zullen zo snel mogelijk worden afgedaan. Er zal binnen 14 dagen inhoudelijk op worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.

9.2

Indien dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan het op schrift stellen van de klacht verlangd worden.



9.3

Indien de Ontvanger een consument is en er tussen hem en PostNL R&C een geschil over de uitvoering of totstandkoming van de Overeenkomst blijft bestaan of indien zijn klacht niet binnen de opgegeven termijn wordt beantwoord, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Post via www.degeschillencommissie.nl. Dit kan ook telefonisch (070-310 53 10) of per post (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Een geschil kan tot uiterlijk drie maanden na afloop van de Overeenkomst schriftelijk aan de Geschillencommissie worden voorgelegd. De uitspraak van de Geschillencommissie Post is voor beide partijen bindend.

9.4

Wenst de Ontvanger geen behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Post dan kan hij het geschil voorleggen aan de Kantonrechter. Geschillen tussen Ontvangers welke geen consument zijn en PostNL R&C kunnen uitsluitend aan de Kantonrechter worden voorgelegd.

Artikel 10

Wijzigingen en aanvullingen

Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden worden van kracht nadat daarover overleg is gepleegd met de Consumentenbond.

Artikel 11

Verjaring

Alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst verjaren met de tijd van één jaar, voor wat betreft Doorzendservices (inclusief Verhuisservice) te rekenen van de dag volgende op die van het doorzenden van een Zending en voor wat betreft Bewaarservices te rekenen van de dag volgend op die van de afloop van de bewaarperiode.

Artikel 12

Toepasselijk recht

Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.