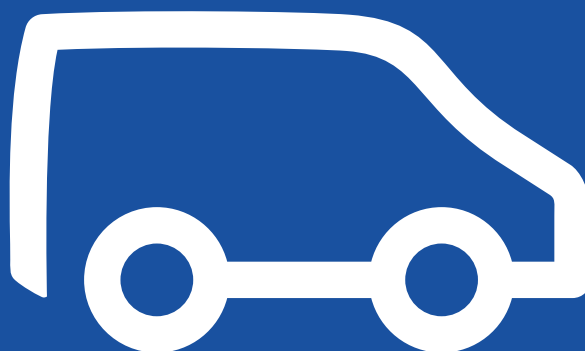




Bijlage Vervoer- overeenkomst 2021

**Servicekaders PostNL Pakketten
Benelux B.V. & Logistics Solutions B.V.**



Inhoudsopgave

		Afhaalservice Basis en Plus Nederland	17
		Retour aan de deur Nederland	17
		Retour op afspraak	17
1. Algemeen	4	3. Pakketten Nederland - België	18
Toegestane Zendingen	4	3.1 Bezorgen	18
Richtlijnen verpakking	4	Uitreiken pakketten	18
Overkomstduur	4	Aanvullende diensten	20
Emballage	5	Type verzending	20
Partijen	5	3.2 Retouren België - Nederland	21
Verzendapplicaties	5	4. Pakketten Internationaal	22
Voormelding	5	4.1 Pakketten EU	22
Track & Trace	5	4.2 Pakketten niet-EU	23
Notificaties	5	4.3 Retouren Internationaal	24
Geïntegreerde diensten	5	4.3.1. Pakketten Europa Retouren (ERS)	24
2. Pakketten Nederland	8	4.3.2. Internationale Retouren	25
2.1 Bezorgen	8	5. Freight	26
Uitreiken pakketten	8	5.1 Benelux Freight	26
Aanvullende diensten	9	5.2 Euro Freight	27
Type verzending	10		
2.2 Overdragen aan PostNL: Haalservice & Aanleveren	12		
Haalservice	12		
Aanleveren op een PostNL-punt	13		
Aanleveren op een PostNL pakketten sorteercentrum	14		
2.3 Retouren	16		
Antwoordnummer	16		

Te downloaden bijlagen via <http://www.postnl.nl/algemene-voorwaarden/>)¹
Bijlage 2 Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (AVG), laatste versie
Bijlage 3 Betalingsvoorwaarden PostNL voor op rekening verrichte diensten, laatste versie
Bijlage 4 Regeling gebruik hulpmiddelen PostNL
¹) Op verzoek kunnen wij u van een digitale versie van deze documenten voorzien. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

1 Algemeen

Toegestane Zendingen

- De minimale afmetingen bedragen 10 cm (langste zijde) x 1 cm (kortste zijde) x 10 cm (overige zijden) en de maximum afmetingen 175 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 78 cm (overige zijden). Het maximum gewicht per pakket bedraagt 31,5 kg.
- Voor Zendingen groter dan 100 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 70 cm (overige zijde) en/of tussen 23 kg en 31,5 kg wordt de toeslag afwijkende verwerking in rekening gebracht.
- Er worden toeslagen in rekening gebracht voor Zendingen groter dan 50 dm³. Deze toeslagen zijn afhankelijk van het formaat pakket en gelden vanaf 50 dm³, 100 dm³ en 200 dm³.
- Mocht een Zending zowel groter zijn dan 50 dm³ en ook in aanmerking komen voor een toeslag op basis van afwijkende verwerking, dan wordt de hoogste toeslag in rekening gebracht.
- Een Zending binnen Nederland kan uit meerdere losse colli bestaan.
- De pakketten moeten voorzien zijn van een deugdelijke verpakking.

Richtlijnen voor een deugdelijke verpakking

- Breng indien nodig een omverpakking aan en kies hierbij voor stevig genoeg materiaal, wat niet schadelijk is voor andere pakketten (bijvoorbeeld hout of metaal).
- De verpakking is stevig als deze alle slijtage aan kan die gedurende transport plaatsvindt, alle weersomstandigheden aan kan en als het pakket niet kan worden geopend zonder sporen achter te laten.
- Voor het verpakken van waardevolle goederen dient een ondoorzichtige en neutrale verpakking gebruikt te worden.
- Zorg dat de verpakking goed gesloten is, bij voorkeur met tape.
- Voorkom drukpunten (o.a. pootjes, hoekpunten, uitsteeksels) en loze ruimte. Verdeel het gewicht evenredig, bijvoorbeeld met behulp van opvulmateriaal – zo voorkom je ook dat het product kan schuiven.
- Voor breekbare goederen is het raadzaam een materiaalbuffer aan te brengen tussen de wand van de verpakking en het product.
- Neem contact op met PostNL voor advies over een goede verpakking.

Overkomstduur

- De overkomstduur is de tijd tussen de aannamescan van het pakket bij PostNL en de eerste bezorgpoging van het pakket bij de Geadresseerde. De Geadresseerde kan een zakelijk, particulier of postbusadres (in Nederland) zijn.
- PostNL streeft naar een overkomstduur voor pakketten met bestemming Nederland en België in de loop van de volgende werkdag.
- Pakketten gericht aan een adres op de Waddeneilanden of een postbusadres (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus) worden niet op maandag bezorgd.
- Pakketten naar het buitenland (behalve België) worden mogelijk niet op maandag bezorgd, dit is afhankelijk van de bestemming.



Emballage

PostNL Pakketten is u graag van dienst om het aanleveren van uw pakketten soepel te laten verlopen. Hiervoor zijn speciale PostNL (Pakketten) rolcontainers beschikbaar. Deze rolcontainers kunt u gebruiken om uw partij pakketten verzendklaar te zetten. Ander gebruik is niet toegestaan. PostNL Pakketten kan hiervoor kosten in rekening brengen. Zie ook: Bijlage 4 Algemene voorwaarden regeling gebruik hulpmiddelen.

Partijen

Om te voorkomen dat de overkomstduur van partijen vertraagd, vragen wij een aanmelding van minstens 5 dagen van tevoren bij PostNL pakketten voor:

- Partijen pakketten van meer dan 1000 stuks met bestemming NL.
- Partijen pakketten van meer dan 100 stuks met afwijkende verwerking of met bestemming EU/niet-EU.

Verzendapplicaties

Alle pakketten, pallets of stukgoederen moeten zijn voorzien van een verzendlabel conform de specificaties van PostNL. PostNL heeft applicaties beschikbaar voor het voormelden van pakketten en aanmaken van labels (zie Tabel 1).

Voormelding

Een correcte voormelding is essentieel voor de kwaliteit en overkomstduur die PostNL Pakketten nastreeft. Alle Zendingen moeten daarom door de Klant worden voorgemeld middels één van de applicaties (zie Tabel 1). Het meegeven van het e-mailadres van de Geadresseerde in de voormelding draagt in belangrijke mate bij aan de kwaliteit en overkomstduur. Indien het e-mailadres van de Geadresseerde bekend is, dient u deze daarom in alle gevallen mee te geven in de voormelding. PostNL Pakketten aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor niet juist uitgevoerde dienstverlening indien de voormelding afwezig, niet tijdig of onjuist was. De extra handelingen voor niet-voorgemelde of niet goed voorgemelde pakketten verhogen de kosten van een pakket. Hiervoor geldt de toeslag Niet voorgemeld. Voor de voormelding hanteert PostNL een bewaartermijn van 7 dagen. Pakketten die na deze termijn van 7 dagen worden aangeboden, zullen als niet voorgemeld worden behandeld. Voor deze pakketten geldt ook de toeslag Niet voorgemeld. Onvoldoende kwaliteit van de barcode op het etiket kan leiden tot extra kosten en vertraging in de overkomstduur. Bij twijfel kunt u deze altijd laten testen.

Track & Trace

Al uw Zendingen zijn traceerbaar via www.postnl.nl. Hier kunt u ook, mits van toepassing, de handtekening van de Geadresseerde bekijken. U krijgt toegang tot uw persoonlijke Track & Trace informatie via mijn.postnl.nl. Track & Trace is uitsluitend bestemd om u te informeren over uw Zendingen. Track & Trace informatie mag uitdrukkelijk niet worden aangewend voor andere (commerciële) doeleinden. Tevens is het mogelijk om via een geïntegreerde dienst Track & Trace informatie te verkrijgen. Indien u zelf uw klanten notificeert dan heeft u de inspanningsverplichting om altijd de meest recente links naar Track & Trace te gebruiken in uw bevestigingsmail. Via **deze link** vindt u terug hoe dat te realiseren. Het gebruik en opvragen van informatie van uw Zendingen zijn beperkt tot de aan uw contract gekoppelde combinatie van uw klantnummer, klantcode en API-key. Het delen van deze gegevens met derde partijen is enkel toegestaan als het een integrator of logistieke partner betreft waar u een verzendcontract mee heeft. Mocht u deze gegevens delen met een partij anders vermeld dan bovenstaande, dan behoudt PostNL zich het recht voor om deze Track & Trace dienst te beëindigen.

Notificaties

E-mailnotificaties informeren de Geadresseerde proactief over de status van uw Zending op het door u doorgegeven e-mailadres van de Geadresseerde. De notificaties per e-mail worden standaard door PostNL verzonden. Een correcte voormelding, inclusief het e-mailadres van de Geadresseerde, is essentieel voor het versturen van notificaties. Indien het e-mailadres van de Geadresseerde bekend is, dient u deze daarom in alle gevallen mee te geven in de voormelding zodat PostNL in staat is e-mail notificaties te versturen.

Geïntegreerde diensten

PostNL biedt verschillende mogelijkheden waarmee u bepaalde diensten van PostNL (onder meer bezorgopties, tijdvakgeneratie, barcodegeneratie en labelgeneratie) kunt koppelen aan uw systemen. Dit worden ook wel geïntegreerde diensten genoemd. In Tabel 1 vindt u een overzicht van de applicaties. Voor de geïntegreerde diensten gelden de onderstaande servicekaders:

Gebruik data

- Hoewel PostNL probeert juiste, volledige en actuele informatie aan te bieden, kan PostNL expliciet noch impliciet de garantie geven dat de informatie die bij een geïntegreerde dienst wordt aangeboden juist, volledig of actueel is.
- Gebruik van een geïntegreerde dienst die andere internetgebruikers kan hinderen, het functioneren van de internetsite in gevaar kan brengen en/of de informatie op de internetsite of de onderliggende software kan aantasten, is niet toegestaan.
- Het gebruik van de Shippingstatus API is ervoor bedoeld om de track & trace status op te halen van uw Zendingen. De capaciteit van ons netwerk is echter niet ongelimiteerd. U heeft het recht om voor elke Zending tot aan status ‘afgeleverd’ elke 15 minuten de service te bevragen. Mocht blijken dat er buitensporig veel gebruik wordt gemaakt van de service, dan behoudt PostNL zich het recht voor om het gebruik van deze dienst te limiteren of te beëindigen.
- Van u wordt maximale inspanning verwacht om te voldoen aan de bezorgvoorkeuren zoals aangegeven door Geadresseerde. U dient de data die PostNL ter beschikking stelt adequaat te beveiligen en mag deze data alleen gebruiken voor het afronden en uitvoeren van de desbetreffende order.
- Als de data persoonsgegevens omvat, moet u garanderen dat u deze persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en aanverwante wet- en regelgeving (waaronder Code E-mail 2012) gebruikt.

Gebruik PostNL logo, iconen en knoppen

U moet de gegevens die PostNL bij geïntegreerde diensten beschikbaar stelt (zoals het PostNL-logo, iconen en de verschillende knoppen) ongewijzigd gebruiken. Deze items blijven eigendom van PostNL en zijn auteursrechtelijk beschermd. Het gebruik van een geïntegreerde dienst moet onmiddellijk worden gestaakt als PostNL daarvoor een verzoek heeft gedaan, u dient dan alle gerelateerde content (tekst, banner, plaatjes) meteen te verwijderen.

Beveiliging

PostNL draagt zorg voor adequate beveiliging van vertrouwelijke data, maar kan echter niet garanderen dat de geïntegreerde dienst foutloos of ononderbroken zal functioneren.

Tijdvakindicatie

Aangegeven termijnen voor de uitvoering van de dienstverlening zijn indicatief. PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet naleven van de termijnen.

Bezorgtermijnen

De tijdvakindicatie die de Geadresseerde aangeeft in zijn profiel worden zoveel mogelijk in acht genomen. Aangegeven bezorgtermijnen zijn echter indicatief. PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet naleven van de termijnen.

Doorontwikkeling en upgrades

Geïntegreerde diensten van PostNL kunnen worden verbeterd en uitgebreid met nieuwe producten en functionaliteiten. PostNL verwacht dat gebruikers regelmatig updates uitvoeren, zodat ze bijblijven met de meest recente versies van de geïntegreerde services. Gebruikers kunnen genoodzaakt worden om te upgraden. PostNL houdt zich het recht voor om te stoppen met bezorgopties, applicaties en versies van applicaties. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijke stopzetten.

Vrijwaring

U vrijwaart PostNL voor eventuele vorderingen van derden (waaronder Geadresseerden) in verband met de uitvoering van de dienstverlening.

Aansprakelijkheid PostNL

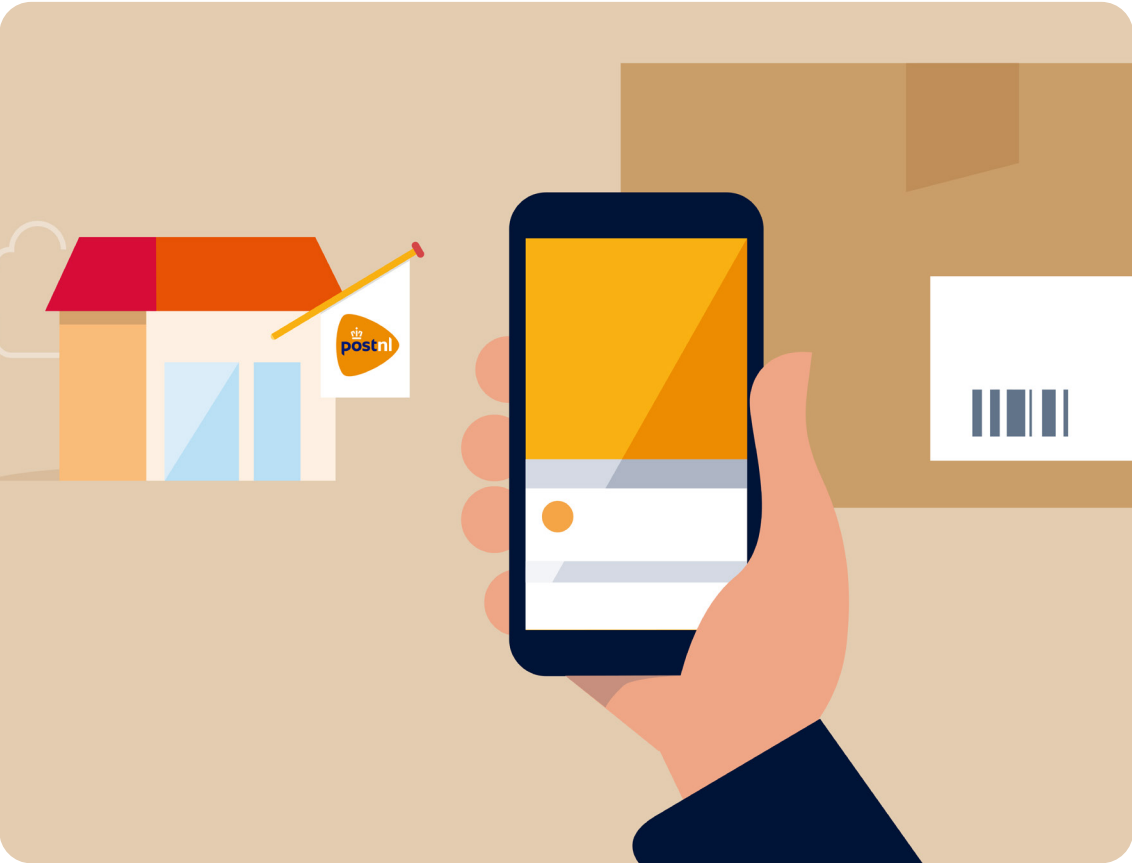
PostNL kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor directe en/of indirecte, immateriële of gevolgschade met inbegrip van gederfde winst die op enigerlei wijze voortvloeit uit, maar niet beperkt hoeft te zijn tot (I) defecten, virussen of overige onvolkomenheden aan apparatuur en andere software in verband met de toegang tot of het gebruik van de geïntegreerde dienst, (II) de informatie die op of via de geïntegreerde dienst wordt aangeboden, (III) het onderscheppen, wijzigen of oneigenlijk gebruik van informatie die aan PostNL of aan u wordt gezonden, (IV) de werking of het niet-beschikbaar zijn van de geïntegreerde dienst, (V) misbruik van de geïntegreerde dienst, (VI) verlies van gegevens, (VII) het downloaden of gebruiken van software die via de geïntegreerde dienst beschikbaar wordt gesteld of (VIII) aanspraken van derden in verband met gebruik van de geïntegreerde dienst.

Tabel 1 - Overzicht geïntegreerde diensten PostNL

Applicatie	Beschrijving
Mijn PostNL	Dit is een online applicatie waarin o.a. verzendlabels gegenereerd worden, notificaties geconfigureerd worden en de status van pakketten opgezocht kan worden.
Application Programming Interface (API)	Met de API van PostNL kunnen klanten PostNL-functionaliteit integreren in hun systemen door middel van programmeren.
Plug-ins	Een plug-in is een kant-en-klare module die geïnstalleerd kan worden op webwinkelsoftware waarmee klanten kunnen beschikken over PostNL-functionaliteit.
Zelfbouw*	Hiermee krijgt de klant instructies om zelf de labels te maken. De software voor deze functionaliteit draait volledig lokaal bij de klant. Voormeldingen worden op een SFTP-server geplaatst en door PostNL opgehaald. De labels moeten eerst fysiek door PostNL worden getest en geaccordeerd, voordat ze in gebruik kunnen worden genomen.

*Het gebruik van zelfbouw kan alleen in overleg met PostNL.

LET OP: Als u gebruik maakt van een niet (langer) ondersteunde applicatie, dan behoudt PostNL zich het recht om voormeldingen en/of labels niet langer te accepteren dan wel van toeslagen te voorzien. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en de uitvoering ervan.



2 Pakketten Nederland

2.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Tabel 2 - Specificaties uitreiken pakketten PostNL Nederland

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	- Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur. - Avond: 17.30 tot 22.00 uur (bij de producten Avondbezorging en Dezelfde dag bezorgd). - Zondag: 10.00 tot 20.00 uur (alleen bij het product Zondagbezorging).
Bij geen gehoor	Ligt het pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). Voor Pharma Zendingen, Avondbezorgingen, Gegarandeerde levering, Zondagbezorgingen respectievelijk Dezelfde dag bezorgingen geldt: 2e bezorgpoging de volgende dag (niet op zondag).
Bezorging wijzigen	- De Geadresseerde van een Zending kan voor de bezorgpoging het aflevermoment en/of het afleveradres wijzigen dan wel voor een Afgesproken Plek kiezen. - Hiervoor gebruikt de Geadresseerde de PostNL-app of de webpagina van PostNL. Om te wijzigen gebruikt men hiervoor de Track & Trace-code in combinatie met de eigen postcode, de gegevens die op de kennisgeving staan in combinatie met de eigen postcode of de gegevens die zijn opgenomen in het persoonlijke PostNL-account. - Het wijzigen door de Geadresseerde van het aflevermoment, het afleveradres en/of een Afgesproken Plek is mogelijk zonder tussenkomst en/of akkoord van de Afzender. - PostNL Pakketten zal de bezorging conform het verzoek van de Geadresseerde uitvoeren en kan daardoor afwijken van de oorspronkelijke bezorging. - In bepaalde gevallen is PostNL Pakketten gerechtigd een bijdrage van de Geadresseerde te vragen voor het wijzigen van de bezorging. - In bepaalde gevallen is PostNL Pakketten gerechtigd een bijdrage van de Afzender te vragen voor het op verzoek retour sturen van een Zending nog vóór het bezorg moment bij de Geadresseerde. - Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL Pakketten. - Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen dan wel voor een Afgesproken Plek te kiezen, zal de Geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL punt	- Na de 1e bezorgpoging of voor die gevallen waar sprake is van de 2e bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor) kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL- punt op vertoon van een legitimatiebewijs en het zetten van een handtekening door of namens de Geadresseerde. - Na Bezorging Wijzigen naar PostNL punt kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. Een handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.
Retour afzender na weigering of onbezorgbaar	- Geweigerde en onbestelbare stukken gaan retour Afzender. - Pakketten die na 7 dagen niet opgehaald worden op een PostNL-punt gaan retour Afzender. - Door Afzender geweigerde retouren en Zendingen waar je aan de buitenkant niet kan zien wie ontvanger of verzender is, gaan naar de afdeling Onbestelbare Stukken.



Aanvullende diensten

U kunt uw pakket laten bezorgen met de volgende aanvullende diensten:

Tabel 3 - Specificaties aanvullende diensten

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	- Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de burens aangeboden of op een Afgesproken Plek aangeboden. - Alleen huisadres is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Handtekening voor ontvangst	- Met Handtekening voor ontvangst moet de Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). - Handtekening voor ontvangst is combineerbaar met Alleen huisadres en Retour bij geen gehoor.
Verhoogde Aansprakelijkheid	- Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. - De aansprakelijkheid kan in stappen van € 100, € 250 en € 500 worden verhoogd tot een maximum van € 5.000 per Zending. - De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. - Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. - Verhoogde aansprakelijkheid is standaard inclusief de diensten Handtekening voor ontvangst en Alleen huisadres. Verhoogde aansprakelijkheid is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Retour bij geen gehoor	- Met Retour bij geen gehoor kunt u ervoor kiezen om uw pakket na een 1e of 2e mislukte bezorgpogingen (indien van toepassing, zie Tabel 2, Bij geen gehoor) direct retour te laten sturen. - De Geadresseerde kan hierdoor het pakket niet alsnog ophalen op een PostNL- punt.
Notificatieservice per SMS	- PostNL stuurt standaard e-mail notificaties. - De notificaties per sms zijn een optionele dienst, hiervoor wordt een toeslag in rekening gebracht. - Voor het versturen van een notificatie per sms dient het mobiele telefoonnummer in de voormelding te worden meegegeven.

Type verzending

Avondbezorging

Met Avondbezorging kunt u uw pakketten in de avond laten bezorgen bij uw klant.

Specificaties:

- Bezorging vindt plaats in de avond op maandag t/m vrijdag van 17.30 tot 22.00 uur.
- De tweede bezorgpoging vindt de volgende dag in de avond plaats, behalve op zaterdag, dan vindt de bezorgpoging overdag plaats.
- Pakketten die op vrijdag bij PostNL zijn aangeboden worden zaterdag overdag bezorgd.
- Avondbezorging is landelijk beschikbaar m.u.v. enkele postcodes. PostNL beheert de postcodes die wel/geen Avondbezorging kennen; deze dienen per bestelling opgevraagd te worden via de PostNL API.
- Avondbezorging kan gecombineerd worden met Alleen huisadres, Handtekening voor ontvangst, Retour bij geen gehoor en Verhoogde aansprakelijkheid.

Dezelfde dag bezorgd

Met Dezelfde dag bezorgd kunt u uw pakketten nog op de dag van bestelling laten bezorgen bij uw klant.

Specificaties:

- De specificaties (bezorgdagen, - tijden en 2e bezorgpoging) van Avondbezorging zijn van toepassing op Dezelfde dag bezorgd.
- Voor deze dienst wordt een speciaal tijdsvenster afgesproken voor aanlevering, uitsluitend pakketten met het kenmerk Dezelfde dag bezorgd mogen tijdens dit afgesproken tijdsvenster worden aangeboden. Voor het aanbieden van andere pakketten gelijktijdig met pakketten met het kenmerk Dezelfde dag bezorgd geldt de toeslag zoals vermeld in de overeenkomst voor 'Aanleveren buiten de voorwaarden'.
- Dezelfde dag Bezorgd kan gecombineerd worden met Alleen huisadres, Handtekening voor ontvangst en Verhoogd aansprakelijk.



Zondagbezorging

U kunt uw pakketten op zondag bij uw klant laten bezorgen.

Specificaties:

- Bezorging van pakketten met kenmerk Zondagbezorging vindt plaats op zondag van 10.00 tot 20.00 uur. Pakketten zonder het kenmerk Zondagbezorging zullen niet op zondag bezorgd worden.
- De tweede bezorgpoging vindt op maandag plaats.
- Zondagbezorging is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in Nederland, uitgezonderd adressen op de Waddeneilanden en postbusadressen (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus).
- Zondagbezorging is alleen mogelijk inclusief 'Alleen huisadres' of een aanvullende dienst waar 'Alleen huisadres' al in is verwerkt.
- Zondagbezorging kan gecombineerd worden met Retour bij geen gehoor en Verhoogd aansprakelijk.

Gegarandeerde levering

Met Gegarandeerde levering kunt u uw pakketten laten bezorgen I) vóór 9.00 uur, II) vóór 10.00 uur, III) vóór 12.00 uur of IV) vóór 17.00 uur.

Specificaties:

- De tweede bezorgpoging is de volgende dag overdag.
- Bij twee keer geen gehoor gaat het pakket retour Afzender.
- Bij vertraging in de aflevering kan, via het serviceteam, een verzoek tot restitutie van de toeslag worden ingediend.
- Gegarandeerde levering is mogelijk binnen heel Nederland, behalve de Waddeneilanden.
- Aflevering op zaterdag en zondag is niet mogelijk; bij aanlevering op vrijdag wordt het pakket op maandag aangeboden.
- Gegarandeerde levering is combineerbaar met Handtekening voor ontvangst, Verhoogd aansprakelijk, Retour bij geen gehoor en Alleen huisadres.
- Gegarandeerde levering is niet mogelijk in combinatie met Premium Haalservice.
- Bij een niet-correcte of onvolledige voormelding zal het pakket overdag zonder Gegarandeerde levering worden gedistribueerd. De toeslag wordt dan niet gefactureerd.

Leeftijdscheck

Met Leeftijdscheck wordt het pakket alleen uitgereikt als de ontvanger ouder is dan de aangegeven leeftijd. De pakketbezorger controleert aan de deur het legitimatiebewijs van de ontvanger. De ontvanger wordt gevraagd een Handtekening voor Ontvangst te zetten. Deze Handtekening voor ontvangst komt digitaal beschikbaar. Voor alle Zendingen waarvoor wettelijk gezien een bepaalde leeftijd is vereist voor ontvangst van een Zending dient het product 'leeftijdsccheck' afgenomen te worden.

Specificaties:

- De volgende documenten gelden als een geldig legitimatiebewijs:
 - Nederlandse identiteitskaart
 - Nederlands paspoort
 - Nederlands rijbewijs
 - Nederlands vreemdelingendocument
 - Europese identiteitskaart
 - Buitenlands paspoort
- Na de eerste of tweede bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor) kan de Geadresseerde het pakket ophalen op een PostNL punt.
- Leeftijdsccheck Zendingen kunnen niet naar een antwoordnummer of postbusadres worden verzonden.
- Leeftijdsccheck is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid, Retour bij geen gehoor, Notificatie services en Ophalen bij PostNL Punt.

Ophalen bij PostNL-punt

Met Ophalen bij PostNL-punt kunt u uw pakket direct naar één van de 3500+ PostNL punten verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen.

Specificaties:

- Het pakket is uiterlijk vanaf 15.00 uur beschikbaar.
- Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pakket beschikbaar op een PostNL punt.
- De PostNL punten hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag).
- De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing (zie ‘Toegestane Zendingen’).
- Handtekening voor ontvangst en (online) identificatie is standaard voor Ophalen bij PostNL Punt.
- Ophalen bij PostNL punt is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid, Leeftijdscheck en Notificatie services.
- Uw klant haalt het pakket op met een digitaal afhaalbewijs, NAW-gegevens of de barcode van de Zending.
- De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen.

2.2 Overdragen aan PostNL: Haalservice & Aanleveren

Om er voor te zorgen dat Zendingen worden bezorgd, is het van belang dat de Zendingen op een juiste wijze worden overgedragen aan PostNL. PostNL heeft hiervoor verschillende diensten:

- Haalservice
- Aanleveren op een PostNL-punt
- Aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Haalservice

Met de Haalservice worden de pakketten opgehaald door PostNL op de aangegeven ophaallocatie. Deze worden vervolgens aangeleverd op één van de sorteercentra van PostNL. De dienstverlening start bij de in ontvangst name van de pakketten op de ophaallocatie (zoals aangegeven op de vrachtbrief) en eindigt wanneer de pakketten zijn afgeleverd op het betreffende aanbiedingspunt van PostNL (en de vrachtbrief is getekend voor ontvangst).

Op basis van het klant-verzendprofiel worden mogelijkheden binnen de haalservice bepaald. Het klant-verzendprofiel bestaat uit de onderstaande kenmerken:

- Type Zending
- Aantal Zendingen en kenmerken van de Zendingen
- Locatie van het ophaaladres

Tabel 4- Specificaties voor de Haalservice

Kenmerk	Specificaties
Haaldagen	• Maandag t/m vrijdag • Zaterdag • Zondag
Tijdsvensters	• 30 minuten • 1 uur • 2 uur • Meer-uurstijdvak
Haaltijden	• Tot 18.00 uur • Van 18.00 uur tot 23.00 uur
Emballagemiddel	Rolcontainers, tenzij anders overeengekomen.

Haaldagen, tijdsvensters en haaltijden zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit. In het geval dat PostNL de dienst niet kan leveren, zal PostNL zich inspannen herstel maatregelen te nemen indien de operationele capaciteit dit toelaat.

Aanvullende diensten

Als aanvulling op de Haalservice zijn onderstaande diensten mogelijk. Deze mogelijkheden zijn afhankelijk van het klant-verzendprofiel en operationele maakbaarheid; alleen in afstemming met de contactpersoon bij PostNL.

Tabel 5 – Aanvullende diensten haalservice

Aanvullende diensten *	Specificaties
Vol tijdsvenster	• Wij wachten tot het eind van het opgegeven tijdvenster.
Emballage opties	PostNL haalt ook andere emballagemiddelen op: • Pallets; wanneer wenselijk en overeengekomen kunnen lege pallets ook worden teruggebracht. • Wisseltrailer.
Verzegeld vervoer	• De mogelijkheid om de laadruimte te verzegelen. PostNL vervoert de Zendingen na belading verzegeld naar onze sorteercentra. • Van toepassing bij verzenden van waardevolle producten of Zendingen onder douane toezicht. • Inclusief transportzegel via PostNL of gebruik uw eigen zegel desgewenst. • De unieke code van de zegel wordt ook op de vrachtbrief vermeld.
Combi-haalservice	• PostNL haalt op een adres de aangeboden pakketten, stukgoed en pallets.

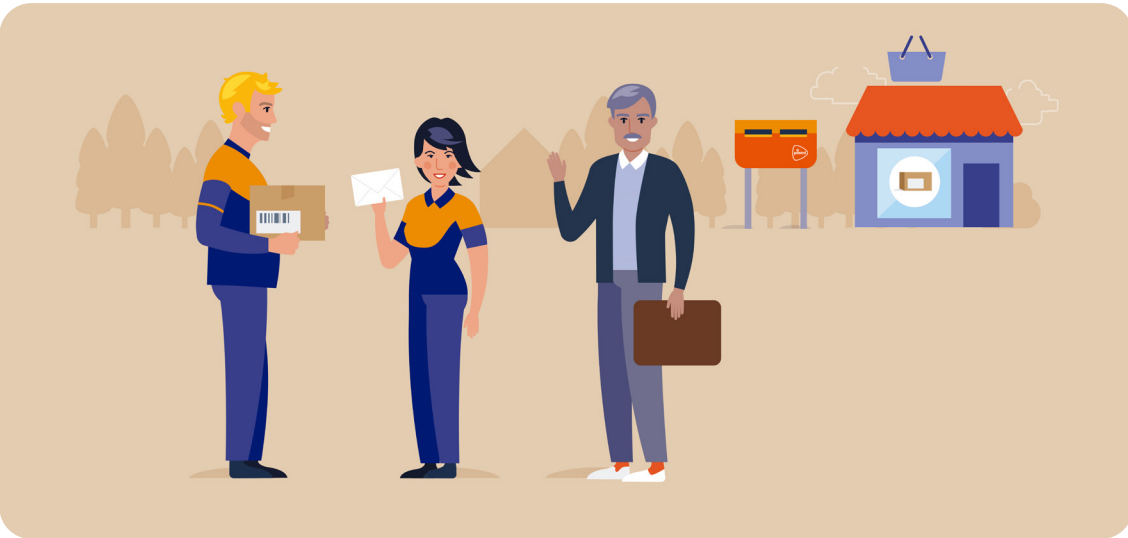
* Gedurende drukke periodes, waaronder de Piekperiode en de periode van feestdagen en de aanloop naar de feestdagen, zijn aanvullende diensten voor extra of gewijzigde ritten beperkt mogelijk. PostNL behoudt het recht dit niet aan te bieden of een meerprijs te rekenen.

Aanleveren op een PostNL punt

Pakketten kunnen worden aangeleverd op één van de PostNL punten. Pakketten zijn in ontvangst genomen door PostNL als er een aannamescan van het pakket is gemaakt op de PostNL punt. Onderstaande specificaties gelden voor deze dienst.

Tabel 6 - Specificaties voor aanleveren op een PostNL punt

Kenmerk	Specificaties
Volume	• Aanleveren van pakketten kan op alle PostNL punten • Een volume van meer dan 0.33 M3 of meer dan 20 pakketten, dient de klant aan te leveren bij een PostNL punt ‘Business Point’.
Aanleverdagen- en tijden	• De openingstijden en lichtingstijden kunnen verschillen per locatie. De meest actuele openings- en lichtingstijden zijn te vinden in de PostNL Locatiewijzer.



Aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Pakketten kunnen worden aangeleverd op één van de PostNL Pakketten sorteercentra. De dienstverlening start bij het toelaten van het vervoersmiddel op het terrein van het Pakketten sorteercentrum en eindigt wanneer de pakketten zijn gelost. Beschikbaarheid van deze dienst is afhankelijk van het klant-verzendprofiel en operationele maakbaarheid en is alleen mogelijk in afstemming met de contactpersoon bij PostNL.

Onderstaande specificaties gelden voor deze dienst.

Tabel 7 - Specificaties voor aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Kenmerk	Specificaties
Aanleverdagen	- Maandag t/m Vrijdag - Zaterdag - Zondag
Aanlevertijden	- Tot 18.00 uur - Van 18.00 uur tot 23.00 uur
Loslocatie	Aanleveren kan op verschillende PostNL-pakkettensorteercentra. In overleg met de contactpersoon bij PostNL, wordt bepaald welk sorteercentrum van PostNL Pakketten hiervoor in aanmerking komt. Alleen op deze overeengekomen loslocatie mag worden aangeleverd.

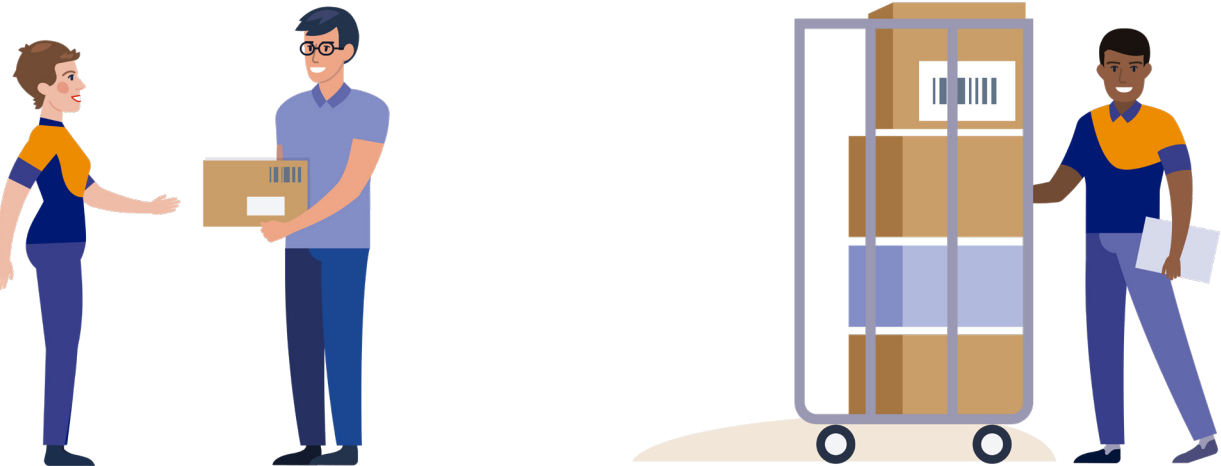
In het geval dat PostNL de dienst niet kan leveren, zal PostNL zich inspannen herstel maatregelen te nemen indien de operationele capaciteit dit toelaat.

Emballage

PostNL ondersteunt de diensten Haalservice en Aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum met emballage door rolcontainers ter beschikking te stellen, waarop de pakketten kunnen worden gestapeld.

Tabel 8 – Emballage kenmerken en specificaties

Kenmerk	Specificaties	
	Tot 6 rolcontainers per dag	Vanaf 6 rolcontainers per dag
Emballageservice	- Bij aankomst haalrit, wordt emballage voor de volgende dag aangeleverd - Met een maximum van de benodigde dagaantallen rolcontainers - Bij meervolume: aantallen aan te passen zolang de voorraad strekt.	- Aparte emballagerit - Benodigde week- of dagaantallen rolcontainers - Bij meervolume aantallen aan te passen zolang de voorraad strekt.



Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal Zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume. Indien meer rolcontainers zijn ontvangen dan dat passend is voor het gerealiseerde volume pakketten zal de opvolgende levering maximaal een aanvulling zijn tot het in de afspraak overeengekomen aantal benodigde rolcontainers.

Aanvragen en wijzigen

De structurele afspraken voor de haalservice, emballage of het aanleveren op een Pakketten sorteercentra worden vastgelegd in overleg tussen PostNL en de klant. De volgende verzoeken ten aanzien van deze afspraken dienen tijdig door te worden gegeven aan PostNL

- Groter of lager aantal op te halen of aan te leveren rolcontainers of een ander vooraf overeengekomen emballagemiddel. Voor een specifieke dag, periode of voor de structurele afspraak.
- Wijziging in de haallocatie of aanleverlocatie.
- Wijziging in haaltijd of aanlevertijd.
- Tijdelijk stopzetten van de afsprakenreeks voor één of meerdere dagen.
- Het annuleren van een enkele afspraak.

De uiterlijke tijden om een van de bovengenoemde wijzigingen door te geven, communiceert PostNL in MijnPostNL of zijn telefonisch op te vragen. Tijdens drukke periodes kunnen uiterlijke tijden wijzigen. Bij het niet tijdig aanvragen of wijzigen van ritten kan PostNL het verzoek niet uitvoeren.

Voorwaarden

Indien (gedeeltelijk) niet voldaan is aan de gestelde voorwaarden zoals hieronder is vermeld, staat het PostNL vrij om de Zendingen niet in ontvangst te nemen en gemaakte kosten in rekening te brengen.

Tabel 9 - Voorwaarden voor overdragen aan PostNL

Kenmerk	Specificaties
Type Lading	Beschikbaar voor - Pakketten conform ‘Toegestane Zendingen’ (beschreven in hoofdstuk 1). - Pakketten naar buitenland (Export, inclusief België). - Niet machinegeschikte pakketten. (partijen) Brievenbuspost, indien en voor zover overeengekomen met PostNL.
Aanleveren pakketten	- Pakketten dienen aangeleverd te worden op rolcontainers, tenzij expliciet anders overeengekomen met PostNL. - Pakketten met afwijkende verwerking dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval van minimaal 20.000 pakketten met afwijkende verwerking per jaar (gemiddeld 70 per dag). Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. - Pakketten met bestemming België dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval dat een klant gemiddeld meer dan 70 pakketten met bestemming België per dag heeft. Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. - Het emballagemiddel dient voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders (of aan de buitenkant van de gesealde pallet). De indicatiekaarten kunnen besteld worden bij de contactpersoon van PostNL en dienen de volgende type Zendingen aan te geven: - Reguliere Zending; - Niet machine geschikt vanaf 70 pakketten per dag; - België vanaf 70 pakketten per dag; of - Mix: een combinatie van hiervoor genoemde Zendingen.

Aanleveren haalservice- specifiek	- De lading moet klaarstaan, tenzij expliciet anders overeengekomen: - Aan het begin van het afgesproken tijdvenster - Op het afgesproken emballagemiddel - Op de afgesproken plaats op het terrein van de klant Indien de lading niet klaar staat, behoudt PostNL het recht om alleen de lading mee te nemen die klaar staat. - De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om vervoerd te worden en geen schade toe te brengen aan overige vracht. Indien blijkt dat er door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan de overige vracht en/of het voertuig, vrijwaart de klant PostNL voor vorderingen van derden. - De vrachtbrief is onderdeel van de overdracht. - De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor laad- en loswerkzaamheden conform algemeen arbo-normen. - De chauffeur draagt geen verantwoordelijkheid voor aanvragen, wijzigingen, verstoringen of klachten m.b.t. de haalopdracht. Hiervoor neemt u contact op met de daarvoor aangewezen contactpersoon bij PostNL.
Aanlevervoorwaarden specifiek voor aanleveren op een Pakketten sorteercentrum	- Het door de klant ingezette vervoersmiddel dient geschikt te zijn om goed te kunnen lossen volgens de specificaties van een PostNL pakkettensorteercentrum. Op het terrein van een PostNL- pakkettensorteercentrum dient de chauffeur zich te houden aan de aldaar geldende huis- en gedragsregels. Eventuele aanwijzingen en richtlijnen van PostNL dienen opgevolgd te worden. PostNL heeft te allen tijde het recht om de betreffende chauffeur om haar moverende redenen van het terrein te (laten) verwijderen. - Enkel bij een overeengekomen specifieke aanlever-afspraak kan PostNL garanderen dat lossen op een sorteercentrum PostNL-pakketten mogelijk is. Indien er lostijden zijn afgesproken en de lading arriveert tijdig, streeft PostNL ernaar dat direct aandocken mogelijk is. Indien er geen lostijden zijn afgesproken of er niet tijdig wordt gearriveerd, vindt de overdracht van de lading plaats zodra er ruimte beschikbaar is op een van de aanleverdocks.

2.3 Retouren

Antwoordnummer

Met een antwoordnummer betaalt u de verzendkosten van het pakket dat uw klant retour stuurt.

Specificaties:

- Uw klant kan het retourpakket afgeven bij een PostNL punt.
- Antwoordnummerpakketten van 0 tot 10 kg zijn met 21% btw belast. Als u geen btw terug kunt vorderen, wordt een uitzondering gemaakt.
- De standaardafmetingen van een pakket gelden voor antwoordnummerpakketten. Het maximale gewicht is 31,5 kg.

Met de PostNL Retourservice is het mogelijk om een retourolabel met antwoordnummer mee te geven bij de heenzeding of per email te versturen naar de consument. Hiermee optimaliseert u het operationele proces en kunnen de geretourneerde Zendingen gevolgd worden met Track & Trace. Aan deze dienst zitten geen extra kosten verbonden (naast die voor het antwoordnummer).



Afhaalservice Basis en Plus Nederland

Met de Afhaalservice kunt u retourzending(en) laten ophalen en afleveren op elk gewenst adres binnen Nederland. De met de Afhaalservice Plus opgehaalde pakketten zijn standaard verzekerd tot € 500 per pakket. Pakketten die afgehaald worden met de Afhaalservice Basis zijn onverzekerd.

Specificaties:

- De pakketten die opgehaald worden met de Afhaalservice Basis moeten naar een antwoordnummer worden verstuurd.
- De pakketten die opgehaald worden met de Afhaalservice Plus moeten naar een huisadres worden verstuurd.
- Er kunnen maximaal 5 pakketten met 1 afhaalopdracht per adres worden afgehaald; u betaalt dan 1 keer het afhaaltarief (het aantal af te halen pakketten moet wel van tevoren doorgegeven worden).
- Een pakket kan op maandag t/m zaterdag tussen 8.00 en 22.00 uur worden afgehaald.
- Bij geen gehoor: tweede afhaalpoging de volgende dag.
- Als ook bij de tweede afhaalpoging geen gehoor is, vervalt de opdracht; het afhaaltarief wordt wel in rekening gebracht.
- De standaardafmetingen en gewichtseisen van pakketten gelden voor de Afhaalservice Basis en Plus.
- Zendingen kunnen worden afgehaald bij vestigingsadressen in heel Nederland, maar niet bij postbusadressen.
- Opdrachtverstrekking voor afhalen op de volgende dag kan tot uiterlijk 22.00 uur; in het weekend geldt: zaterdag of zondag voor 22.00 uur aangemeld is maandag afgehaald).
- Uw klant krijgt een bewijs van afhaling (barcodenummer van het pakket).
- Uw klant krijgt standaard een e-mailnotificatie van PostNL over het moment van afhalen op het door u meegegeven e-mailadres en/of mobiele telefoonnummer.

Retour aan de deur Nederland

Met Retour aan de deur kan uw klant een retourpakket meegeven aan de pakketbezorger, zonder afspraak. Hiervoor dient het pakket voorzien te zijn van een geldig verzendlabel met barcode.

Specificaties:

- Retour aan de deur wordt niet apart op een productcode geboekt voor retouren, maar valt onder de huidige antwoordnummer productcodes.
- Collectie van Retour aan de deur tijdens de normale distributierondes kan alleen bij adressen waar een heenzeding bezorgd wordt door een PostNL-pakketbezorger en is niet op basis van een expliciete opdracht.
- Het pakket dient voorzien te zijn van een geldig verzendlabel met barcode, gericht aan een antwoordnummer (maximaal 5 pakketten tegelijk).
- Uw klant die de pakketten meegeeft, krijgt een verzendbewijs, waarmee de Zending(en) kan volgen via Track & Trace.

Retour op afspraak

Met Retour op Afspraak kunt u uw retourpakketten, geadresseerd aan een antwoordnummer, laten ophalen binnen zelfgekozen tijdvakken van 2 uur.

Specificaties:

- Het pakket kan op maandag t/m vrijdag tussen 8.00-12.00 en 15.00-20.00 uur worden afgehaald in zelfgekozen 2-uurs tijdvakken.
- Beschikbaar via API of Plug & Play in uw eigen huisstijl (incl. berichtgeving in uw eigen huisstijl).
- Wanneer men een ophaalopdracht aanmaakt voor 12.00 uur, kan het pakket nog diezelfde dag worden opgehaald.
- Het pakket moet voorzien zijn van een retourolabel met 3S-barcode en gericht zijn aan een antwoordnummer.
- Indien geen gehoor, kan u of uw klant zelf een nieuwe ophaalopdracht aanmaken. Deze ophaalopdracht zal wel in rekening worden gebracht.
- De klant krijgt per mail bevestiging van de ophaalopdracht inclusief de 3S-barcode waarmee het pakket te volgen is.

3 Pakketten Nederland - België

3.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

Met Pakketten Nederland - België kunt u uw pakket efficiënt verzenden naar België.

Specificaties

- Het pakket wordt standaard de volgende werkdag bezorgd.
- Zendingen naar postbusadressen/poste restante zijn niet mogelijk.
- Het retouradres moet een Nederlands adres zijn.
- Het pakket moet voldoen aan de voorschriften van toegestane Zendingen.

Tabel 10 – Specificaties pakketten Nederland - België

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	• Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur. • Voor bezorging op maandag wordt een toeslag in rekening gebracht.
Bij geen gehoor	• Pakketten Nederland-België. worden bij geen gehoor standaard aangeboden bij de burens. Indien het pakket wordt afgeleverd bij de burens, wordt de Geadresseerde hier middels een kennisgeving over geïnformeerd. Indien het pakket niet bij de burens kan worden afgegeven, ligt het Pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). De Geadresseerde wordt hier middels een kennisgeving over geïnformeerd.

Bezorging wijzigen	• In bepaalde gevallen is PostNL Pakketten gerechtigd een bijdrage van de Geadresseerde te vragen voor het wijzigen van de bezorging. • In bepaalde gevallen is PostNL Pakketten gerechtigd een bijdrage van de Afzender te vragen voor het op verzoek retour sturen van een Zending nog vóór het bezorg moment bij de Geadresseerde. • Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL Pakketten. • Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen, zal de Geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-punt	• Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL- punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. • Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL punt gevraagd.
Retour Afzender na weigering of onbestelbaar	• Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL- punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. • Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL punt gevraagd. • Na Bezorging Wijzigen naar PostNL punt kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. Een handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.



Aanvullende diensten

U kunt uw pakket laten bezorgen met de volgende aanvullende diensten:

Tabel 11 - Specificaties aanvullende diensten pakketten Nederland - België

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de burens aangeboden.
Handtekening voor ontvangst	Met Handtekening voor ontvangst moet Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters).
Verhoogde Aansprakelijkheid	- Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. - De aansprakelijkheid kan in stappen van € 100, € 250 en € 500 worden verhoogd tot een maximum van € 5.000 per Zending. - De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. - Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. - Verhoogde aansprakelijkheid is standaard inclusief de diensten Handtekening voor ontvangst en Alleen Huis.

Type verzending

Ophalen bij PostNL punt België

Met Ophalen bij PostNL punt België kunt u uw pakket direct naar één van de PostNL punten in België verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. Om uw klant te informeren over zijn Zending, stuurt PostNL Pakketten een notificatie.

Specificaties:

- Het pakket is uiterlijk vanaf uiterlijk 17.00 uur beschikbaar.
- Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pakket beschikbaar op een PostNL punt.
- De PostNL punten hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag).
- De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing.
- ID verificatie is standaard voor Ophalen bij PostNL Punt.
- Uw klant haalt het pakket op met een digitaal afhaalbewijs, NAW-gegevens of de barcode van de Zending.
- De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen.

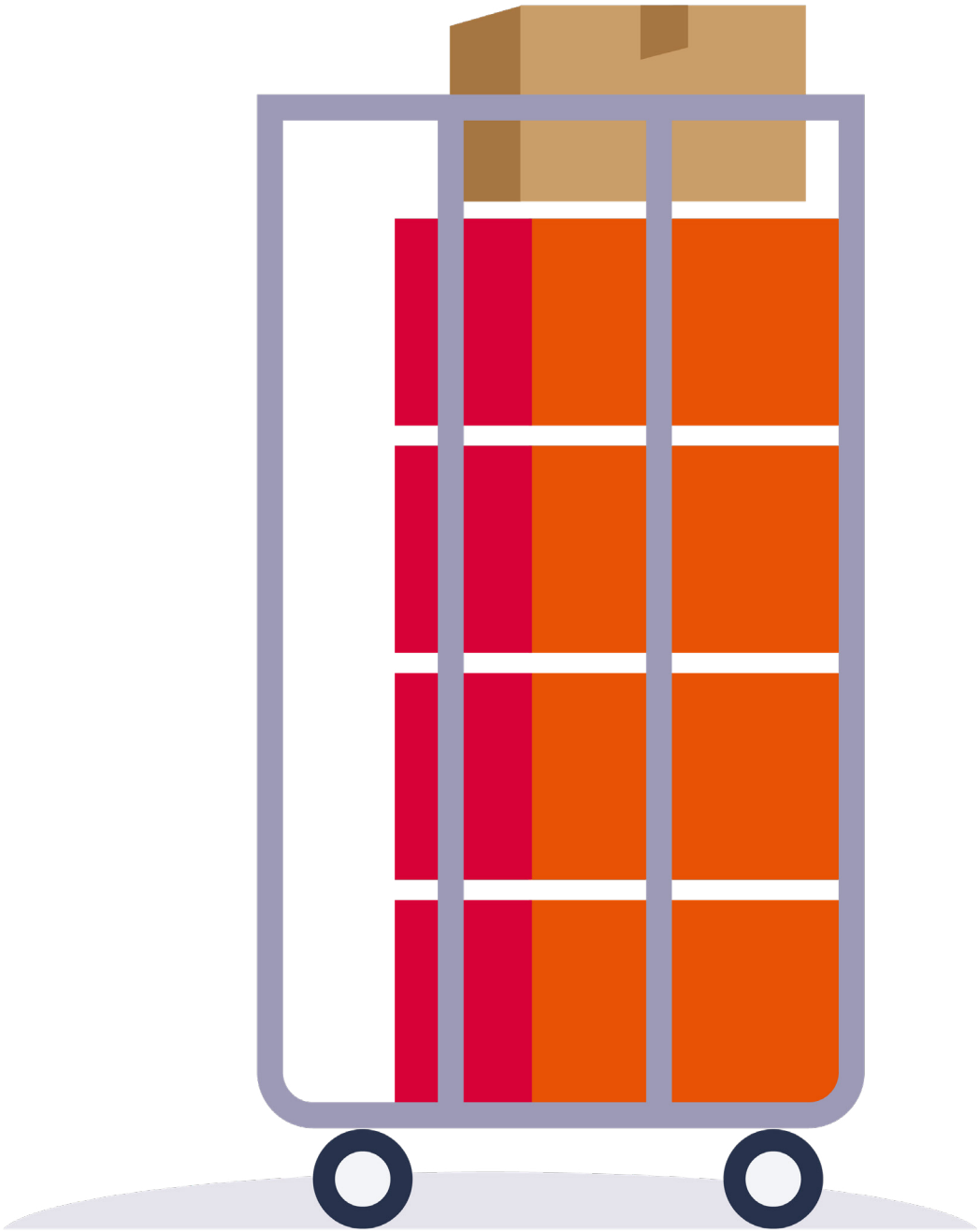


3.2 Retouren België - Nederland

Het product Retouren België biedt een uniforme retouroplossing voor de Benelux. Met Retouren België kunnen consumenten een pakket eenvoudig retourneren op al onze PostNL punten in België.

Specificaties:

- Voor het verwerken van retourpakketten in België is een geprint label op de doos vereist, hier kan men kiezen voor het meesturen van het label met de heen-zending (label in the box) of het apart toesturen van een retourlabel.
- Voor retouren België gelden de standaard eisen omtrent afmetingen en gewicht.
- Voor retouren die vanuit België naar Nederland worden verzonden, is een antwoordnummer verplicht. Voor retouren vanuit België en vanuit Nederland kan hetzelfde antwoordnummer als retouradres worden gebruikt.
- Voor dit product kan gebruik worden gemaakt van Track & Trace op het gehele retourproces.
- Bij het inleveren van het retourpakket wordt een digitaal verzendbewijs verstuurd naar het bij PostNL bekende e-mailadres.



4 Pakketten Internationaal

Tabel 12 – Definities EU en niet-eu

Europa (Pakketten-EU)	Rest van Europa (niet-EU)	Rest van de wereld
België, Bulgarije, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittanie*, Hongarije, Ierland, Italie, Kroatie, Letland, Litouwen, Luxemburg, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenie, Slovenie, Slowakije, Spanje, Tsjechie, Zweden, Zwitserland.	Albanië, Andorra, Bosnië Herzegovina, Canarische Eilanden, Cyprus, Faerøer, Gibraltar, Groenland, Groot Brittanie*, IJsland, Kanaaleilanden, Kroatië, Liechtenstein, Macedonië, Malta, Moldavië, Montenegro, Oekraïne, San Marino, Servië, Turkije, Vaticaanstad en Wit-Rusland	Alle overige landen buiten Europa.

* Afhankelijk van de exacte voorwaarden en ingangsdatum van de volledige uittreding van Groot-Britannië uit de EU.

4.1 Pakketten EU

Met Pakketten EU (zie tabel 12 voor de definitie van EU) kunt u uw pakketten snel, voordelig en met extra zekerheid verzenden binnen veel Europese landen.

Specificaties:

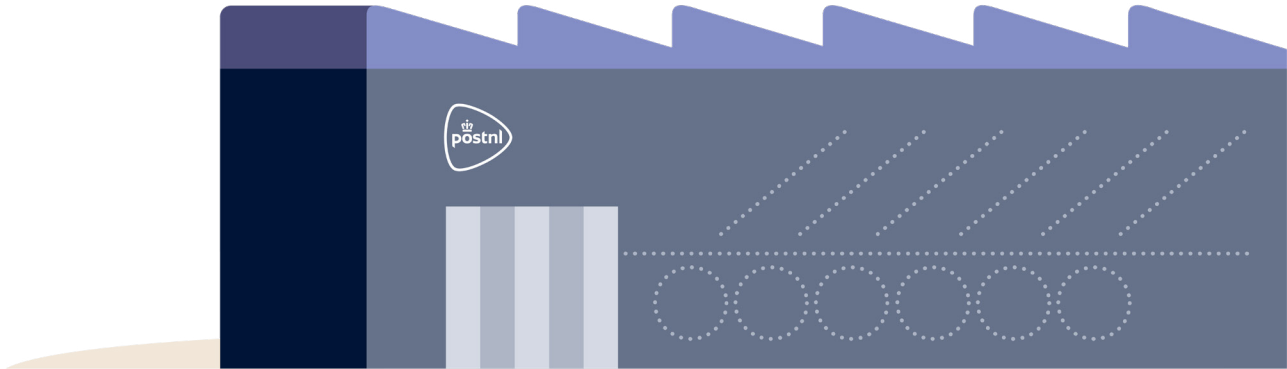
- Pakketten EU kan zowel naar zakelijke- als consumentenadressen worden verzonden.
- In geval van afwezigheid zal een kennisgeving achtergelaten worden. Hierop staat hoe de Geadresseerde het pakket zo snel mogelijk in bezit kan krijgen. In sommige landen wordt zonder uw expliciete toestemming bij de burens geleverd.
- Pakketten EU worden afhankelijk van de bestemming 1 tot 3 keer aangeboden of rechtstreeks uitgeleverd aan een ophaalpunt. Dit is afhankelijk van de standaardbezorging per bestemming.
- Als een pakket niet bezorgd kan worden, gaat het retour Afzender. Het retouradres moet een Nederlands adres zijn.
- Voor Pakketten EU zijn Handtekening voor Ontvangst en Verhoogd aansprakelijk tot € 500 standaard.
- Het pakket moet voldoen aan de maximale gewichts- en afmetingseisen die ook gelden binnen Nederland, zie ‘Toegestane Zendingen’.
- Aan pakketten met een internationale bestemming zitten verzendrestricties. Deze zijn **hier** gepubliceerd.
- De overkomstduur is afhankelijk van de bestemming (zie **hier** voor de meest recente indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding en de afmeting en gewicht van het pakket.
- Voor een correcte en tijdige levering is een e-mailadres en/of mobiel telefoonnummer van de Geadresseerde noodzakelijk.
- Zendingen naar postbusadressen/poste restante en packstations zijn niet mogelijk.
- Indien gewenst kunnen pakketten EU met bestemming Duitsland, Frankrijk en Groot Brittanie rechtstreeks worden verzonden naar een afhaalpunt. Indien gekozen wordt voor verzenden naar een afhaalpunt gelden per land afwijkende maten en gewichten.
- Pakketten met een internationale bestemming moeten gescheiden van de binnenlandse pakketten worden aangeboden.
- De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR. Een hogere schadevergoeding, tot maximaal € 500 per pakket, wordt slechts uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR.

4.2 Pakketten niet-EU

Met Pakketten niet-EU (zie tabel 12 voor de definitie van niet-EU) kunt u uw pakketten voordelig en betrouwbaar verzenden naar alle overige Internationale bestemmingen.

Specificaties:

- Bij afwezigheid van de Geadresseerde wordt een kennisgeving achtergelaten waarop staat waar het pakket kan worden afgehaald. Afhankelijk van het land van bestemming, wordt het pakket 1 tot 2 keer aangeboden.
- Het pakket gaat retour Afzender bij bijvoorbeeld een foutieve adressering; vermelding van een retouradres is verplicht.
- Overkomstduur is:
 - exclusief de handelingstijd van de douane in het land van bestemming; dit kan per land en afhankelijk van de inhoud van de Zending verschillen.
 - afhankelijk van de bestemming (zie **hier** voor een indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding.
 - afhankelijk van de afmeting en gewicht van het pakket.
- Er geldt een standaard aansprakelijkheid van € 200 per pakket. Handtekening voor ontvangst is standaard.
- Het pakket moet voldoen aan de voorwaarden voor afmeting, gewicht en verpakking.
- Een Zending Pakket niet-EU mag maximaal 20 kg zijn. De maximale afmetingen zijn: niet groter dan 150 cm x 70 cm x 50 cm en niet kleiner dan 10 cm x 10 cm x 1cm.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- De verzender is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van het pakket en eventuele bijbehorende douanepapieren. PostNL Pakketten kan de Afzender hierover adviseren.
- Om douane-inklaring in het land van bestemming te bespoedigen is het raadzaam om een (handels-) factuur aan de buitenzijde van het pakket bij te sluiten.
- De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR, overeenkomstig Pakketten EU, met een maximale schadevergoeding van € 200.
- Pakketten met een internationale bestemming moeten gescheiden van de binnenlandse pakketten worden aangeboden.



4.3 Retouren Internationaal

4.3.1. Pakketten Europa Retouren (ERS)

Met Pakketten Europa Retouren, ook wel Easy Return Service (ERS) genoemd, stuurt uw klant in vierentwintig Europese landen een pakket gemakkelijk en kosteloos retour via een lokaal postkantoor. Uw retour Zendingen komen per stuk terug bij u aan. Indien u op zoek bent naar een andere retouroplossing bieden wij ook Internationale Retouren aan welke geconsolideerd teruggestuurd worden naar u.

Specificaties:

- De indicatieve overkomstduur en het aantal postkantoren is afhankelijk van de bestemming (zie [hier](#))
- Pakketten Europa Retouren kunnen alleen naar een Nederlands adres verzonden worden.
- Pakketten Europa Retouren kunnen naar een vestigings- of postbusadres verzonden worden, een antwoordnummer is niet mogelijk.
- Alle Pakketten Europa Retouren moeten voorzien zijn van een retourlabel; deze kan via de ERS webapplicatie worden aangevraagd.
- De buitenlandse klant print het label, bevestigt dit op de Zending en kan deze vervolgens afgeven op een postkantoor.
- Bij Pakketten Europa Retouren zijn Handtekening voor ontvangst en Verhoogde aansprakelijkheid tot € 500 standaard.
- Een Zending mag maximaal 30 kg per collo zijn. De maximale afmetingen zijn: langste zijde 150 cm, kortste zijde 58 cm, overige zijde 78 cm.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- Bij afgifte van de Zending op het postkantoor ontvangt de consument een afgiftebewijs.
- PostNL Pakketten is verantwoordelijk voor de Zending nadat de eerste sorteerscan in het buitenland heeft plaatsgevonden. De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR, overeenkomstig beschreven bij Pakketten EU.



4.3.2. Internationale Retouren

Met de dienst Internationale Retouren biedt klant als contractpartij van PostNL (“Klant”) haar eigen klant (“Eindklant”) de mogelijkheid om een pakket (via het door PostNL best gekozen retour netwerk service) gemakkelijk en kosteloos retour te sturen. Dit is mogelijk van uit zesentwintig landen.

De service

Internationale Retour(en): (Een) Internationale Zending(en) afkomstig uit een gebied buiten Nederland, verzonden door de Eindklant en met een eindbestemming in Nederland. Deze dienst vangt aan op het moment dat de Internationale Zending door de Eindklant is afgeleverd op een Afleverpunt in het buitenland en eindigt op het moment dat de Internationale Zending(en) welke bestemd zijn voor de Klant, na aankomst in Nederland door PostNL zijn geconsolideerd. De dienst Internationale Retouren kan alleen afgenomen worden in combinatie met de PostNL service “Pakketten Nederland” of “Pallet zending “ (Europallet), zodat de geconsolideerde Internationale Zendingen per pallet of doos op het adres van Klant kunnen worden bezorgd.

Specificaties:

- De Klant kiest hierbij voor een postaal of commercieel netwerk met bijbehorende van Afleverpunten voor haar Eindklant.
- De indicatieve overkomstduur is afhankelijk van de bestemming*
- Het aantal Afleverpunten verschilt per land*.
- De Internationale Retouren Zending is middels track & trace te volgen vanaf het moment dat het is afgeleverd op het Afleverpunt door de Eindklant en tot en met de aankomst bij PostNL in Nederland.
- Alle Internationale Retouren Zendingen moeten voorzien zijn van een retourlabel; deze kan via het consumenten of klanten portaal dan wel een API verbinding worden aangevraagd.
- De Eindklant print het retourlabel, bevestigt dit op de Internationale Zending en kan deze vervolgens afgeven op het overeengekomen Afleverpunt.
- Een Internationale Zending mag maximaal 30 kilogram per collo zijn. De maximale afmetingen van een collo verschilt per land*
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per Internationale Zending).
- De frequentie waarin de Internationale Zendingen geconsolideerd worden bij aankomst in Nederland, wordt nader overeengekomen met de Klant.

* Voor meer informatie per bestemming aangaande Afleverpunten, (indicatieve) overkomstduur, maximaal gewicht en maximaal formaat zijn te raadplegen op de **deze website**.

Overige voorwaarden:

1. Klant garandeert dat Klant en Eindklant gerechtigd zijn om de Internationale Zending(en) te overhandigen aan PostNL ten behoeve van het vervoer en verwerking daarvan. Pakketten is niet aansprakelijk voor de correctheid en compleetheid van de inhoud van de Internationale Zending(en) welke zij heeft ontvangen van de Klant of Eindklant.
2. Klant kan de verzendstatus van de Internationale Retouren Zendingen volgen voor zover dit in de betreffende landen mogelijk is en is toegestaan. PostNL heeft een inspanningsverplichting met betrekking tot het (laten) uitvoeren van track & trace functionaliteit en is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van de Klant of derden gerelateerd aan de track & trace functionaliteit, inclusief maar niet beperkt tot (tijdelijke) onbeschikbaarheid van de functionaliteit.
3. De artikelen 12 en 13 van de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer zijn niet van toepassing op Internationale Retouren.

5 Freight

Algemene servicekaders

Er zijn twee verschillende Freight oplossingen, waarin het onderscheid wordt gemaakt tussen cargo Zendingen naar de Benelux (Freight Benelux) en naar Europa (Euro Freight). Voor zowel Benelux Freight als Euro Freight gelden onderstaande specificaties.

Specificaties:

- Voormelden van Cargo Zendingen is verplicht.
- Bij cargo Zendingen die voor 20.00 uur voorgemeld streven wij naar een 24-uurs overkomst in Nederland en 48-uurs overkomst in België en Luxemburg.
- Facturatie vindt plaats op basis van de voormelding.
- Cargo Zendingen die wel worden voorgemeld, maar niet worden aangeleverd, worden alsnog in rekening gebracht.
- Track & Trace via www.postnl.nl.
- Handtekening voor ontvangst is standaard.
- Digitale handtekening voor ontvangst (POD) is kosteloos online beschikbaar, originele handtekening kan tegen vergoeding opgevraagd worden.
- Voor een tweede aanbiedpoging of retourzending geldt het heentarief.
- Zendingen kunnen uitsluitend worden aangeboden aan een zakelijk vestigingsadres (géén postbus).
- Aflevering vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 18.00 uur. Wanneer aflevering op het aangegeven adres niet mogelijk is nemen wij contact op met de verzender voor nadere instructies.

Geweigerde Zending

Wanneer uw klant de Zending weigert, dan wordt u hierover geïnformeerd. U kunt vervolgens kiezen of deze Zending opnieuw moet worden aangeboden of dat deze aan u geretourneerd moet worden. Hiervoor berekent PostNL Cargo u een toeslag.

Adresseringsfout

Wanneer uw Zending onbestelbaar is vanwege een adresseringsfout, dan wordt u hierover geïnformeerd. Dit kan gevolgen hebben voor de overkomstduur. De Zending wordt vervolgens op het juiste adres aangeboden indien u dit wenst. Desgewenst kan de Zending aan u geretourneerd worden. Hiervoor berekent PostNL Cargo u een toeslag.

5.1 Benelux Freight

Bestemmingen

Adressen in de Benelux.

Waddeneilanden

Leveringen aan uw klant op de Waddeneilanden is mogelijk, hiervoor geldt een toeslag.

Tabel 13 - Formaten en gewichten Benelux Freight

Type vracht	Min afmetingen (lxbxh) (cm)	Max afmetingen (lxbxh) (cm)	Max gewicht (kg)	Toelichting
Europallet	120x80x180	120x80x180	800	Max. volumefactor 0,3m3 per Zending
Halve Europallet	80x60x150	80x60x150	200	
Stukgoed	n.v.t.	Langste zijde 300	50	

Vanaf 5 pallets per afleveradres adviseren wij u gebruik te maken van Direct Freight. Neem hiervoor contact op met uw accountmanager of met PostNL Cargo.

Tabel 14 - Aanvullende diensten Benelux Freight

Service	Omschrijving
Tijdslevering leveren < 10.00 uur	Wij leveren uw Zending voor 10.00 uur af bij de ontvanger.
Tijdslevering leveren < 12.00 uur	Wij leveren uw Zending voor 12.00 uur af bij de ontvanger.
Tijdslevering leveren < 14.00 uur	Wij leveren uw Zending voor 14.00 uur af bij de ontvanger.

Tijdvak belevering

Indien uw Zending voor een bepaald tijdstip moet worden afgeleverd, dan gelden de speciale tijdslevering tarieven voor Cargo Zendingen (op aanvraag beschikbaar).

Aansprakelijkheid en voorwaarden

PostNL Cargo is aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de Algemene Voorwaarden voor het Goederenvervoer (AVG), laatste versie. Hierbij zijn wij gehouden tot vergoeding van de werkelijk geleden (bewezen) schade tot de, op grond van voornoemde bepalingen, geldende limieten. Hierbij moet het feitelijke gewicht van de verzonden vracht door de klant aannemelijk worden gemaakt.

5.2 Euro Freight

Bestemmingen

Euro Freight levert naar verschillende landen. Voor een overzicht van bestemmingen en overkomstduur per bestemming zie [hier](#).

Afgelegen gebieden

Voor leveringen aan uw klant op eilanden wordt een extra tarief in rekening gebracht. Neem hiervoor contact op met uw accountmanager of PostNL Cargo.

Tabel 15 - Formaten en gewichten Euro Freight

Type vracht	Min afmetingen (lxbxh) (cm)	Max afmetingen (lxbxh) (cm)	Max gewicht (kg)	Toelichting
Europallet	120x80x180	120x80x180	800	Max. volumefactor 0,3m3 per Zending
Stukgoed	n.v.t.	Langste zijde 300	200	

Aansprakelijkheid en voorwaarden

PostNL Cargo is aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de internationaal geldende CMR-condities. Hierbij zijn wij gehouden tot vergoeding van de werkelijk geleden bewezen schade tot de, op grond van voornoemde bepalingen, geldende limieten. Hierbij moet het feitelijke gewicht van de verzonden vracht door de klant aannemelijk worden gemaakt.

Heeft u vragen?

Algemene vragen en klein zakelijk: 088 86 86 868

Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 19.00 uur.

