

Algemene voorwaarden

Online Verzendservice 2016




postnl

Algemene voorwaarden online verzendservice

Het gebruik van de producten en diensten van PostNL vindt plaats op basis van verscheidene voorwaarden. Welke van de voorwaarden van toepassing zijn hangt af van de aard van de postzending en van de gewenste aanvullende diensten

Voor zover het gaat om het vervoer van postzendingen die op grond van artikel 16 en 17 van de Postwet 2009 behoren tot de universele postdienst gaat u een overeenkomst aan met Koninklijke B.V.. Op dit deel van de overeenkomst zijn (tevens) van toepassing de Algemene Voorwaarden voor de universele Postdienst (meest actuele versie, hierna: "AVP"). Voor zover het gaat om postvervoer van poststukken anders dan hiervoor vermeld, zijn op dat deel van de overeenkomst (tevens) van toepassing de Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Partijen Buszendingen (meest actuele versie, hierna: "AVPB").

Voor zover het gaat om het vervoer van pakketten als bedoeld in artikel 1 sub e van het Postbesluit 2009, voor zover niet begrepen onder a, gaat u een overeenkomst aan met PostNL Pakketten Benelux B.V. (hierna "PostNL Pakketten"). Op overeenkomsten met PostNL Pakketten zijn (tevens) van toepassing de Algemene Voorwaarden

voor Goederenvervoer (meest actuele versie, hierna: "AVG").

De partijen onder a en b worden hierna afzonderlijk dan wel gezamenlijk PostNL genoemd

In onderstaande PDF-files vindt u meer informatie over algemene voorwaarden. Om deze bestanden te openen heeft u Adobe Acrobat Reader® nodig. Dit gratis programma is te downloaden vanaf de website van Adobe.

[Algemene Voorwaarden voor de Universele Postdienst](#) [Algemene Voorwaarden Goederenvervoer 2011](#)

Geldigheid Leveringsvoorwaarden

Deze leveringsvoorwaarden gelden voor de online verzendservice van PostNL.

Voor meer informatie over deze online verzendservice of andere producten van PostNL kunt u contact opnemen met PostNL Klantenservice 0900-0990 (€ 0,45 per gesprek) of via: www.postnl.nl.

Artikel 1

Definities

Bestelling:

een door Koninklijke PostNL ten name van de klant geregistreerde bestelling van een of meerdere producten; **Cliënt:**

een door Koninklijke PostNL geregistreerde natuurlijke persoon of rechtspersoon, door of namens wie een product wordt besteld of een dienst wordt verricht;

Product:

een product van Koninklijke PostNL, dat volgens de publieksinformatie van Koninklijke PostNL op basis van deze voorwaarden geleverd kan worden;

Koninklijke PostNL:

Koninklijke PostNL B.V., gevestigd in Den Haag (2595 AK) aan de Prinses Beatrixlaan 23, KvK-nummer 27124700 en/of PostNL Pakketten Benelux B.V.;

Zending:

een of meerdere producten, in de door of in opdracht van Koninklijke PostNL verzorgde, voor verzending geschikte verpakking.

Artikel 2

Registratie en Bestelling

De cliënt kan producten bestellen, nadat hij in het klantenbestand van PostNL is geregistreerd. Voor registratie en bestelling gelden de door PostNL vastgestelde en aan de cliënt bekend gemaakte procedures.

De cliënt is verplicht de juiste, nauwkeurige, actuele en volledige gegevens te verschaffen die van hem worden verlangd bij de registratieprocedure. De Cliënt is tevens gehouden zorgvuldigheid te betrachten bij het gebruik en het bewaren van de inlognaam en wachtwoord.

De Cliënt staat in voor al het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt door derden die toegang tot de Dienst hebben verkregen met behulp van de inlognaam en wachtwoord van de Cliënt. De Cliënt staat er tevens voor in dat derden die aldus toegang tot de Dienst hebben verkregen, niet in strijd zullen handelen met de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, De Cliënt zal PostNL vrijwaren voor alle schade, kosten en claims die hieruit voortvloeien.

PostNL behoudt zich het recht voor om cliënten niet als zodanig te registreren, c.q. om een of meerdere bestellingen niet uit te voeren, of - eventueel onder het stellen van nadere voorwaarden - op te schorten. PostNL zal van dit recht gebruik kunnen maken, wanneer een gerechtvaardigd belang van PostNL hier aanleiding toe geeft. Als regel zal PostNL haar beslissing gevraagd of ongevraagd nader motiveren.

PostNL zal passende beveiligingsprocedures en

-maatregelen nemen om de Dienst van de Cliënt te beschermen tegen de risico's van onbevoegde toegang of wijziging, vernietiging of verlies van gegevens, maar PostNL kan terzake geen garantie geven.

Voor het gebruik van bepaalde producten kunnen aparte aanvullende voorwaarden gelden.

Artikel 3

Vervoer en Aflevering

PostNL zal de zending(-en) op door haar te bepalen wijze bij de cliënt (doen) afleveren. Op het vervoer en de aflevering zijn, al naar gelang de aard van de zending, de voorwaarden van Nederlands postrecht of Nederlands wegvervoerrecht van toepassing, aangevuld met de Algemene voorwaarden voor het opgedragen postvervoer (AVP), respectievelijk de Algemene Voorwaarden voor Partijen Buszendingen (AVPB), respectievelijk de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (AVG), steeds de actuele versie ten tijde van verzending van de bestelling door PostNL. AVP, AVPB en AVG zijn gratis bij PostNL verkrijgbaar door aanvraag via het in de aanhef vermelde telefoonnummer of via de Internetsite van PostNL.

Indien aflevering op het overeengekomen adres niet mogelijk blijkt te zijn, zal PostNL de zending in overeenstemming met de voor de zending geldende procedure behandelen en zo mogelijk de cliënt daarover informeren.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kan de cliënt zich niet op een termijn of tijdstip van aflevering beroepen.

Onverminderd het in de AVP, AVPB en AVG bepaalde is de aansprakelijkheid van PostNL in verband met door de klant geleden schade ten gevolge van gebrekkige uitvoering van een bestelling beperkt tot (maximaal) het bedrag dat de klant aan PostNL verschuldigd zou zijn geweest, wanneer de bestelling volgens afspraak zou zijn uitgevoerd.

Artikel 4

Frankeerlabel

Via online verzendservice is het mogelijk een frankeerlabel af te drukken conform de aangegeven instructies. Het frankeerlabel is geldig voor het vervoer van een zending gedurende 5 dagen na het bestelling van desbetreffende order.

Het proces voor het afdrukken van een frankeerlabel is op een wijze ingericht dat bij elke opdracht cliënt de optie krijgt tot het laten maken van een proefdruk waardoor misdrukken kunnen worden voorkomen.

Bij elke handeling wordt aan cliënt twee keer een bevestiging gevraagd voor de betreffende handeling, eveneens om misdrukken te voorkomen. Misdrukken zullen derhalve niet worden vergoed door PostNL.

Het is de cliënt niet toegestaan om het frankeerlabel in strijd met de wet, de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden te gebruiken dan wel anderszins onrechtmatig te handelen jegens PostNL of derden.

De cliënt dient te beschikken over een personal computer met Internet toegang, een email adres, en een labelprinter die voldoen aan de minimale vereisten die staan vermeld op de website van online verzendservices. De cliënt draagt zelf de kosten van transmissie en internettoegang.

PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die de cliënt lijdt. PostNL kan zich niet beroepen op de uitsluiting van haar aansprakelijkheid als voortvloeiend uit opzet of grove nalatigheid van de zijde van PostNL.

Artikel 5

Restitutie

Een verzoek om restitutie dient uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de bestelling van het frankeerlabel of na de factuurdatum gedaan te worden, middels het daarvoor bedoelde formulier en bijbehorende instructies, zoals beschikbaar op de website van de online verzendservice.

Artikel 6

Eigendomsvoorbehoud

Een product blijft, ook na aflevering bij de klant, zolang eigendom van PostNL, totdat het bedrag dat de klant in verband met op zijn naam gedane bestelling van dat product aan PostNL is verschuldigd, volledig is voldaan. Beschadiging en verlies van producten, terwijl er nog een eigendomsvoorbehoud op rust, zijn volledig voor rekening en risico van de cliënt.

Artikel 7

Betalingswijze

De cliënt zal alle bedragen die hij in verband met de online verzendservice aan PostNL verschuldigd is op een van de door PostNL toegelaten (of overeengekomen) betalingswijzen voldoen, binnen de daartoe door PostNL gestelde (of nader overeengekomen) termijn.

Artikel 8

Volumekorting

Dit artikel 8 geldt alleen voor vervoer dat plaatsvindt onder een overeenkomst met PostNL Pakketten waarop de AVG van toepassing zijn.

De cliënt heeft over het aantal zendingen die hij verstuurt via online verzendservice, recht op volumekorting volgens de staffel zoals gepubliceerd op de website van PostNL. De volumekorting wordt berekend gedurende één kalenderjaar vanaf 1 januari tot en met 31 december. Na afloop van dat kalenderjaar begint de volumekorting weer opnieuw.

De volumekorting wordt uitsluitend achteraf door PostNL uitbetaald middels overschrijving ten gunste van een IBAN rekeningnummer zoals door de cliënt opgegeven. Uitbetaling van de volumekorting vindt plaats vóór 1 februari in het nieuwe kalenderjaar.

Het minimaal door PostNL totaal uit te betalen bedrag is € 2,50 per kalenderjaar. Bedragen die onder het minimum uitkomen zullen niet worden uitgekeerd.

Zonder correct IBAN rekeningnummer bestaat er geen recht op volumekorting. Indien er onverhoopt geen IBAN rekeningnummer bij PostNL bekend is dient de cliënt dit voor 1 oktober 2016 aan te passen in hun account, bij gebreke waarvan de aanspraak op de opgebouwde volumekorting vervalt.

Indien er wel een IBAN rekeningnummer door de cliënt is opgegeven maar blijkt dat deze niet bestaat waardoor de uitbetaling wordt teruggestort, heeft de cliënt de mogelijkheid om dit te herstellen door vóór 1 april van het nieuwe kalenderjaar alsnog het correcte IBAN rekeningnummer door te geven aan PostNL middels het account, bij gebreke waarvan de aanspraak op de opgebouwde volumekorting vervalt.

PostNL controleert het opgegeven IBAN rekeningnummer niet en betaalt derhalve bevrijdend uit aan de rekeninghouder van het door de cliënt opgegeven IBAN rekeningnummer.

PostNL is gerechtigd de hoogte van de volumekorting tussentijds aan te passen. Aanpassing van de volumekorting zal door PostNL kenbaar worden gemaakt via een melding op de website van PostNL.

Artikel 9

Bijzondere rechten PostNL

Door enkele overschrijding van een overeengekomen (betalings-)termijn is de cliënt in verzuim.

Indien de cliënt na ingebrekestelling (met inachtneming van een redelijke termijn) in verzuim blijft, heeft PostNL, onverminderd haar overige wettelijke en contractuele rechten, gedurende onbepaalde tijd het recht om geen nieuwe bestellingen meer te accepteren, en om de uitvoering van alsdan reeds gedane bestellingen op te schorten of te annuleren.

In geval van een opeisbare vordering heeft PostNL het recht de aflevering van reeds geplaatste bestellingen op te schorten, totdat het achterstallige bedrag volledig is betaald.

PostNL heeft steeds het recht de voorwaarden, de tarieven en het assortiment met betrekking tot de online verzendservice te wijzigen.

Indien de cliënt gedurende een lange periode (sinds zijn registratie dan wel sinds de laatste bestelling) geen bestelling heeft gedaan, kan PostNL hem uit haar klantenregistratie verwijderen.

Artikel 10

Bijzondere rechten cliënt

Voor vragen en reclames met betrekking tot bestellingen of facturen kan de cliënt zich wenden tot het in de aanhef vermelde telefoonnummer.

Reclames dienen uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de bestelling of na de factuurdatum te worden gedaan. Voor de reclame dient het daarvoor bedoelde reclame formulier ingevuld te worden. Deze is beschikbaar via de online verzendservice. Dit formulier dient samen met het origineel en de misdruk per post opgestuurd te worden.

Indien PostNL na ingebrekestelling (met inachtneming van een redelijke termijn) verplichtingen in verband met de online verzendservice niet of onvoldoende nakomt, heeft de cliënt, onverminderd haar overige rechten, het recht alsdan reeds gedane maar door PostNL nog niet volledig uitgevoerde bestellingen te annuleren. Annulering laat de verplichtingen van de cliënt met betrekking tot reeds uitgevoerde en door de cliënt geaccepteerde bestellingen onverlet.

Ten aanzien van zendingen die PostNL aan de klant heeft verstuurd, zal PostNL, wanneer de cliënt door beschadiging, verlies of vertraging van die zending schade heeft geleden, de cliënt in staat stellen de rechten jegens haar uit te oefenen, die op grond van de voorwaarden, waaronder de zending is verzonden, toekomen aan de afzender van die zending.

Artikel 6

Registratie van gegevens

De cliënt verklaart zich er mee accoord, dat PostNL ten behoeve van haar bedrijfsvoering gegevens met betrekking tot de cliënt opneemt in een of meerdere registraties. Op verzoek zal PostNL informatie omtrent doel en gebruik van zulke registraties aan de cliënt verstrekken.

Artikel 12

Klantenservice

PostNL zal een klantenservice openstellen waar de cliënt terecht kan voor vragen en klachten met betrekking tot de producten. De contactgegevens van de klantenservice worden op de website aangegeven.

De klantenservice zal geopend zijn op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 voor telefonisch contact en op werkdagen tussen 08.30 uur en 22.00 uur voor e-mail contact.

Artikel 13

Geschillen, toepasselijk recht, bevoegde rechter

In geval van een geschil zijn de door PostNL vastgelegde gegevens, behoudens tegenbewijs, bepalend.
Op alle overeenkomsten inzake de online verzendservice is Nederlands recht van toepassing.

Eventuele geschillen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen door de meest belanghebbende partij worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 14

Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden kunnen door PostNL worden gewijzigd. Behoudens het gestelde in lid 3 hieronder gelden deze wijzigingen ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.

Wijzigingen zullen worden bekend gemaakt op de Digitale Postzegel Website en door schriftelijke of elektronische toezending aan de cliënt. De wijzigingen treden in werking 14 dagen na de bekendmaking of op een latere datum die in deze bekendmaking is vermeld.

Indien de cliënt door de wijziging in een ongunstigere positie komt te verkeren, kan hij de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe voorwaarden of tarieven van kracht worden. De opzegging dient voor laatstgenoemde datum door PostNL te zijn ontvangen.

Artikel 15

Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Aan de informatie op deze Internetsite kunnen geen rechten worden ontleend.
Typefouten en prijswijzigingen voorbehouden.