Algemene voorwaarden

Voor de Universele Postdienst 2018

Inhoud

Inleiding 3

1. Definities en werkingssfeer 4

2. Tot stand komen van de Overeenkomst 6

3. Weigering en opschorting van de Overeenkomst 6

4. Nakomen van de Overeenkomst 7

5. Tarieven 7

6. Facturen en betaling 7

7. Bescherming persoonlijke levenssfeer 8

8. Wijzigingen en aanvullingen 8

9. Aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL 8

10. Aansprakelijkheid van de Afzender 10

11. Klachten, geschillen en toepasselijk recht 10

12. Verjaring 11

13. Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud 11

14. Frankering 12

15. Verzending 13

16 Track & Trace 13

17. Verzendwijze buitenland 13

18. Services 13

19. Handtekening voor ontvangst 14

20. Bezorging binnenland 15

21. Bezorging buitenland 16

Aanvullende Bepalingen voor Partijen Poststukken naar het buitenland 17

Inleiding

1 Koninklijke PostNL voert in Nederland en in het postvervoer met het buitenland de universele postdienst uit zoals deze is geregeld in de Postwet 2009 en de daarop gebaseerde regelgeving. Daarin is onder andere vastgelegd welke poststukken door Koninklijke PostNL moeten worden vervoerd en welke postvervoersdiensten daarnaast moeten worden aangeboden en geleverd. Ook is daarin de mogelijke (beperking van de) aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL geregeld indien zij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen. In deze Algemene Voorwaarden wordt onder andere beschreven welke eisen gesteld worden aan poststukken en onder welke voorwaarden het postvervoer plaatsvindt.

2 Deze Algemene Voorwaarden van Koninklijke PostNL zijn in december 2017 tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad en worden van kracht met ingang van 1 februari 2018. Er kan naar worden verwezen als: Algemene Voorwaarden voor de universele Postdienst ('AVP').

3 Een exemplaar wordt op verzoek ook verstrekt door PostNL Klantenservice Consumentenmarkt 088 22 55 555.

Artikel 1

Definities en Werkingssfeer

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvullende Bepalingen:
de bij deze Algemene Voorwaarden opgenomen aanvullende bepalingen voor Partijen Poststukken naar het buitenland;

Afzender:
de natuurlijke- of rechtspersoon die met Koninklijke PostNL een Overeenkomst aangaat;

Algemene Voorwaarden:
de Algemene Voorwaarden voor de Universele postdienst;

Bezorging:
het bezorgen van Poststukken op het daarop vermelde adres;

Brievenbus:
een voor de Bezorging van Poststukken bestemde brievenbus;

Brievenbuspost:
Poststukken tot een maximum formaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximum gewicht van 2 kg, die in een Straatbrievenbus kunnen worden gedeponeerd;

Geadresseerde:
Degene aan wie Koninklijke PostNL de Zending volgens de Overeenkomst moet leveren;

Gevaarlijke Stoffen:
De gevaarlijke stoffen zoals gespecificeerd in de laatste versies van de technische instructies van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de 'dangerous goods regulations' van de internationale handelsorganisatie voor de luchtvaartindustrie (IATA), de Internationale Code voor het vervoer van gevaarlijke stoffen over zee, het Europese Verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR) of andere nationale wet- of regelgeving van toepassing op het transport van en/of dienstverlening betreffende gevaarlijke stoffen;

Koninklijke PostNL:
Koninklijke PostNL B.V. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van medewerkers van Koninklijke PostNL worden daar mede onder begrepen de medewerkers van derden aan wie Koninklijke PostNL werkzaamheden in het kader van deze Algemene Voorwaarden uitbesteedt;

Niet Brievenbuspost:
Poststukken tot een maximumformaat van 100 x 50 x 50 cm en een maximumgewicht van 10 kg (naar het buitenland geldt een maximumgewicht van 20 kg), die niet aan de voor Brievenbuspost gestelde eisen voldoen. Poststukken met een formaat of gewicht boven het in deze bepaling genoemde maximum vallen niet onder het bereik van deze Algemene Voorwaarden. Alle Niet Brievenbuspost wordt in Nederland standaard met track & trace verzonden, naar het buitenland is track & trace voor Niet Brievenbuspost zonder Service optioneel;

Onbestelbaar Poststuk:
een Poststuk dat niet bezorgd kan worden op het op het Poststuk vermelde adres of dat door de geadresseerde (onverwijld) wordt geweigerd of door de geadresseerde niet (tijdig) wordt opgehaald op een Postvestiging;

Overeenkomst:
de overeenkomst tussen Koninklijke PostNL en de Afzender van het Poststuk ter uitvoering van het Postvervoer in het kader van de Universele postdienst;

Pakketzegel:
een door Koninklijke PostNL verkrijgbaar gestelde en nog geldige zegel voor Niet Brievenbuspost, door middel waarvan de voor de uitvoering van de Universele postdienst verschuldigde bedragen kunnen worden voldaan.

Poststuk:
een geadresseerde Zending, bestaande uit
Brievenbuspost of Niet Brievenbuspost;
Postvervoer:
het geheel van handelingen dat Koninklijke PostNL verricht om Poststukken te bezorgen;
Postvestiging:
een dienstverleningspunt, waaronder in deze Algemene Voorwaarden ook de PostNL business balies worden begrepen, waar Poststukken voor verzending afgegeven kunnen worden;
Postzegel:
een door Koninklijke PostNL verkrijgbaar gestelde en nog geldige zegel, een zegelafdruk op door Koninklijke PostNL verkrijgbaar gestelde kaarten en andere formulieren, daaronder begrepen een printzegel, een afdruk van een frankeermachinestempel of een door Koninklijke PostNL geautoriseerde computerprint of Postzegelcode, door middel waarvan de voor de uitvoering van de Universele postdienst verschuldigde bedragen kunnen worden voldaan.
Postzegelcode:
een in opdracht van de Afzender door Koninklijke PostNL, tegen betaling, gegenereerde code bestaande uit cijfers en letters, welke als frankering voor het Postvervoer van bepaalde Poststukken kan worden gebruikt die onderdeel uitmaken van de Universele postdienst.
Service:
de door Koninklijke PostNL binnen de Universele postdienst aangeboden services: aangetekend en de verzekerservice;
Straatbrievenbus:
een voor het publiek bestemde door Koninklijke PostNL geplaatste straatbrievenbus waarin Afzenders Brievenbuspost kunnen deponeren;
Universele postdienst:
de universele postdienst zoals bedoeld in de Postwet 2009 en de daarop gebaseerde regelgeving;
Verboden goederen:
zijn goederen (i) die op grond van internationale of nationale wet of regelgeving (waaronder begrepen regels van internationale organisaties, bijv. het Wereldpostverdrag) verboden zijn te transporteren, (ii) goederen waarvoor PostNL niet de noodzakelijke licentie dan wel autorisatie heeft verkregen en/of (iii) goederen waarvan het als algemeen bekend mag worden verondersteld dat deze gevaarlijk of illegaal zijn in het land van oorsprong, bestemming en/of elk derde land via waar de goederen worden getransporteerd;
Verzekerbedragen:
de extra toeslag voor het versturen van een Poststuk met de Service Aangetekend of Verzekerservice.
Zending:
een aan Koninklijke PostNL voor Postvervoer aangeboden Poststuk;

1.2 Werkingssfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten ter uitvoering van de Universele postdienst voor vervoer van Poststukken.

Artikel 2

Tot stand komen van de Overeenkomst

2.1 De Overeenkomst komt tot stand door Brievenbuspost voldoende gefrankeerd in een Straatbrievenbus te deponeren dan wel Poststukken tegen het vastgestelde tarief op een Postvestiging af te geven. De tijden van openstelling van de Postvestigingen en de lichtingstijden van de Straatbrievenbussen zijn daarop of daarbij vermeld.

2.2 Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, blijven van kracht als de rechtsvorm van Koninklijke PostNL wijzigt.

Artikel 3

Weigering en opschorting van de Overeenkomst

3.1 Koninklijke PostNL kan de totstandkoming van een Overeenkomst weigeren of de uitvoering van een tot stand gekomen Overeenkomst opschorten, zo mogelijk onder opgave van redenen, indien:

a. het Poststuk niet voldoet aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, adressering, vorm en/ of verpakking, die door Koninklijke PostNL daaraan zijn gesteld;
b. enige bepaling in een wet en/of een internationaal (post)verdrag zich daartegen verzet;
c. het vervoer van een Poststuk gevaar oplevert voor personen en/of zaken;
d. de door de Afzender te verstrekken gegevens niet juist of niet volledig zijn verstrekt;
e. het Poststuk op de adreszijde voorzien is van onder andere zegels of bedrukte stickers, dan die welke door Koninklijke PostNL zijn uitgegeven of verstrekt;
f. het Poststuk op de adreszijde voorzien is van door Koninklijke PostNL uitgegeven Postzegels, die zodanig zijn bewerkt, dat ze niet op de gebruikelijke wijze ongeldig kunnen worden gemaakt;
g. het Poststuk voorzien is van zegels, zegel- of stempelafdrukken, computerprints, of nabootsingen van afdrukken, die door hun gelijkenis met door Koninklijke PostNL uitgegeven of gebruikte zegels of afdrukken verwarring kunnen veroorzaken.

3.2 De Afzender wordt in het geval van opschorting, voor zover mogelijk, eventueel tegen betaling, onder vermelding van de reden van de opschorting, weer in het bezit gesteld van zijn Poststuk. Daarmee wordt de Overeenkomst beëindigd.

Artikel 4

Nakomen van de Overeenkomst

4.1 De Overeenkomst is door Koninklijke PostNL nagekomen als het door de Afzender verstuurde Poststuk overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden is bezorgd.

4.2 De Overeenkomst geeft aan de geadresseerde geen eigen recht op Bezorging. De geadresseerde kan geen beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.

4.3 Koninklijke PostNL streeft ernaar om Poststukken binnen een redelijk termijn ongeschonden op het op het Poststuk vermelde adres te bezorgen. Koninklijke PostNL geeft daarvoor geen garantie.

4.4 Een Onbestelbaar Poststuk wordt kosteloos aan de Afzender teruggezonden, indien:

a. het niet kan worden bezorgd op het daarop vermelde adres;

b. het door de geadresseerde niet (tijdig) wordt afgehaald op een Postvestiging;

c. de geadresseerde weigert het Poststuk in ontvangst te nemen. De weigering dient te geschieden direct bij, dan wel onmiddellijk na de Bezorging en zonder dat de sluiting of verzegeling is geschonden of van de inhoud is kennis genomen.

4.5 Een Onbestelbaar Poststuk dat niet aan de Afzender kan worden teruggezonden wordt vernietigd (ook bij weigering door de Afzender), tenzij het Poststuk geacht wordt voor de Afzender van waarde te zijn. In dat geval blijft het Poststuk gedurende één jaar bewaard, waarna de inhoud aan Koninklijke PostNL vervalt.

Artikel 5

Tarieven

5.1 De tarieven, die verschuldigd zijn voor de uitvoering van de Universele postdienst, worden door Koninklijke PostNL bekend gemaakt. Een tarievenkaart (laatste versie) ligt ter inzage op de Postvestigingen. De tarieven zijn ook vermeld op www.postnl.nl. De hoogte van de tarieven is afhankelijk van het soort Poststuk, het gewicht, de wijze van frankeren en de eventuele Services. De hoogte van het tarief voor een Poststuk naar het buitenland is daarnaast ook afhankelijk van het land van bestemming.

5.2 De Afzender die een Poststuk ter verzending op een Postvestiging afgeeft, moet de gegevens verstrekken die vereist zijn ter vaststelling van het van toepassing zijnde tarief. Koninklijke PostNL is gerechtigd de verstrekte gegevens te controleren.

5.3 Alle bedragen die verschuldigd zijn, worden verhoogd met belastingen en heffingen, die Koninklijke PostNL verplicht is in rekening te brengen.

Artikel 6

Facturen en betaling

6.1 Betaling van verschuldigde bedragen geschiedt door de Afzender voorafgaand aan het Postvervoer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.2 Indien tussen de geadresseerde van een Poststuk zonder Services en Koninklijke PostNL een overeenkomst betreffende antwoordzendingen van kracht is, komt het door Koninklijke PostNL vastgestelde en overeengekomen tarief met betrekking tot de aan het desbetreffende antwoordnummer toegezonden Poststuk zonder Services voor rekening van de geadresseerde.

6.3 Niet of niet voldoende gefrankeerde Poststukken kunnen aan de Afzender worden teruggezonden ter (bij) frankering dan wel, indien de Afzender (bij)frankering weigert of de Afzender niet bekend is, als Onbestelbaar Poststuk worden beschouwd. Indien Koninklijke PostNL dat doelmatiger acht, kunnen niet of niet voldoende gefrankeerde Poststukken bij de geadresseerde worden bezorgd tegen betaling, inclusief administratiekosten. De Afzender dient het aan de geadresseerde in rekening gebrachte te betalen als de geadresseerde niet aan het betalingsverzoek van Koninklijke PostNL voldoet.

Artikel 7

Bescherming persoonlijke levenssfeer

7.1 Koninklijke PostNL gebruikt de in het kader van de Overeenkomst vastgelegde gegevens (van Afzender en de Geadresseerde) voor de uitvoering van de Overeenkomst. De gegevens worden verwerkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming. Voor de in deze voorwaarden genoemde persoonsgegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming. Meer informatie over gegevensbescherming vindt u in de privacyverklaring op de website van PostNL.

7.2 Koninklijke PostNL verplicht zich om, buiten de gevallen zoals hierboven genoemd, persoonsgegevens en in het algemeen informatie over Poststukken die in verband met de uitvoering van Overeenkomsten verwerkt worden, niet aan derden bekend te maken, tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

7.3 Van de inhoud van niet gesloten Poststukken wordt door Koninklijke PostNL alleen kennis genomen voor zover dit in geval van Onbestelbare Poststukken, voor het vaststellen van het adres van de Afzender of de geadresseerde nodig is. De Afzender dient controle mogelijk te maken van Poststukken die hij wenst te verzenden en kan gevraagd worden de inhoud van een Poststuk te tonen.

7.4 Overeenkomstig de Postwet 2009 worden Onbestelbare (gesloten) Poststukken, voor zover nodig voor het vaststellen van het adres van de Afzender of geadresseerde alleen geopend op last van de kantonrechter te ‘s-Gravenhage. Koninklijke PostNL is verplicht daarbij te handelen overeenkomstig het in de Grondwet vastgelegde briefgeheim.

Artikel 8

Wijzigingen en aanvullingen

Koninklijke PostNL zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Artikel 9

Aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL

9.1 Voor schade ontstaan bij uitvoering van de Overeenkomst is Koninklijke PostNL niet aansprakelijk, tenzij hieronder anders is bepaald.

9.2 Met inachtneming van het hiervoor bepaalde, de bepalingen van de Postwet 2009 en het Wereldpostverdrag (zie www.upu.int) is Koninklijke PostNL tegenover de Afzender in het geval van verzuim slechts aansprakelijk voor geleden directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit het Postvervoer van Poststukken met een Service. Koninklijke PostNL is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade (onder andere gederfde inkomsten, veilingkosten, vertraging(en) etc.), tenzij in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.

9.3 Met inachtneming van de artikelen 9.1, 9.2 en voor zover aan het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden is voldaan geldt het navolgende: Voor Poststukken met een Service (zie voor de desbetreffende voorwaarden artikel 18) bedraagt de aansprakelijkheid:

a. voor aangetekende Brievenbuspost: ten hoogste € 50,- per Poststuk.

b. voor aangetekende Niet Brievenbuspost binnenland: ten hoogste € 500,- per Poststuk. Indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan (onder andere het door de Afzender overleggen van bewijs van de waarde van de inhoud), geldt ten hoogste een vergoeding van € 50,- per Poststuk.

c. voor aangetekende Niet Brievenbuspost naar het buitenland (afhankelijk van de gekozen Service “Pakket Aangetekend tot €100,-“ of “Pakket Aangetekend tot €500,-“):

- € 100,- per poststuk in geval de Service “Pakket Aangetekend tot € 100,-“ is gekozen, of;
- € 500 per Poststuk in geval de Service “Pakket Aangetekend tot € 500,-“ is gekozen.

Indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan (onder andere het door de Afzender overleggen van bewijs van de waarde van de inhoud) geldt ten hoogste een vergoeding van € 50,- vermeerderd met € 5,- per kilogram, of

gedeelte daarvan, beperkt tot een maximum van € 100,- per Poststuk. De totale maximale schadevergoeding voor een aangetekend Niet Brievenbuspost Poststuk naar het buitenland van maximaal 20 kg bedraagt in dat geval € 150,-.

d. voor Brievenbuspost verzonden met de Verzekerservice: het door de Afzender bij de totstandkoming van de Overeenkomst opgegeven bedrag tot maximaal € 500,- per Poststuk, met inachtneming van het bepaalde in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden. Indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan (onder andere het door de Afzender overleggen van bewijs van de waarde van de inhoud), geldt ten hoogste een vergoeding van € 50,- per Poststuk.

e. voor Niet Brievenbuspost verzonden met de Verzekerservice: het door de Afzender bij de totstandkoming van de Overeenkomst opgegeven bedrag tot maximaal € 5.500,- per Poststuk, met inachtneming van het bepaalde in artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden. Indien niet aan de voorwaarden wordt voldaan (onder andere het door de Afzender overleggen van bewijs van de waarde van de inhoud), geldt ten hoogste een vergoeding van € 50,- per Poststuk. In het geval van Verzekerservice Niet Brievenbuspost naar het buitenland wordt de voormelde vergoeding van € 50,- vermeerderd met € 5,- per kilogram, of gedeelte daarvan, beperkt tot een maximum van € 100,- per Poststuk. De totale maximale schadevergoeding voor een Niet Brievenbuspost Poststuk met Verzekerservice van maximaal 20 kg bedraagt in dat geval € 150,-.

9.4 Koninklijke PostNL bepaalt aan de hand van de door de Afzender overgelegde bewijzen, zoals;

- het originele verzendbewijs;
- de in-of aankoopfactuur;
- de verkoopnota, en/of
- ander rechtsgeldig bewijs van de waarde,

of de Afzender in aanmerking komt voor een schadevergoeding en de hoogte daarvan.

Bij bepaling van de hoogte van de schadevergoeding wordt bij gebruiksartikelen rekening gehouden met de actuele waarde daarvan, mede bepaald door de ouderdom of de staat waarin deze verkeren.

9.5 Bij Poststukken met een Service wordt, voor zover in deze gevallen een schadevergoeding is uitgekeerd, bij verlies van deze Poststukken dan wel beschadiging van de inhoud van deze Poststukken, zodat deze inhoud geheel waardeloos is geworden, tevens het bedrag voor de verzending terugbetaald minus de verzekerbedragen.

9.6. **1.** In afwijking van het bovenstaande heeft de Afzender geen recht op schadevergoeding als de schade is ontstaan:

- uit de aard van of een gebrek aan de inhoud van het Poststuk;
- door ondeugdelijke verpakking;
- door onjuiste of onvolledige adressering;
- door een oorzaak die aan de Afzender zelf te wijten is;
- als gevolg van overmacht, waaronder onder andere begrepen: stakingen en overstromingen; - door aanhouding of in beslagname op last van daartoe bevoegd gezag.

In het geval van verlies van een Poststuk naar het buitenland als gevolg van overmacht, worden de bedragen die betaald zijn voor de verzending, wel aan de Afzender terugbetaald.

2. Een Afzender heeft eveneens geen recht op een schadevergoeding indien een Poststuk:

- Gevaarlijke stoffen bevat*;
- Verboden goederen bevat*.

3. In aanvulling op het bovenstaande geldt dat de Afzender van een aangetekend Poststuk geen recht heeft op schadevergoeding als de schade is ontstaan aan een Poststuk naar het buitenland dat geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden bevatte.

9.7 Om voor schadevergoeding in aanmerking te komen dient het verzoek daartoe door de Afzender bij Koninklijke PostNL te worden ingediend binnen de volgende termijnen:

a. bij verlies van Poststukken met een Service in het binnenlands verkeer binnen 12 maanden te rekenen van de dag volgend op die van verzending;

b. bij verlies van Poststukken met een Service naar het buitenland binnen 6 maanden te rekenen van de dag volgend op die van verzending;

c. bij beschadiging van een Poststuk met een Service zo spoedig mogelijk na ontdekking.

Een ingediende navraag naar een vermist Poststuk met een Service wordt als verzoek om schadevergoeding aangemerkt op het moment dat het verlies van het Poststuk wordt vastgesteld.

9.8 Poststukken in het binnenland worden geacht verloren te zijn gegaan wanneer deze niet zijn bezorgd en niet binnen 30 dagen na de verzending kunnen worden opgeleverd. Een Poststuk naar het buitenland wordt geacht verloren te zijn gegaan als de Bezorging niet binnen een redelijke termijn (met inachtneming van de omstandigheden van het vervoer naar en in het land van bestemming) heeft plaats gehad

*Meer informatie over Gevaarlijke stoffen en Verboden goederen is te vinden op www.postnl.nl/verbodengoederen

Artikel 10

Aansprakelijkheid van de afzender

1 De Afzender is tegenover Koninklijke PostNL aansprakelijk voor schade die, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming aan de Afzender kan worden toegerekend, door zijn Poststuk is toegebracht aan personen in dienst van Koninklijke PostNL en/ of door haar ingeschakelde derden, aan bedrijfsmiddelen van Koninklijke PostNL en/of van door haar ingeschakelde derden of aan andere Poststukken. In het laatste geval beperkt de aansprakelijkheid zich tot de bedragen die Koninklijke PostNL aan derden dient te vergoeden.

2 Koninklijke PostNL accepteert geen Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen en de Afzender garandeert deze niet te verzenden/ aan te bieden. Indien de Afzender Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen ten vervoer aanbiedt bij Koninklijke PostNL, vrijwaart de Afzender Koninklijke PostNL en stelt haar schadeloos voor alle aanspraken van derden en de schade die Koninklijke PostNL lijdt in verband met het vervoer van Gevaarlijke Stoffen en/of Verboden goederen. Het voorgaande geldt eveneens voor de door Koninklijke PostNL ingeschakelde derden.

3 De Afzender stemt ermee in dat het ter uitsluitende beoordeling is van Koninklijke PostNL wat zij met de door de Afzender aangeboden Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen doet.

Artikel 11

Klachten, geschillen en toepasselijk recht

11.1 Koninklijke PostNL stelt voor het indienen van klachten inzake de uitvoering van de Overeenkomst een telefoonnummer beschikbaar. Voor Afzenders zijnde consumenten: 088 22 55 555 (lokaal tarief) en voor Afzenders zijnde zakelijke klanten: 088 86 86 868. Koninklijke PostNL streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen dertig dagen. Als een dergelijke inhoudelijke reactie binnen de bovengenoemde termijn niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere inhoudelijke reactie redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve inhoudelijke reactie worden vermeld. Als dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan Koninklijke PostNL het op schrift stellen van de klacht verlangen.

11.2 Blijft er tussen Koninklijke PostNL en de Afzender zijnde een consument een geschil bestaan of wordt niet binnen dertig dagen, dan wel indien van toepassing binnen de nader gestelde termijn, na het indienen van de klacht inhoudelijk gereageerd, dan kan de voornoemde Afzender dit geschil tegen betaling van het verschuldigde klachtengeld op elektronische wijze of schriftelijk aanhangig maken bij de onafhankelijke Geschillencommissie Post via www.degeschillencommissie.nl respectievelijk, Postbus 90600, 2509 LP 's-Gravenhage. De Afzender kan ook telefonisch (070-3105310) een klachtenformulier aanvragen. Een geschil moet uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument zijn klacht indiende, bij de Geschillencommissie Post aanhangig worden gemaakt.

11.3 Geschillen tussen Koninklijke PostNL en Afzenders, zijnde consumenten, naar aanleiding van deze voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften, tarieven en regelingen kunnen bij wijze van bindend advies worden beslecht door de Geschillencommissie Post overeenkomstig haar reglement. Wenst de Afzender geen behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Post of kan deze het geschil niet behandelen, dan kan hij het geschil aan de burgerlijke rechter voorleggen.

11.4 Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12

Verjaring

Alle vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van verzending. Een navraag naar een Poststuk of een vordering tot schadevergoeding, door Koninklijke PostNL ontvangen binnen de daarvoor in artikel 9.7 gestelde termijnen, stuit de verjaring.

Artikel 13

Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud

13.1 Vorm

Enveloppen en kaarten moeten rechthoekig van vorm zijn. Kaarten zonder envelop moeten daarnaast vlak van oppervlakte zijn.

13.2 Verpakking

1 De verpakking van Poststukken moet in ieder geval aan de volgende vereisten voldoen:

- De sluiting van Poststukken moet rekening houden met de inhoud van het Poststuk;
- De verpakking van Poststukken moet deugdelijk, veilig en stevig zijn en rekening houden met het gewicht, de grootte en de mate van kwetsbaarheid van de inhoud daarvan;
- De verpakking moet van zodanige aard zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud daarvan, beschadiging van andere Poststukken alsmede verwonding van personeel (en/of derden) van Koninklijke PostNL wordt voorkomen;
- De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor het inschuiven van andere Poststukken;
- Enveloppen met een open zijkant moeten zo worden gebruikt, dat deze zijkant zich rechts van het adres bevindt.

2 Poststukken in kaartvorm, die vervaardigd zijn van karton dat voldoende stevig is om zonder verpakking te worden vervoerd, hoeven niet verpakt te worden.

13.3 Adressering

1 Op Poststukken moet de naam en daaronder een volledig adres van de geadresseerde worden vermeld, al dan niet door middel van een sticker. Onder volledig adres wordt verstaan; straat en huisnummer (met eventuele huisnummertoevoeging) dan wel postbus- of antwoordnummer. In alle gevallen moet de postcode en woonplaats van bestemming vermeld worden. Wanneer Poststukken worden voorzien van een Afzender- of retouradres, mag dit uitsluitend een adres in Nederland zijn. Dit adres moet worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op de achterzijde van het Poststuk.

2 Voor Poststukken naar het buitenland geldt het nadere vereiste dat het land van bestemming in het Nederlands of in het Engels op het Poststuk wordt vermeld, en dat bij voorkeur het adres over vier regels wordt verdeeld. De woon- of vestigingsplaats van de geadresseerde en het land van bestemming moeten in hoofdletters worden vermeld. Poststukken naar het buitenland moeten worden voorzien van een Afzender- of retouradres. Dit mag uitsluitend een adres in Nederland zijn. Dit adres moet worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op de achterzijde van het Poststuk. **13.4 Afmetingen, gewicht**

1 Minimum afmetingen:

Poststukken mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte. In rolvorm mogen Poststukken niet kleiner zijn dan 10 cm in de lengte; de som van de lengte en tweemaal de middellijn mag niet kleiner zijn dan 17 cm.

2 Maximum afmetingen:
Brievenbuspost mag niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm. Brievenbuspost in kaartvorm, zonder envelop verzonden, mag niet groter zijn dan 16,2 bij 23,5 cm. Niet Brievenbuspost Poststukken mogen niet groter zijn dan 100 x 50 x 50 cm.

3 Maximumgewicht:
Het maximumgewicht van Brievenbuspost is 2 kg en van Niet Brievenbuspost binnen Nederland 10 kg. Het maximum gewicht van Niet Brievenbuspost naar het buitenland zonder track & trace is 2 kg. Van Niet Brievenbuspost naar het buitenland met track & trace en Niet Brievenbuspost naar het buitenland met een Service is het maximumgewicht 20 kg.*

13.5 Inhoud

1. Het Postvervoer van levende dieren is niet toegestaan. Alle stoffen, waarop de Wet Vervoer Gevaarlijke Stoffen van toepassing is, zijn ook van Postvervoer uitgesloten.
2. Koninklijke PostNL treft geen bijzondere voorzorgen voor de behandeling van zeer kwetsbare goederen (onder andere elektronica, glas- en aardwerken etc.).
3. Voor Poststukken met een bestemming buiten de Europese Unie die zaken bevatten dient de Afzender de voorgeschreven verzenddocumenten volledig en nauwkeurig in te vullen in het Engels. Deze verzenddocumenten worden door Koninklijke PostNL ter beschikking gesteld. Afzenders dienen zich zelf op de hoogte te stellen van de geldende invoerbepalingen in het land van bestemming.
4. Poststukken naar het buitenland die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden bevatten, mogen uitsluitend als Poststuk met de Verzekerservice worden verzonden (zie ook artikel 18.2).

* Voor Niet Brievenbuspost zwaarder dan 10 kg (binnenland) en voor Niet Brievenbuspost met track & trace zwaarder dan 20 kg (naar het buitenland) gelden de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer (laatste versie).

Artikel 14

Frankering

14.1 Algemeen
Poststukken kunnen worden bezorgd indien de tarieven daarop volledig zijn verantwoord door Postzegels of door Koninklijke PostNL uitgegeven Pakketzegels. In het laatste geval mogen Poststukken alleen door afgifte op Postvestigingen ter verzending worden aangeboden. Poststukken kunnen ook ter frankering op een Postvestiging worden aangeboden.

14.2 Als voldoende gefrankeerd worden beschouwd Poststukken die ten minste voorzien zijn van het op grond van de tarievenkaart (laatste versie) van Koninklijke PostNL verschuldigde bedrag aan ongebruikte, geldige Postzegels of Pakketzegels.

14.3 De frankering met Postzegels moet worden aangebracht in de rechter bovenhoek van de adreszijde van het Poststuk. Indien Poststukken niet voldoen aan de vereisten van frankering is Koninklijke PostNL onder andere gerechtigd maatregelen te nemen zoals vermeld in artikel 6.3.

14.4 Ongebruikte, geldige, door Koninklijke PostNL uitgegeven Postzegels worden niet teruggenomen.

14.5 Frankering door middel van frankeermachines
Afdrukken van een frankeermachine zijn geldig indien ze zijn vervaardigd door middel van een frankeermachine en conform de Voorwaarden Frankeermachinegebruik, waarvoor Koninklijke PostNL een schriftelijke overeenkomst voor het frankeren met de gebruiker is aangegaan.

14.6 Frankering door middel van Pakketzegels
Koninklijke PostNL bepaalt welke Pakketzegels verkrijgbaar zijn en welke Pakketzegels niet meer geldig zijn.

14.7 Overige bepalingen
Koninklijke PostNL bepaalt welke Pakketzegels verkrijgbaar zijn en welke Pakketzegels niet meer geldig zijn. Koninklijke PostNL heeft het recht om de op de ter verzending aangeboden Poststukken aangebrachte Postzegels en Pakketzegels voor herhaald gebruik ongeldig te maken door een stempelafdruk of op enige andere wijze. Tevens heeft Koninklijke PostNL het recht om op ter verzending aangeboden Poststukken aanduidingen aan te brengen die nodig zijn voor de sortering en/of Bezorging.

Artikel 15

Verzending

15.1 Algemeen

Poststukken moeten ter verzending worden gedeponeerd in een Straatbrievenbus of ter verzending te worden afgegeven op een Postvestiging. Ten aanzien van Poststukken die met een Service worden verzonden, gelden bijzondere voorwaarden (zie onder andere artikel 18).

15.2 Afgifte van verzendbewijs

Poststukken waarvoor de Afzender een verzendbewijs ontvangt, moeten met de daarbij behorende door Koninklijke PostNL ter beschikking gestelde formulieren worden afgegeven op een Postvestiging. De Afzender ontvangt van de op deze wijze verzonden Poststukken een verzendbewijs (inclusief het nummer van het Poststuk en een afdruk van de dagtekening).

Artikel 16

Track & Trace

De navolgende artikelen zijn van toepassing op Brievenbuspost met een Service en op Niet Brievenbuspost, met uitzondering van Niet Brievenbuspost tot en met 2 kg zonder Service en zonder track & trace.

16.1 De Afzender kan de verzendstatus van de voornoemde Poststukken volgen op www.tracktrace.nl. Koninklijke PostNL heeft een inspanningsverplichting met betrekking tot het (laten) uitvoeren van track & trace voor de voornoemde Poststukken. Koninklijke PostNL is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van de Afzender als gevolg van de (tijdelijke) niet beschikbaarheid van de track & trace functionaliteit.

16.2 Bij de verzending dient gebruik te worden gemaakt van de door Koninklijke PostNL beschikbaar gestelde verzenddocumenten. Track & trace op de voornoemde Poststukken kan plaatsvinden naar de landen die dit toelaten en waar dit mogelijk is en worden bezorgd volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.

Artikel 17

Verzendwijze buitenland

Priority

Poststukken naar het buitenland worden verzonden als 'Priority'. De Poststukken worden hierbij zowel in Nederland als in het land van bestemming met voorrang behandeld. De verzending moet met een 'Priority' aanduiding (gratis sticker verkrijgbaar op Postvestigingen of digitale afbeelding via www.postnl.nl) of met de speciale prioritypostzegel worden aangeleverd.

Artikel 18

Services

Poststukken kunnen op verzoek worden vervoerd met de volgende Services: 'Aangetekend' en 'Verzekerservice'. Bij aangetekende Poststukken en Poststukken met de verzekerservice moeten naam en adres van de geadresseerde en de Afzender volledig, duidelijk en onuitwisbaar op het Poststuk zijn vermeld.

18.1 Aangetekend

1 Poststukken, met uitzondering van Niet Brievenbuspost zonder track & trace, kunnen op verzoek als 'aangetekend' worden verzonden.

2 De inhoud van aangetekende poststukken kan worden verzekerd tegen een maximumbedrag van:

a. € 50,- in geval van Brievenbuspost;

b. € 500,- in geval van Niet Brievenbuspost binnenland;

c. € 100,- in geval van Niet Brievenbuspost naar het buitenland;

d. € 500 in geval van Niet Brievenbuspost naar het buitenland.

3 Aangetekende Poststukken worden uitgereikt aan de geadresseerde, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot dan wel, in geval van Onbestelbare aangetekende Poststukken, aan de Afzender, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot. Degene die een aangetekend Poststuk in ontvangst neemt, dient een ontvangstbewijs te ondertekenen. Voor aangetekende Poststukken naar het buitenland geldt dat deze uitgereikt worden volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.

18.2 Verzekerservice

1 Poststukken kunnen op verzoek met de Verzekerservice worden verzonden. Naar het buitenland geldt dat dit slechts mogelijk is voor zover postbedrijven in het buitenland deze dienst toelaten. Koninklijke PostNL behoudt zich het recht voor bestemmingslanden uit te sluiten van de Verzekerservice.

2 De inhoud van Poststukken verzonden met de Verzekerservice kan worden verzekerd tegen het opgegeven bedrag met een maximum van € 500,- in geval van Brievenbuspost en een maximum van € 5.500,- in geval van Niet Brievenbuspost.

3 Poststukken met de Verzekerservice worden uitgereikt aan de geadresseerde, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot, dan wel, in geval van Onbestelbare Poststukken met de Verzekerservice, aan de Afzender, diens gemachtigde of een volwassen huisgenoot. Degene die een Poststuk met de Verzekerservice in ontvangst neemt, dient een ontvangstbewijs te ondertekenen. Voor Poststukken met de Verzekerservice naar het buitenland geldt dat deze uitgereikt worden volgens de regels die daarvoor in het land van bestemming gelden.

4 Bij Brievenbuspost met de Verzekerservice is de Afzender, ongeacht de inhoud van het Poststuk, verplicht ter beveiliging een Sealbag ® te gebruiken. De Afzender is in dat geval ook verplicht de waarde van de inhoud in cijfers op de Sealbag ® te vermelden.

5 Voor Niet Brievenbuspost verzonden met de Verzekerservice geldt dat de Afzender de verpakking dient te sluiten - verzegeld door middel van daarvoor bestemd plakband en voorzien van een kenmerk - zodat deze niet kan worden geopend zonder uitwendige sporen na te laten.

* De Sealbag ® is te koop op de meeste Postvestigingen en via www.postnl.nl.

Artikel 19

Handtekening voor ontvangst

19.1 Bij Poststukken verzonden met een Service binnen Nederland is een handtekening voor ontvangst onderdeel van de Service. De (elektronische) handtekening geldt als bewijs voor Bezorging. Voor Poststukken verzonden met een Service naar het buitenland wordt op verzoek van de Afzender een kopie van de handtekening voor ontvangst geleverd.

19.2 Wanneer meerdere Poststukken met een Service tegelijk aan een geadresseerde worden afgeleverd, wordt één (1) 'handtekening voor ontvangst' verstrekt voor het totaal. In dat geval wordt deze door Koninklijke PostNL elektronisch gedupliceerd om per Poststuk als bewijs van Bezorging te dienen. De Afzender gaat hiermee bij voorbaat akkoord.

Artikel 20

Bezorging binnenland

20.1 Algemeen

1 Alle Poststukken worden van dinsdag* tot en met zaterdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, bezorgd, tenzij dit redelijkerwijs niet van Koninklijke PostNL gevraagd kan worden. Brievenbuspost met een Service en Niet Brievenbuspost wordt ook op maandag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, bezorgd, tenzij dit redelijkerwijs niet van Koninklijke PostNL gevraagd kan worden.

2 De Bezorging van Brievenbuspost zonder Services vindt in principe plaats door die Poststukken te deponeren in de Brievenbus behorende bij het op het Poststuk vermelde adres.

3 Brievenbuspost met een Service en Niet Brievenbuspost wordt op het adres van de geadresseerde afgegeven, voor zover vereist met handtekening voor ontvangst (zie artikel 19). In flats en galerijwoningen waar wel een spreekinrichting, maar geen lift aanwezig is, kan de geadresseerde verzocht worden om deze Poststukken beneden in ontvangst te nemen.

4 Indien de geadresseerde van een Poststuk met een Service bij de Bezorging geen gehoor geeft, dan wordt een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van het Poststuk kan stellen.

5 Is het Poststuk geadresseerd aan een postbus, dan wordt dit zo mogelijk bezorgd door het in de postbus te deponeren. Als dit niet mogelijk is, wordt in de postbus een schriftelijke mededeling van aankomst gelegd.

6 Poststukken geadresseerd aan een antwoordnummer worden bezorgd op het met de antwoordnummerhouder overeengekomen adres.

7 Als de uitreiking niet op het adres van de geadresseerde plaatsvindt, kan van degene die het Poststuk in ontvangst neemt, worden verlangd zich te legitimeren.

20.2 Aanvullende regels voor de Bezorging bij afwezigheid van de geadresseerde van binnenlandse Niet Brievenbuspost zonder Service die niet in een Brievenbus kan worden gedeponeerd

1 Indien Niet Brievenbuspost zonder Service niet op het adres van de geadresseerde kan worden afgegeven omdat daar geen gehoor wordt gegeven, zal Koninklijke PostNL de Niet Brievenbuspost zonder Service pogen af te geven op één van de naastgelegen adressen. In geval Niet Brievenbuspost zonder Service wordt afgegeven aan één van de buren, wordt hiervan in de Brievenbus van de geadresseerde een mededeling achtergelaten. Bij uitreiking aan buren zal het vervoer onder de Overeenkomst zijn geëindigd. Poststukken met een Service worden niet bij de buren bezorgd

2 Als uitreiking aan één van de buren evenmin mogelijk blijkt, wordt bij de geadresseerde een mededeling achtergelaten dat de Niet Brievenbuspost zonder Service de eerstvolgende werkdag opnieuw zal worden aangeboden. Als de eerstvolgende werkdag de Niet Brievenbuspost zonder Service opnieuw niet kan worden afgegeven, wordt bij de geadresseerde een nieuwe mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Niet Brievenbuspost zonder Service kan stellen.

3 Koninklijke PostNL laat een poging om de Niet Brievenbuspost zonder Service aan één van de buren af te geven achterwege indien de Afzender door vermelding op het betreffende Poststuk zonder Service Koninklijke PostNL heeft verzocht om dit uitsluitend op het adres van de geadresseerde af te geven**. In een dergelijk geval wordt bij geen gehoor gelijk een mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn de geadresseerde zich in het bezit van de Niet Brievenbuspost zonder Service kan stellen.

20.3 Bijzondere regels voor de Bezorging van Poststukken met een Service

1 Bij Bezorging van een Poststuk met Service op het vermelde adres kan voorafgaand aan ondertekening van een ontvangstbewijs van degene die voor ontvangst tekent, worden verlangd zich te legitimeren.

2 Als bovenvermelde Poststukken niet op het vermelde adres worden uitgereikt, geschiedt deze uitreiking uitsluitend indien degene, die het ontvangstbewijs ondertekent, zich als rechthebbende kan legitimeren.

20.4 Regels voor de Bezorging in bijzondere gevallen

1 Brievenbussen moeten voldoen aan regels omtrent plaats, afmetingen e.d. zoals vastgelegd in wet- en regelgeving. Ontbreekt op of bij het aangegeven adres een Brievenbus of komt deze niet overeen met de daaraan gestelde eisen, dan worden de daarvoor bestemde Poststukken als Onbestelbare Poststukken behandeld nadat Koninklijke PostNL de bewoner van het adres per brief eerst gedurende een periode van een maand (bij nieuwe gevallen: drie maanden) in de gelegenheid heeft gesteld om een Brievenbus aan te brengen die aan de eisen voldoet. Koninklijke PostNL heeft het recht Poststukken die in een Brievenbus bezorgd kunnen worden,

onmiddellijk als Onbestelbare Poststukken te behandelen als de bewoner de Brievenbus doet verwijderen of maatregelen neemt of doet nemen, waardoor de Brievenbus niet meer aan de eisen in wet- en regelgeving voldoet.

2 Poststukken bestemd voor een geadresseerde die op een recreatieterrein verblijft, zoals bijvoorbeeld niet voor permanente bewoning dienende recreatiewoningen in bungalowparken of op volkstuincomplexen, campings en jachthavens, worden niet 'aan huis' bezorgd, maar gedeponeerd in de bussen van een brievenbussenfront of andere soortgelijke voorziening, dan wel afgegeven aan de beheerder van het complex.

3 Poststukken, bestemd voor geadresseerden in verpleegtehuizen, bejaardentehuizen, kazernes, legerplaatsen en andere panden en complexen waar meer geadresseerden verblijven, worden in de gemeenschappelijke Brievenbus bezorgd, dan wel afgegeven aan een daartoe door belanghebbenden aangewezen persoon. Voor de Bezorging van Poststukken met handtekening voor ontvangst (zie artikel 19) of die zich anderszins niet lenen voor deponeren in de Brievenbus, wordt gehandeld overeenkomstig de van geval tot geval gemaakte afspraken.

4 Poststukken bestemd voor een gefailleerde of voor een natuurlijke persoon waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd, worden bezorgd met inachtneming van de regels die daarvoor in de Faillissementswet zijn gesteld.

5 Poststukken waarvan de geadresseerde is overleden, worden bezorgd op het adres dat op het Poststuk is vermeld, tenzij de erfgenamen door middel van (i) een aanvraag*** 'Nabestaandenservice' of (ii) een authentiek document, afgifte hebben verzocht aan één van hen of aan de executeur-testamentair. Poststukken, waarvoor ondertekening van een ontvangstbewijs vereist is, worden in dit geval uitgereikt aan een door alle erfgenamen gemachtigde persoon dan wel aan de executeur-testamentair.

6 Brievenbuspost Poststukken geadresseerd aan een natuurlijke of een rechtspersoon, die een overeenkomst betreffende een Verhuisservice, Bewaarservice of Doorzendservice heeft gesloten***, worden gedurende de met de geadresseerde overeengekomen periode afgeleverd of bewaard overeenkomstig de met de geadresseerde gesloten overeenkomst.

* Rouwpost en spoedeisende medische post wordt ook op maandag bezorgd: voor meer informatie zie www.postnl.nl
** Koninklijke PostNL stelt daartoe op de Postvestigingen gratis stickers verkrijgbaar met het opschrift 'Alléén huisadres'. *** Deze specifieke diensten kunnen worden aangevraagd bij een aan Koninklijke PostNL gelieerde vennootschap.

Artikel 21

Bezorging buitenland

De bezorging van Poststukken in het buitenland wordt naar gelang het land van bestemming en afhankelijk van het soort Poststuk naar keuze van Koninklijke PostNL uitgevoerd door de nationale postbedrijven of door andere partners van Koninklijke PostNL . De Bezorging in het buitenland vindt plaats op de daar gebruikelijke wijze. Poststukken met Services worden aan de geadresseerde of diens vertegenwoordiger uitgereikt. Dit vindt plaats door ondertekening van een ontvangstbewijs of op andere wijze die in het betreffende land als bewijs van uitreiking geldt.

Aanvullende Bepalingen voor Partijen Poststukken naar het buitenland

Indien in deze Aanvullende Bepalingen wordt afgeweken van de bepalingen in de Algemene Voorwaarden voor de Universele Postdienst, prevaleren de Aanvullende Bepalingen.

Definities

In aanvulling op het bepaalde in artikel 1.1 van de Algemene Voorwaarden gelden de volgende definities:

Partijen Poststukken naar het buitenland; Brievenbuspost Poststukken of Niet Brievenbuspost Poststukken die als partijen voor verzending worden aangeboden in ten minste het daarvoor door Koninklijke PostNL vermelde minimum aantal of waarvoor de Afzender tenminste het door Koninklijke PostNL vermelde minimumorderbedrag voldoet; De hoogte van de tarieven van Poststukken naar het buitenland wordt bepaald door de aard van de inhoud van de Poststukken, de homogeniteit of heterogeniteit van de aangeboden partij, de sortering of het ontbreken daarvan, het aantal stuks, de fysieke kenmerken, de afmetingen en het gewicht of gemiddeld gewicht per stuk van het aantal Poststukken in de partij, de tariefzone en het servicekader.

Direct Mail Zendingen: Poststukken met mededelingen die uitsluitend uit reclame-, marketing of publiciteitsmateriaal bestaan en die dezelfde boodschap bevatten, met uitzondering van de naam, het Adres en het identificatienummer van de Geadresseerde, alsmede andere veranderingen die de aard van de boodschap niet wijzigen. Tot Direct Mail behoren mailings, reclamefolders, maar ook drukwerken zonder variabelen, kranten en tijdschriften*.

Tot stand komen van de overeenkomst

In afwijking van het bepaalde in artikel 2 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Koninklijke PostNL bedingt bij verzending van Partijen Poststukken naar het buitenland schriftelijke vastlegging van de Overeenkomst door invulling van gegevens en ondertekening door een daartoe bevoegd persoon van een door Koninklijke PostNL beschikbaar gesteld orderformulier.

Weigering en opschorting van de universele postdienst

In aanvulling op het bepaalde in artikel 3.1 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Koninklijke PostNL kan het Postvervoer onder opgave van redenen weigeren indien Partijen Poststukken naar het buitenland niet voorzien zijn van een Afzender- of retouradres.

Nakomen van de overeenkomst

In afwijking van het bepaalde in artikel 4.4 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Koninklijke PostNL is gerechtigd aan de Afzender van Partijen Poststukken naar het buitenland een vergoeding in rekening te brengen voor onbestelbare Poststukken die vanuit het buitenland aan de Afzender worden teruggezonden. Hieronder zijn mede begrepen Partijen Poststukken die door buitenlandse postbedrijven zijn geweigerd en vervolgens teruggezonden.

Tarieven en vergoedingen

In afwijking van het bepaalde in artikel 5.2 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
De Afzender van Partijen Poststukken naar het buitenland dient op een door Koninklijke PostNL beschikbaar gesteld orderformulier de gegevens te verstrekken, die vereist zijn ter bepaling van het toe te passen tarief. Koninklijke PostNL stelt, zo nodig door telling, weging of meting het verschuldigde bedrag vast.

Betaling

In afwijking op het bepaalde in artikel 6.1 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Betaling op rekening is mogelijk indien dit schriftelijk is overeengekomen, in welk geval de "Betalingsvoorwaarden voor op rekening verrichte diensten" van PostNL (laatste versie), van toepassing zijn.

Aansprakelijkheid van Koninklijke PostNL

In aanvulling op het bepaalde in artikel 9.6 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
De Afzender van een Partij Poststukken naar het buitenland heeft geen recht op schadevergoeding of terugbetaling van verzendkosten indien de bestelling van de Partij of een deel daarvan door een buitenlandse postdienst onder opgave van redenen wordt opgeschort totdat de Afzender instemt met een eis tot aanvullende betaling van een in internationaal postaal overleg vastgesteld tarief of een gedeelte daarvan, dan wel wordt geweigerd en al dan niet teruggezonden aan Koninklijke PostNL of de Afzender.

Verpakking, adressering, afmetingen, gewicht en inhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 13.3.2 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Partijen Poststukken naar het buitenland moeten zijn voorzien van een Afzender- of retouradres. Dit mag alleen een adres in Nederland zijn.

Frankering

In afwijking van het bepaalde in artikel 14 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Partijen Poststukken naar het buitenland kunnen uitsluitend worden gefrankeerd door middel van de aanduiding "PostNL Post Port Betaald / Port Payé Pays-Bas" of "PostNL Post Port Betaald / Postage Paid the Netherlands"

Verzendwijze; buitenland

In afwijking van het bepaalde in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Bij Partijen naar het buitenland heeft de Afzender onder bepaalde door Koninklijke PostNL te stellen voorwaarden de keuze uit de servicekaders 'Priority' of 'Standard'. Bij keuze voor het servicekader 'Standard' is de overkomstduur van de Partijen Poststukken enkele werkdagen langer dan bij keuze voor het servicekader 'Priority'. Het servicekader 'Standard' hoeft niet op de Poststukken te worden aangegeven.

Bezorging

In aanvulling op het bepaalde in artikel 21 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende:
Buitenlandse postbedrijven kunnen onder opgave van redenen de bestelling weigeren of opschorten van Partijen Poststukken uit Nederland, als die zijn verzonden door of namens een in hun eigen land of een ander land dan Nederland gevestigde Afzender. Postbedrijven die bestelling op deze gronden weigeren of opschorten kunnen naar eigen inzicht de Partijen Poststukken alsnog bestellen indien de Afzender instemt met een eis tot aanvullende betaling van een in internationaal postaal overleg vastgesteld tarief of een gedeelte daarvan, dan wel deze Partijen Poststukken terugzenden.

* Het insluiten van kleine voorwerpen met weinig geldswaarde om de attentiewaarde bij de Geadresseerde te verhogen ("gadgets") is onder voorwaarden toegestaan. Voor de voorwaarden zie www.postnl.nl of bel PostNL Business Service (telefoon 088 868 68 68).

Meer weten?

Bel 088 22 55 555 of kijk op www.postnl.nl

V2 - 2018