

# Algemene voorwaarden

voor het vervoer van Partijen  
Buszendingen 2015



# Inhoud

1. Definities en werkingssfeer	3
2. Tot stand komen van de Overeenkomst	5
3. Weigering, rekenen van toeslagen en opschorting van het Postvervoer	6
4. Nakomen van de Overeenkomst	7
5. Tarieven	8
6. Betaling	9
7. Bescherming persoonlijke levenssfeer	10
8. Aansprakelijkheid van PostNL	11
9. Aansprakelijkheid van de Klant	12
10. Toepasselijk recht en bevoegde rechter	13
11. Verjaring	14
12. Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht, inhoud en overige aanlevervoorwaarden	15
13. Frankering	16
14. Aanvullende diensten	17
15. Bezorging	18
16. Wijzigingen en aanvullingen	20
17. Bijzondere bepalingen	21
18. Inzage	22

# Artikel 1

## Definities en werkingsfeer

### 1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aanbiedingspunt:**

een door of namens PostNL aangewezen vestiging of faciliteit voor het ter Postvervoer aanbieden van Poststukken;

**Aanvullende dienst(en):**

door PostNL aangeboden aanvullende diensten: aangetekend en aangetekend met waardeangifte/ verzekerd vervoer;

**Adres:**

een door de gemeente toegekend adres (conform BAG), bestaande uit een straatnaam en huisnummer (met eventuele huisnummertoevoeging) dan wel postbus- of antwoordnummer. In alle gevallen dient de postcode en woonplaats vermeld te worden;

**Afzenderadres:**

het volledige Adres van de Klant of afzender, zie ook artikel 12 lid 3 sub 2 van deze Algemene Voorwaarden;

**Algemene Voorwaarden:**

Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Partijen Buszendingen;

**BAG:**

Basisregistraties Adressen en Gebouwen;

**Bezorging:**

het bezorgen van een Poststuk op het daarop vermelde Adres;

**Bijzonder:**

Partijen Poststukken Bijzonder die homogeen zijn en voldoen aan de minimum- en maximumvereisten zoals genoemd in artikel 12 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden;

**Brieven:**

de op een fysieke drager aangebrachte geadresseerde schriftelijke mededelingen, zoals gedefinieerd in de Postwet 2009;

**Brievenbus:**

een voor Bezorging van Poststukken bestemde brievenbus op straat- en postbusadressen;

**Brievenbuspakje:**

een Poststuk waarin een Goed wordt vervoerd, waarbij ieder individueel Poststuk voldoet aan de minimum-, dan wel maximumvereisten zoals genoemd in artikel 12 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden;

**Buszending:**

een Poststuk dat qua formaat in een Straatbrievenbus past;

**Direct mail:**

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\*;

**Enkelstukstarief:**

het enkelstukstarief zoals bedoeld in artikel 1 sub c van het Postbesluit 2009;

**Geadresseerde:**

de rechtspersoon of natuurlijke persoon voor wie blijkens de adressering het Poststuk bestemd is;

**Gemengd:**

Partijen Poststukken, waarbij de Poststukken heterogeen zijn en ieder individueel Poststuk voldoet aan de minimum- en maximumvereisten zoals genoemd in artikel 12 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden;

**Goed:**

stoffelijk object met uitzondering van (alle vormen van) schriftelijke communicatie;

**Groot:**

Partijen Poststukken Groot zijn homogeen en voldoen aan de algemene kenmerken zoals genoemd in artikel 12, en de specifieke van toepassing zijnde kenmerken met betrekking tot afmeting en gewicht, zoals vermeld in artikel 12 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden;

**Klant:**

de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, die met PostNL een Overeenkomst heeft gesloten, daaronder in het geval van een antwoordzending mede begrepen de Geadresseerde;

**Klein:**

Partijen Poststukken Klein zijn homogeen en voldoen aan de algemene kenmerken zoals genoemd in artikel 12, en de specifieke van toepassing zijnde kenmerken met betrekking tot afmeting en gewicht, zoals vermeld in artikel 12 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden;

**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 Aanbiedingspunt;

**Overeenkomst:**

de overeenkomst tot Postvervoer tussen PostNL en de Klant;

**Partij(enpost):**

een aantal Poststukken met hetzelfde binnenlandse Afzenderadres, dat gezamenlijk en gelijktijdig aan PostNL ter Postvervoer wordt aangeboden op dezelfde locatie en met hetzelfde product worden verzonden, tegen gelijke bezorgsnelheid, en dat door PostNL ter Postvervoer wordt geaccepteerd tegen een tarief per stuk dat anders is dan het Enkelstukstarief. Partijen Poststukken, met uitzondering van Partijen Poststukken Gemengd mogen de gewichtstrap van het product niet overschrijden;

**Periodieken:**

Direct mail, beperkt tot tijdschriften die informatie verstrekken van actuele en sociaal-culturele aard, waarbij maximaal 80% van de inhoud uit advertentie(s) (ruimte) bestaat, welke voor onbepaalde duur en algemeen verkrijgbaar zijn, tenminste vier keer per jaar worden uitgegeven, een zelfstandige economische betekenis voor de uitgever hebben, een onafhankelijke redactie hebben en die voldoen aan de vereisten zoals genoemd in artikel 12.4;

**PostNL:**

Koninklijke PostNL B.V.;

**Poststuk:**

een Brief of een ander in het Postbesluit 2009 aangewezen geadresseerd poststuk als bedoeld in de Postwet 2009, inclusief Direct mail;

**Postvervoer:**

het geheel van handelingen dat tegen vergoeding door PostNL wordt verricht om Poststukken te bezorgen, zoals gedefinieerd in de Postwet 2009;

**Retour(zending):**

een Onbestelbaar Poststuk dat aan de afzender wordt terugbezorgd;

**Straatbrievibus:**

voor het publiek bestemde brievenbus om voor Postvervoer bestemde Poststukken aan te bieden als bedoeld in artikel 16 van de Postwet 2009;

**Vervoersdocument:**

de op of bij het Poststuk aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers), op grond waarvan de specificaties met betrekking tot het Postvervoer kunnen worden herleid, zoals afzend-

adres, Adres van de Geadresseerde, barcode en poststuknummer.

**1.2 Werkingsfeer**

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Poststukken die ter Postvervoer aan PostNL worden aangeboden. Voor de navolgende onderscheiden categorieën Poststukken gelden de afmetingen, gewichten en voorwaarden betreffende formaat, verpakking, boodschap en gewicht zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden:
  - (i) Partij Gemengd;
  - (ii) Partij Klein;
  - (iii) Partij Groot;
  - (iv) Partij Bijzonder;
  - (v) Partij Brievenbuspakjes;
  - (vi) Partij Poststukken, gecombineerd met een Aanvullende dienst.

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

# Artikel 2

## Tot stand komen van de Overeenkomst

- 2.1** De Overeenkomst komt tot stand door acceptatie door PostNL van Poststukken, die als Partij in overeenstemming met de daarvoor geldende voorwaarden en instructies op een Aanbiedingspunt ter Postvervoer zijn aangeboden.
- 2.2** Aanbieding van Partijen kan plaatsvinden van maandag tot en met vrijdag tijdens de voor aanlevering van partijenpost geldende openingstijden van het Aanbiedingspunt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en met uitzondering van algemeen in Nederland erkende feestdagen.
- 2.3** Bij aanbieding van een Partij dient door de Klant een orderformulier te worden ingevuld en ondertekend. Degene die namens de Klant het orderformulier invult en ondertekent wordt geacht de Klant rechtsgeldig te vertegenwoordigen.
- 2.4** Bij aanbieding ter verzending van Partijen Direct Mail en Periodieken moet ter beoordeling een extra voorbeeld exemplaar worden toegevoegd. Gesloten Postvervoer van Direct Mail is mogelijk; in dat geval kan PostNL steekproefsgewijs de inhoud controleren.
- 2.5** PostNL kan te allen tijde schriftelijke vastlegging van de Overeenkomst bedingen. Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.

# Artikel 3

## Weigering, rekenen van toeslagen en opschorting van het Postvervoer

- 3.1** PostNL kan het Postvervoer weigeren, de uitvoering van een tot stand gekomen Overeenkomst opschorten dan wel een redelijke toeslag in rekening brengen indien blijkt dat:
- a. de Poststukken niet voldoen aan de eisen van frankering, gewicht, afmetingen, inhoud, (afzender) adressering vorm en/of verpakking welke daaraan door PostNL zijn gesteld in deze Algemene Voorwaarden of anderszins;
  - b. enige bepaling in de wet zich daartegen verzet;
  - c. het Postvervoer van het Poststuk gevaar oplevert voor personen en/of zaken;
  - d. de door de Klant ingevolge deze Algemene Voorwaarden te verstrekken gegevens niet juist of niet volledig zijn verstrekt;
  - e. er sprake is van andere gegronde redenen.
- 3.2** De Klant wordt in het geval van opschorting, voor zover mogelijk, weer in het bezit gesteld van zijn Poststukken alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, respectievelijk in staat gesteld deze op te halen, waarmee de Overeenkomst wordt beëindigd. De voor het Postvervoer te betalen vergoeding blijft verschuldigd.
- 3.3** PostNL brengt een toeslag in rekening bij het aanleveren van Partijen na sluitingstijd van de aanleverlocatie, te weten de PostNL Business Balies op de sorteercentra. PostNL streeft ernaar om Partijen die na sluitingstijd worden aangeboden, met inachtneming van het gewenste servicekader, te verwerken, onder voorbehoud van beschikbare capaciteit.
- 3.4** Toeslagen kunnen verder worden geheven indien:
- (één of enkele van de) Poststukken niet aan de vereiste vormgeving van 12.1 tot en met 12.5 voldoen;
  - er niet aan de voorwaarden van een Partij wordt voldaan;
  - de vereiste identificatie en/of emballagevoorwaarden niet worden nageleefd;
  - er buiten reguliere openingstijden post wordt aangeleverd;
  - Poststukken retour worden gezonden, zie ook artikel 4.4 en 15.4;
  - In strijd met wordt aangeleverd artikel 12.6.

# Artikel 4

## Nakomen van de overeenkomst

- 4.1** De Overeenkomst tussen de Klant en PostNL geeft aan de Geadresseerde geen eigen recht op Bezorging.\* De Geadresseerde kan geen beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.
- 4.2** PostNL streeft er naar - onverminderd het bepaalde in artikel 15.3 - om Poststukken binnen de daarvoor toepasselijke servicekaders ongeschonden op het Adres zoals vermeld op het Poststuk af te leveren. PostNL geeft daarvoor geen garantie.
- 4.3** PostNL heeft het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, onverminderd de rechten en verplichtingen van PostNL uit hoofde van de Overeenkomst.
- 4.4** Een Poststuk wordt aan de Klant teruggezonden indien 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. De voor de eerste verzending te betalen vergoeding blijft verschuldigd. PostNL is gerechtigd om aan de Klant een vergoeding voor de retourzending in rekening te brengen.
- 4.5** Voorzover redelijkerwijs mogelijk kan de Klant een Poststuk met een Aanvullende dienst terugvragen zolang deze niet is bezorgd. De Klant moet aannemelijk maken, dat het Poststuk door hem ter Postvervoer door PostNL is aangeboden. PostNL kan voor deze dienstverlening een vergoeding in rekening brengen. De voor het Postvervoer te betalen vergoeding blijft verschuldigd.
- 4.6** Onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden is ontbinding van de Overeenkomst door de Klant, niet zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, uitgesloten.

*\*Dit laat onverlet de mogelijkheid tot overdracht van eventuele vorderingen op PostNL zoals dat is geregeld in de toepasselijke wettelijke bepalingen.*

# Artikel 5

## Tarieven

- 5.1** De tarieven en nadere voorwaarden voor het Postvervoer en voor de Aanvullende diensten als bedoeld in artikel 14 van de Algemene Voorwaarden zijn vermeld in het tarievenboekje (laatste versie) van PostNL. Het tarievenboekje is te raadplegen op de website [postnl.nl/tarieven](https://www.postnl.nl/tarieven).
- 5.2** De hoogte van de tarieven voor het Postvervoer wordt bepaald door de gewenste overkomstduur en is verder afhankelijk van homogeniteit of heterogeniteit van een Partij, de afmeting en het gewicht van het Poststuk, de verpakking, de inhoud, het aantal, de (afzender) adressering, het Aanbiedingspunt, het jaarvolume en de gevraagde Aanvullende diensten.
- 5.3** Aan Klanten die regelmatig grote Partijen ter verzending aanbieden, kan PostNL onder bepaalde voorwaarden een contract aanbieden, op grond waarvan lagere verzendkosten kunnen worden gerealiseerd.
- 5.4** De Klant moet de gegevens verstrekken, die op grond van deze Algemene Voorwaarden en het tarievenboekje (laatste versie) van PostNL vereist zijn ter bepaling van het toe te passen tarief. PostNL stelt, zo nodig door telling, weging, meting en/of toetsing het verschuldigde bedrag vast. PostNL kan de juistheid van de door de Klant verstrekte gegevens controleren. De Klant dient deze controle mogelijk te maken; hem kan daartoe gevraagd worden de inhoud van de Poststukken te tonen. Zonodig heeft PostNL het recht de inhoud steekproefsgewijs te controleren.
- 5.5** Alle bedragen die verschuldigd zijn, zullen worden verhoogd met belastingen en heffingen, die PostNL verplicht is in rekening te brengen.



# Artikel 6

## Betaling

- 6.1** Betaling van verschuldigde bedragen geschiedt bij het aangaan van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, in welk geval de Betalingsvoorwaarden voor op rekening verrichte Diensten van PostNL, laatste versie, gelden.

# Artikel 7

## Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 7.1** PostNL gebruikt de in het kader van de Overeenkomst vastgelegde gegevens voor de uitvoering van de Overeenkomst. De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de wet en met de melding Postaal vervoer bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- 7.2** PostNL gebruikt de persoonsgegevens eveneens om de betrokkene te informeren omtrent producten en diensten van PostNL, van haar dochterondernemingen en andere direct gelieerde ondernemingen. Daarvoor kan het nodig zijn dat de gegevens aan deze partijen ter beschikking worden gesteld. Indien de betrokkene geen prijs stelt op de bedoelde informatie kan hij daartegen bezwaar maken bij PostNL Holding B.V., Afd. Juridische Zaken, Postbus 30250, 2500 GG 's-Gravenhage. De betrokkene dient hierbij (bedrijfs-) naam en het volledige Adres te vermelden.
- 7.3** PostNL verplicht zich om buiten de gevallen als bedoeld in art. 7.1 en art. 7.2 persoonsgegevens en in het algemeen informatie over Poststukken, die ligt in de persoonlijke levenssfeer en die PostNL in verband met de uitvoering van opdrachten verwerkt, niet aan derden bekend te maken, tenzij anders overeengekomen met betrokkene, of tenzij daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
- 7.4** Van de inhoud van niet gesloten ter verzending aangeboden Poststukken wordt alleen kennis genomen voor zover dit ten behoeve van het Postvervoer van het Poststuk, voor de vaststelling van het voor het Postvervoer van het Poststuk verschuldigde tarief dan wel, in geval van onbestelbaarheid, voor het vaststellen van het Afzenderadres of het adres van de Geadresseerde nodig is.
- 7.5** Onbestelbare (gesloten) Poststukken worden alleen geopend op last van de Rechtbank te 's-Gravenhage, Sector Kanton, om - voor zover nodig voor het vaststellen van het Afzenderadres of het adres van de Geadresseerde - van de inhoud kennis te nemen. PostNL is daarbij gehouden te handelen overeenkomstig het in de Grondwet vastgelegde briefgeheim.

# Artikel 8

## Aansprakelijkheid van PostNL

- 8.1** De aansprakelijkheid van PostNL wegens toerekenbare tekortkoming van enige op grond van de Overeenkomst op haar rustende verplichting jegens de Klant is beperkt overeenkomstig dit artikel.
- 8.2** Een Poststuk, waarop artikel 14 van de Algemene Voorwaarden niet van toepassing is, wordt geacht geen waarde te hebben, tenzij door de Klant het tegendeel wordt aangetoond. Indien de in vorenstaande volzin laatstbedoelde omstandigheid is ingetreden is de in artikel 8.1 bedoelde aansprakelijkheid van PostNL ten aanzien van een Poststuk, waarop artikel 14 van de Algemene Voorwaarden niet van toepassing is, beperkt tot de waarde van het Poststuk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW\* zal bedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.3** Met inachtneming van de artikelen 8.1, 8.2, 8.6 en voor zover aan het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden is voldaan geldt het navolgende: Voor Poststukken met een Aanvullende dienst (zie voor de desbetreffende voorwaarden artikel 14) bedraagt de aansprakelijkheid ten hoogste:
- voor een Poststuk verzonden als aangetekend: maximaal € 50,- per Poststuk;
  - voor een Poststuk verzonden als Brief met Verzekerservice: het door de Klant bij de totstandkoming van de Overeenkomst opgegeven bedrag met een maximum van € 500,-; PostNL is niet aansprakelijk voor gevolgschade.
- 8.4**
- PostNL is niet aansprakelijk voor schade, voorzover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voorzover een Postvervoerder de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.
  - In afwijking van het bovenstaande heeft de Klant geen recht op schadevergoeding indien de schade is ontstaan:
    - uit de aard of een gebrek aan de inhoud van het Poststuk;
    - door ondeugdelijke verpakking;
    - door een andere oorzaak die aan de Klant zelf te verwijten valt;
    - als gevolg van oorlog of een gewapend conflict;
    - door aanhouding of in beslagname op last van daartoe bevoegd gezag;
    - door onjuiste of onvolledige Adressering;
    - als gevolg van overmacht, waaronder o.a. begrepen: stakingen en overstromingen.
- 8.5** Om voor schadevergoeding in aanmerking te komen dient het verzoek daartoe zo spoedig mogelijk dan wel binnen een redelijke termijn na ontdekking van verlies of beschadiging bij PostNL te worden ingediend
- 8.6** Om aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding zoals bedoeld in artikel 8.3 van deze Algemene Voorwaarden, dient de Klant bewijzen te overleggen zoals het originele verzendbewijs, aan- of verkoopnota en/of ander rechtsgeldig bewijs van de waarde van de inhoud. PostNL bepaalt aan de hand van de door de Klant overgelegde bewijzen, of de Klant in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding als hierboven genoemd.
- 8.7** Poststukken ter bezorging in het binnenland worden geacht verloren te zijn gegaan wanneer deze niet zijn bezorgd en niet binnen 30 dagen na de verzending van het Poststuk kunnen worden opgeleverd.
- 8.8** Poststukken die, nadat voor het verlies daarvan een schadevergoeding is betaald, worden teruggevonden, worden tegen terugbetaling van die schadevergoeding aan de Klant dan wel de Geadresseerde ter hand gesteld, indien zij daarom vragen binnen een termijn van 30 dagen nadat zij van het terugvinden in kennis zijn gesteld.
- 8.9** PostNL kan zich niet beroepen op een uit de voorgaande leden van dit artikel voortvloeiende uitsluiting of beperking van zijn aansprakelijkheid voor zover de schade is ontstaan uit zijn eigen handelen of nalaten, geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

\*Dit bedrag is €3,40 per kilo.

## Artikel 9

# Aansprakelijkheid van de Klant

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

# Artikel 10

## Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 10.1** Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2** Geschillen met betrekking tot een groter financieel belang dan het geldend maximum bedrag van de competentie van Rechtbank, Sector Kanton, zullen in eerste instantie aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage worden voorgelegd.

# Artikel 11

## Verjaring

- 11.1** Alle vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen van de dag volgend op die van aanbidding van de Partij.
- 11.2** De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke sommatie tot nakoming of door een schriftelijke vordering tot schadevergoeding.

# Artikel 12

## Vorm, verpakking, adressering, afmetingen, gewicht, inhoud en overige aanlevervoorwaarden

Postvervoer is mogelijk, mits de Poststukken aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden voldoen. Voor Poststukken met een Aanvullende dienst gelden aanvullende voorwaarden. Voor partijen Partijpost vanaf 2500 poststukken gelden aanvullende Voorwaarden, zie 12.6 van dit artikel. PostNL behoudt zich het recht voor om bepaalde producten aan te wijzen waarvoor bij de klant een voormeldplicht geldt.

### 12.1 Vorm

Poststukken moeten rechthoekig van vorm zijn. Kaarten zonder envelop moeten daarnaast vlak van oppervlakte zijn.

### 12.2 Verpakking

1. De verpakking van Poststukken moet in ieder geval aan de volgende vereisten voldoen:
  - a. De sluiting van Poststukken moet rekening houden met de inhoud van het Poststuk.
  - b. De verpakking van Poststukken dient deugdelijk, veilig en stevig te zijn en rekening te houden met het gewicht en de mate van kwetsbaarheid van de inhoud daarvan.
  - c. De verpakking dient van zodanige aard te zijn dat beschadiging en/of verlies van de inhoud daarvan, beschadiging van andere Poststukken of andere zaken alsmede verwonding van personeel van PostNL (en/of derden) wordt voorkomen.
  - d. De verpakking mag geen mogelijkheid bieden voor het inschuiven van andere Poststukken.
  - e. Enveloppen met een open zijde moeten zo worden gebruikt, dat deze zich aan de linkerzijde of bovenzijde van het Adres bevindt.
2. Bij Poststukken Klein en Groot dient zowel de inhoud als de verpakking papier te zijn. Poststukken Klein en Groot kunnen slechts kaarten, selfmailers of enveloppen zijn.
3. Poststukken in kaartvorm, dienen voldoende stevig te zijn zodat deze zonder verpakking kunnen worden vervoerd.

### 12.3 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. Op Direct Mail dient het volledige Adres te worden vermeld.
2. Het volledige Adres van de Klant/Afzender dient op alle Poststukken te worden vermeld in de linker bovenhoek op de adreszijde of op de achterzijde van de envelop. Dit mag alleen een adres in Nederland zijn.

3. Om meerdere Poststukken als één Partij aan te merken dient op deze Poststukken hetzelfde Afzenderadres te staan. Dit mag alleen een adres in Nederland zijn.

### 12.4 Afmetingen, gewicht

1. Minimum afmetingen: Poststukken mogen niet kleiner zijn dan 14 cm in de lengte en 9 cm in de breedte.
2. Maximum afmetingen:
  1. Een Poststuk mag niet groter zijn dan 38 x 26,5 x 3,2 cm.
  2. In afwijking van lid 1 van dit artikel mag een Poststuk Klein niet groter zijn dan 22,9 x 16,2 x 0,5 cm.
  3. In afwijking van lid 1 van dit artikel mag een Poststuk Groot niet groter zijn dan 32,4 x 22,9 x 1,0 cm.
3. Maximumgewicht:
  1. Het maximumgewicht van een Poststuk is 2 kg.
  2. In afwijking van lid 1 van dit artikel is het maximumgewicht van een Poststuk Klein 50 gram.
  3. In afwijking van lid 1 van dit artikel is het maximumgewicht van een Poststuk Groot 500 gram.

### 12.5 Inhoud

1. Verboden inhoud: 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. PostNL treft geen bijzondere voorzorgen voor de behandeling van zeer kwetsbare goederen (o.a. elektronica, glas- en aardwerken etc.).
3. Poststukken die geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, (traveler)cheques, edele metalen, edelstenen of andere kostbaarheden bevatten, mogen uitsluitend in een Sealbag als Poststuk met waardeangifte/verzekerd vervoer worden verzonden.

### 12.6 Voorwaarden Vormgeving van poststukken

1. Voor partijen Partijpost vanaf 2500 Poststukken worden de voorwaarden 'Vormgeving van poststukken' nauwgezet gecontroleerd en/of kan PostNL passende maatregelen nemen.
2. Indien een Partij in strijd met de aanlevervoorwaarden wordt aangeleverd kan PostNL:
  - a. De Partij tarifieren conform een Product waaraan de Partij qua aanlevervoorwaarden wel voldoet of;
  - b. Een toeslag per Poststuk in de partij in rekening brengen of;
  - c. De Partij stuiten.

# Artikel 13

## Frankering

### 13.1 Algemeen

PostNL bepaalt in welke gevallen, op welke wijze en op welk moment op Partijen wordt aangegeven dat de voor het Postvervoer verschuldigde bedragen zijn voldaan. De Klant dient zich hieraan te houden en aan de uitvoering daarvan mee te werken. Specifieke informatie betreffende frankering is te vinden op [postnl.nl](http://postnl.nl), de Aanbiedingspunten en bij PostNL Business Service 088-868 68 68.

### 13.2 Overige bepalingen

1. PostNL heeft het recht om op ter Postvervoer aangeboden Poststukken aanduidingen aan te brengen die nodig zijn ten behoeve van de sortering en/of Bezorging.
2. PostNL vervoert geen Poststukken, die op de adreszijde voorzien zijn van andere frankeeraanduidingen of etiketten, dan die, welke door PostNL zijn uitgegeven of verstrekt. Het gebruik van stickers uitsluitend voor de vermelding van de Geadresseerde dan wel de Klant is toegestaan. Poststukken behorende tot een Partij worden gefrankeerd met de standaardaanduiding 'PostNL Port Betaald'.
3. Evenmin worden vervoerd Poststukken, die op de adreszijde zijn voorzien van door PostNL uitgegeven frankeeraanduidingen, die zodanig zijn behandeld of bewerkt, dat ze niet op de gebruikelijke wijze door PostNL ongeldig kunnen worden gemaakt.
4. In afwijking van lid 2 van dit artikel geldt voor frankering door middel van frankeermachines dat afdrukken van een frankeermachine geldig zijn indien ze zijn vervaardigd door middel van een frankeermachine conform de overeengekomen voorwaarden dienaangaande, waarvoor PostNL een schriftelijke overeenkomst voor het frankeren met de gebruiker is aangegaan.
5. PostNL vervoert geen Poststukken, die voorzien zijn van zegels, zegel- of stempel afdrukken, of nabootsingen van afdrukken, die door hun gelijkenis met door PostNL uitgegeven of gebruikte zegels of afdrukken verwarring kunnen veroorzaken.



# Artikel 14

## Aanvullende diensten

### 14.1 Aantekenen

1. Poststukken kunnen op verzoek van de Klant worden vervoerd met een Aanvullende dienst. De tarieven en toeslagen voor Poststukken vervoerd met de Aanvullende diensten zijn vermeld in het tarievenboekje (laatste versie).
2. Bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een aangetekend Poststuk kan de Klant aanspraak maken op vergoeding van de werkelijk geleden schade, waaronder mede begrepen eventuele gevolgschade, tot ten hoogste het bedrag van € 50,-.
3. Bij aangetekende Poststukken dienen naam en Adres van de Geadresseerde en de Klant volledig, duidelijk en niet met potlood op ieder Poststuk te zijn vermeld. Aangetekende Poststukken worden uitgereikt aan de Geadresseerde (zie artikel 15.2) dan wel, in geval van onbestelbaarheid, aan de Klant tegen een door deze ondertekend ontvangstbewijs.
4. Voor Poststukken met Aanvullende diensten ontvangt de Klant een verzendbewijs.

### 14.2 Aangetekend met waarde-aangifte/verzekerd vervoer (Verzekerservice)

1. Aangifte van de waarde kan, overeenkomstig het toegestane gewicht, plaatsvinden van gesloten aangetekende Poststukken (zie art. 14.1), die een Partij vormen, tot ten hoogste het bedrag van de waarde in het economisch verkeer van de ingesloten goederen of waarden. De ingesloten goederen of waarden mogen niet meer bedragen dan het aangegeven bedrag met een maximum van € 500,- per Buszending. De Klant dient voor een zodanige verpakking, adressering, frankering en verzegeling\* zorg te dragen, dat de inhoud van het Poststuk niet kan worden verwijderd, zonder uitwendige sporen achter te laten. Indien de inhoud van het aangeboden Poststuk bestaat uit geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden is de Klant verplicht ter beveiliging een Sealbag® te gebruiken. De Sealbag® is op het Aanbiedingspunt verkrijgbaar.
2. In aanvulling op het bepaalde in art. 14.1.2 kan de Klant bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een Poststuk

verzonden als aangetekend met waardeangifte/verzekerd vervoer, aanspraak maken op vergoeding van de materiële schade aan het Poststuk met als maximum het aangegeven bedrag, zoals bedoeld in artikel 8.3 van deze Algemene Voorwaarden.

3. Bij verlies, beschadiging of vertraging en bij algehele of gedeeltelijke vermissing van de inhoud van een Poststuk verzonden als aangetekend met waardeangifte/verzekerd vervoer, inhoudende geldstukken, bankbiljetten, waarden aan toonder van allerlei aard, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde of andere kostbaarheden kan de Klant uitsluitend aanspraak maken op vergoeding van de schade aan de inhoud van het Poststuk indien bij de verzending van een Sealbag® gebruik is gemaakt. Wanneer dit niet het geval is, bedraagt de schadevergoeding ten hoogste € 50,-, zoals bedoeld in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Voor het Postvervoer van aangetekende Poststukken met waarde-aangifte/verzekerd vervoer wordt een Vervoersdocument opgemaakt. PostNL verleent geen Haalservice met betrekking tot Poststukken met waarde-aangifte/verzekerd vervoer.

### 14.3 Handtekening voor ontvangst

1. Bij Poststukken verzonden met een Aanvullende dienst binnen Nederland is een handtekening voor ontvangst onderdeel van de Aanvullende dienst. De (elektronische) handtekening geldt als bewijs van Bezorging.
2. Wanneer meerdere Poststukken met een Aanvullende dienst tegelijk aan een Geadresseerde worden afgeleverd, wordt één (1) 'handtekening voor ontvangst' verstrekt voor het totaal. In dat geval wordt deze door PostNL elektronisch gedupliceerd om per Poststuk als bewijs van Bezorging te dienen. De Klant gaat hiermee bij voorbaat akkoord.

*\*PostNL Business Service (telefoon 088 868 68 68) en de Aanbiedingspunten kunnen informatie verstrekken over de wijze, waarop Poststukken met waardeangifte moeten zijn verpakt, geadresseerd, gefrankeerd en verzegeld.*

# Artikel 15

## Bezorging

### 15.1 Algemeen

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden er op dinsdag tot en met zaterdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, Poststukken bezorgd bij Geadresseerden, tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL verlangd kan worden. In afwijking van het voorgaande kan de Bezorging van Poststukken met een Aanvullende dienst als bedoeld in Artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden ook op maandag plaats vinden.
2. De Bezorging van Poststukken vindt in principe plaats door Poststukken te deponeren in de Brievenbus, waaronder de brievenleuf, behorende bij het op het Poststuk vermelde Adres.

### 15.2 Regels voor de Bezorging van Poststukken met een Aanvullende dienst.

1. Poststukken waarvoor bij de uitreiking ondertekening van een ontvangstbewijs is vereist worden, indien ze worden bezorgd, uitgereikt aan de Geadresseerde, diens gemachtigde, of een volwassen huisgenoot\*. Van degene die voor ontvangst tekent, kan worden verlangd zich te legitimeren.
2. Indien bovenvermelde Poststukken niet op het adres van de Geadresseerde worden uitgereikt, geschiedt deze uitreiking uitsluitend indien degene, die het ontvangstbewijs ondertekent, zich als rechthebbende kan legitimeren.
3. Een Poststuk met een Aanvullende dienst wordt ten huize van de Geadresseerde afgegeven. 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. Is het Poststuk geadresseerd aan een postbus, dan wordt in de postbus een schriftelijke mededeling van aankomst gelegd.
5. Indien de Geadresseerde van een Poststuk met een Aanvullende dienst 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.

### 15.3 Regels voor de Bezorging in bijzondere gevallen

1. Poststukken worden door PostNL alleen afgeleverd indien en voorzover Brievenbussen, bestemd voor de aflevering van Poststukken aan Geadresseerden, voldoen aan regels omtrent plaats, afmetingen, e.d. vastgesteld 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 PostNL de Geadresseerde 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. PostNL heeft het recht Poststukken, die in een Brievenbus bezorgd kunnen worden, onmiddellijk als Onbestelbare Poststukken te behandelen indien de Geadresseerde de Brievenbus doet verwijderen of maatregelen neemt of doet nemen, waardoor de Brievenbus niet meer aan de eisen voldoet danwel voor PostNL niet toegankelijk is.
2. Poststukken bestemd voor Geadresseerden die op recreatieterreinen verblijven, zoals bijvoorbeeld Poststukken geadresseerd aan niet voor permanente bewoning dienende recreatiewoningen in bungalowparken of op volkstuincomplexen, campings en jachthavens worden niet 'aan huis' bezorgd maar gedeponerd 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 een handtekening voor ontvangst, of die zich anderszins niet lenen voor deponeren in de Brievenbus, waaronder de brievenleuf, wordt gehandeld overeenkomstig de van geval tot geval gemaakte afspraken.

4. Brieven bestemd voor gefailleerden of voor natuurlijke personen 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. Onduidelijk geadresseerde Poststukken, waarvan PostNL in redelijkheid mag aannemen, dat ze voor de gefailleerde of voor natuurlijke personen waarvan het vermogen krachtens de Faillissementswet door een bewindvoerder wordt beheerd bestemd zijn, worden als zodanig behandeld. 5. Poststukken waarvan de Geadresseerde is overleden, worden bezorgd op het Adres, dat op het Poststuk is vermeld, tenzij de erfgenamen of de executeur- testamentair door middel van een aanvraag 'Nabestaandenservice' Bezorging op een ander Adres hebben verzocht. 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. Poststukken die zijn geadresseerd aan een natuurlijke of een rechtspersoon, die een overeenkomst betreffende een Verhuisservice, Bewaarservice of Doorzendservice met PostNL heeft gesloten, worden gedurende de met de Geadresseerde overeengekomen periode afgeleverd op het overeengekomen Adres.

#### 15.4 Onbestelbaarheid

1. Bij onbestelbaarheid wordt het Poststuk als regel, voorzien van de reden van onbestelbaarheid, aan de Klant terugbezorgd. PostNL is gerechtigd om aan de Klant een redelijke vergoeding voor de retourzending in rekening te brengen. Terugzending vindt onmiddellijk plaats bij weigering van het Poststuk door de Geadresseerde, bij een onjuist of onvolledig Adres, bij omstandigheden die Bezorging in de Brievenbus van de Geadresseerde onmogelijk maken en bij het ontbreken van een Brievenbus, die aan de eisen voldoet. Indien het Poststuk aan de Geadresseerde moet worden afgegeven en deze niet thuis wordt aangetroffen, wordt een kennisgeving achtergelaten en wordt het Poststuk gedurende drie weken ter beschikking van de Geadresseerde gehouden op een op de kennisgeving vermeld Aanbiedingspunt. Na deze termijn wordt het Poststuk zo mogelijk aan de Klant teruggezonden.

2. Een Onbestelbaar Poststuk dat niet aan de Klant kan worden teruggezonden wordt vernietigd (ook bij weigering door de Klant), tenzij de Poststukken geacht worden voor de Klant danwel de Geadresseerde van waarde te zijn. In dat geval blijven de Poststukken gedurende één jaar bewaard, waarna de inhoud aan PostNL vervalt. In deze Poststukken aangetroffen gelden, kostbaarheden, e.d. blijven gedurende twee jaren bewaard, waarna zij aan PostNL vervallen. Onbestelbare Poststukken met een inhoud, die niet kunnen worden bewaard (zoals (verse) levensmiddelen), worden direct vernietigd.

*\*Als huisgenoten worden niet beschouwd (mede-) pension- of hotelgasten, dienstpersoneel, hospita's, gastheren of hotelhouders.*

# Artikel 16

## Wijzigingen en aanvullingen

**16.1** PostNL is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

# Artikel 17

## Bijzondere bepalingen

- 17.1** In aanvulling op deze Algemene Voorwaarden is het bepaalde bij of krachtens boek 8 BW van toepassing op het Postvervoer dat door PostNL uit hoofde van Overeenkomsten als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden wordt verricht, behalve voor zover deze Algemene Voorwaarden respectievelijk nadere met de Klant gemaakte afspraken een afwijkende regeling behelzen.
- 17.2** Overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, blijven van kracht als de rechtsvorm van PostNL wordt gewijzigd.

# Artikel 18

## Inzage

**18.1** Deze Algemene Voorwaarden worden van kracht met ingang van 1 januari 2015. De Algemene Voorwaarden liggen ter inzage op alle Aanbiedingspunten en te raadplegen op [postnl.nl](http://postnl.nl). Zij worden op verzoek gratis verstrekt door de PostNL Business Service (telefoon 088 868 68 68).

Januari 2015

## Meer weten?

Bel 088 868 68 68 of kijk op [postnl.nl](http://postnl.nl)

