Algemene voorwaarden

Voor Ontvangerservices 2019

Inhoud

Inleiding	3
1. Definities en werkingssfeer	4
2. Totstandkoming en inwerkingtreding van de overeenkomst	5
3. Annulering	6
4. Tarieven en betaling	7
5. Aansprakelijkheid	8
6. Bescherming persoonlijke levenssfeer	9
7. Voortijdige beëindiging	10
8. Klachten en geschillen	11
9. Wijzigingen en aanvullingen	12
10 . Verjaring	13
11. Toepasselijk recht	13
12. Inzage	14

Uitgave Koninklijke PostNL B.V., ‘s-Gravenhage
Handelsregister KvK Haaglanden 27124700

Inleiding

Deze Algemene Voorwaarden van PostNL zijn tot stand gekomen in januari 2019 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulerings- overleg van de SER en worden van kracht met ingang van januari 2019.

Artikel 1
Definities en werkingssfeer

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Algemene Voorwaarden:
De Algemene Voorwaarden voor Ontvangerservices;

b. PostNL:
Koninklijke PostNL B.V.;

c. Ontvangerservices:
Doorzendservices, Zakelijke Doorzendservice, Nabestaandenservice en Verhuisservice;

d. Formulier:
Het door de Ontvanger in te vullen elektronische formulier, door middel waarvan de Ontvanger aan PostNL opdracht geeft tot het verrichten van een Ontvangerservice;

e. Doorzendservice:
Een dienst die PostNL uit hoofde van een Overeenkomst aan de Ontvanger verleent en die er op is gericht dat door PostNL vervoerde Poststukken, die aan de Ontvanger zijn geadresseerd, tegen vergoeding gedurende een in het Formulier bepaalde periode niet op het op die Poststukken vermelde adres, maar op het in het Formulier aangegeven adres worden afgeleverd;

f. Zakelijke Doorzendservice:
Doorzendservice specifiek voor zakelijke adressen en postbussen.

g. Verhuisservice:
Doorzendservice voor permanente adreswijziging met de mogelijkheid voor consumenten tot het afnemen van aanvullende verhuisservice-producten en diensten: zoals het informeren van door de Ontvanger geselecteerde organisaties.

h. Nabestaandenservice:
Een dienst waarbij PostNL Poststukken van een overledene op verzoek van diens familieleden of executeur-testamentair tegen vergoeding en gedurende de in het Formulier bepaalde periode naar een ander adres doorstuurt en de mogelijkheid biedt om organisaties in te lichten.

i. Ontvanger:
De organisatie of de consument, die met PostNL een Overeenkomst heeft gesloten. Bij een Ontvangerservice op postbussen (de Zakelijke Doorzendservice) dient dit de postbushouder te zijn.

j. Overeenkomst:
De overeenkomst betreffende een Ontvangerservice. Bij de overeenkomst horen het door de Ontvanger ingevulde Formulier, de bevestiging daarvan door PostNL verzonden naar het oorspronkelijke (e-mail)adres van de Ontvanger, de laatste versie van de Algemene Voorwaarden te vinden op www.postnl.nl en de beschrijving van het servicekader van de betreffende Ontvangerservice, zoals deze is opgenomen in algemeen toegankelijke productinformatie op www.postnl.nl;

k. Poststukken:
Door PostNL krachtens overeenkomsten met afzenders ten vervoer aangenomen geadresseerde Poststukken.

1.2 Poststukken die zijn uitgesloten voor (bepaalde) Ontvangerservices

Onderstaande Poststukken zijn uitgesloten van alle Ontvangerservices:

- Pakketten (Poststukken die niet voldoen aan het standaard brievenbusformaat (38x26,5x3,2 cm) en/ of zwaarder zijn dan 2 kg);
- Geadresseerde Poststukken welke vervoerd worden door andere postbedrijven dan PostNL;
- Ongeadresseerde Poststukken (zoals huis-aan-huis verspreide folders);
- Gerechtelijke brieven;
- Poststukken verzonden door Buitenlandse Zaken en/of naar een NAPO (Netherlands Army Post Office Number) adres.

Uitzonderingen:

- Aangetekende brieven worden alleen doorgezonden bij de Zakelijke Doorzendservice en uitsluitend naar adressen binnen Nederland.

1.3 Werkingssfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten betreffende Ontvangerservices

Artikel 2

Totstandkoming en inwerkingtreding van de overeenkomst

2.1 De Overeenkomst komt tot stand doordat de Ontvanger het aanbod van PostNL aanvaardt. Aanvaarding vindt plaats wanneer de Ontvanger via het elektronisch Formulier voor de desbetreffende dienst(en) de noodzakelijke gegevens aan PostNL verstrekt. De Algemene Voorwaarden staan op de website vermeld. Indien gewenst kan de Ontvanger om gratis toezending van een exemplaar van de Algemene Voorwaarden verzoeken. PostNL bevestigt de opdracht van de Ontvanger per brief en/of e-mail. De bevestiging bevat de begin- en de einddatum van de Ontvangerservice.

2.2 Indien Ontvanger een Ontvangerservice wenst af te nemen op een postbus, is dit tenzij anders overeengekomen, slechts mogelijk voor zover er in combinatie met de postbus geen Brengservice of andere Ontvangerservice van PostNL is aangegaan. Daarnaast dient de Ontvanger gedurende de gehele looptijd van de Ontvangerservice een postbusovereenkomst te hebben met PostNL.

Artikel 3
Annulering

3.1 Indien de Ontvanger een consument is, heeft deze het recht om de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na dagtekening van de bevestigingsbrief van PostNL kosteloos te ontbinden door middel van een brief of e-mail aan PostNL.

3.2 Indien de Ontvanger geen consument is, is kosteloze annulering slechts mogelijk voor ingangsdatum van de Overeenkomst. De voornoemde annulering dient telefonisch te geschieden bij PostNL Business Service.

Artikel 4
Tarieven en betaling

4.1 De tarieven die verschuldigd zijn voor de omschreven diensten zijn vermeld op www.postnl.nl/tarieven.

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

Artikel 5

Aansprakelijkheid

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

5.2 Indien de Ontvanger schade, hoe ook genaamd, ondervindt ten gevolge van aan PostNL toerekenbaar handelen of nalaten bij de uitvoering van de Overeenkomst, en onverminderd het in artikel 5.1 bepaalde, blijft de vergoeding van de schade beperkt tot ten hoogste het voor de betreffende Ontvangerservice betaalde bedrag.

5.3 PostNL kan zich niet beroepen op het bepaalde in artikel 5.1 en/of 5.2 voor zover de schade is ontstaan uit eigen handelen of nalaten van PostNL, geschied hetzij met de opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap, dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

Artikel 6
Bescherming persoonlijke levenssfeer

6.1 Voor consumenten geldt: Door invulling van het Formulier geeft de Ontvanger opdracht voor de verwerking van zijn (persoons)gegevens ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
De op een elektronisch Formulier ingevulde persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming.

6.2 De Privacyverklaring van PostNL is beschikbaar op www.postnl.nl/zakelijk/site/privacy.

Artikel 7

Voortijdige beëindiging

7.1 In de volgende gevallen heeft PostNL het recht de Overeenkomst voortijdig te beëindigen:

a. Indien de Ontvanger in staat van faillissement of surséance van betaling komt te verkeren, dan wel indien zijn vermogen onder bewind wordt gesteld van een krachtens de Faillissementswet aangestelde bewindvoerder, of

b. Indien blijkt dat de Ontvanger bij totstandkoming van de Overeenkomst onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, dan wel dat de Ontvanger niet tot het aangaan van de Overeenkomst bevoegd was, of

c. Indien zich andere gegronde redenen voordoen, op grond waarvan van PostNL niet in redelijkheid gevergd kan worden de Overeenkomst voort te zetten.

d. Wanneer de postbusovereenkomst waarop de Ontvangerservice is afgesloten, eindigt.

7.2 PostNL kan volstaan met opzegging per brief of per mail; de Overeenkomst eindigt met ingang van de daarin genoemde datum.

7.3 Voortijdige beëindiging als gespecificeerd in dit artikel door PostNL leidt in geen geval tot enig recht op schadevergoeding. Daarnaast is PostNL in een dergelijk geval bij beëindiging niet verplicht tot restitutie of betaling van de betaalde bedragen voor de afgenomen diensten.

Artikel 8

Klachten en geschillen

8.1 De Ontvanger die een klacht heeft omtrent de uitvoering van de Overeenkomst kan deze richten tot de afdeling Klantenservice van PostNL (voor consumenten via www.postnl.nl/klantenservice/#/Consument of telefonisch 088 22 55 555, voor zakelijke klanten via www.postnl.nl/zakelijk/ klantenservice of 088 868 68 68).
De klachten zullen zo snel mogelijk worden behandeld. Er zal binnen 14 dagen inhoudelijk op worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere afdoening redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van definitieve afdoening worden vermeld.

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

8.3 Indien de Ontvanger een consument is en er tussen hem en PostNL een geschil over de uitvoering of totstandkoming van de Overeenkomst blijft bestaan of indien zijn klacht niet binnen de opgegeven termijn wordt beantwoord, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Post via www. degeschillencommissie.nl. Dit kan ook telefonisch (070-

310 53 10) of per post (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Een geschil moet uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument zijn klacht indiende, bij de Geschillencommissie Post op elektronische wijze of schriftelijk aanhangig worden gemaakt. De uitspraak van de Geschillencommissie Post is voor beide partijen bindend.

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

Artikel 9
Wijzigingen en aanvullingen

Wijzigingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden worden slechts van kracht in overleg met de Consumentenbond.

Artikel 10

Verjaring

Alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen vanaf de dag nadat de betreffende service is beëindigd. Deze termijn begint opnieuw door een schriftelijke vordering van de Ontvanger tot schadevergoeding.

Artikel 11

Toepasselijk recht

Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12

Inzage

De laatste versie van de Algemene Voorwaarden zijn na te lezen op www.postnl.nl of worden op verzoek gratis verstrekt door de Klantenservice (voor consumenten 088 22 55 555 voor zakelijke klanten 088 868 68 68).

Wij zijn altijd bereikbaar

Neem contact op met Business Service op telefoonnummer 088 868 68 68 voor zakelijke klanten of met de klantenservice voor consumenten op 088 22 55 555 of kijk op www.postnl.nl.