

Algemene voorwaarden

postnl.nl/webshop



Inhoud

Algemene voorwaarden	5
1. Definities	6
Hoofdstuk I Algemene Bepalingen	7
2. Toepasselijkheid	8
3. Registratie en Bestelling	9
4. Totstandkoming Overeenkomst	10
5. Prijzen en betaling	11
6. Conformiteit en Garantie	12
7. Levering	13
8. Herroepingsrecht bij levering van Producten	14
9. Kosten in geval van herroeping	15
10. Uitsluiting Herroepingsrecht	16
11. Eigendomsvoorbehoud	17
12. Aansprakelijkheid	18
13. Overmacht	19
14. Intellectueel eigendom	20
15. Beveiliging Site en privacy	21
16. Geschillen, toepasselijk recht, bevoegde rechter	22
17. Overig	23

Hoofdstuk II Kopen Producten Van PostNL	24
18. Totstandkoming van de Overeenkomst PostNL en Klant	25
19. Klachten Producten van PostNL	26
Hoofdstuk III Kopen Producten Derde Verkoper	27
20. Totstandkoming overeenkomst Derde Verkoper en Klant	28
21. Klachten Producten Derde Verkoper	29

Algemene voorwaarden

postnl.nl/webshop is een webshop van Koninklijke PostNL B.V.

Deze algemene voorwaarden gelden voor producten en/of diensten van Koninklijke PostNL B.V. en/of haar groepsmaatschappijen (hierna: "PostNL") en de producten en/of diensten van derden welke PostNL uit naam en voor rekening en risico van deze derden via www.postnl.nl/webshop te koop aanbiedt, die via www.postnl.nl/webshop besteld en afgeleverd kunnen worden. In deze Algemene voorwaarden zijn in hoofdstuk I de "Algemene Bepalingen" opgenomen welke gelden voor elke Bestelling op de Site. In Hoofdstuk II van deze Algemene voorwaarden zijn aanvullende bepalingen opgenomen welke gelden bij het bestellen van Producten van PostNL op de Site en tot slot zijn in Hoofdstuk III van deze Algemene voorwaarden aanvullende bepalingen opgenomen welke gelden bij het bestellen van Producten van (een) Derde Verkoper(s) op de Site.

Artikel 1

Definities

Algemene voorwaarden:

de Algemene Voorwaarden van www.postnl.nl/webshop;

Bedenktijd:

de termijn waarbinnen de Klant gebruik kan maken van het hem wettelijk toekomende Herroepingsrecht;

Bestelling(en):

een via de Site ten name van de Klant geregistreerde bestelling van één of meer Producten en/of Diensten;

Dag(en):

kalenderdag;

Derde Verkoper(s):

een derde partij, niet zijnde PostNL, die door tussenkomst van PostNL Producten op eigen naam en voor eigen risico via de Site aan de Klant aanbiedt;

Herroepingsrecht:

de mogelijkheid voor de Klant om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;

Klant(en):

de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die via de Site een Overeenkomst aangaat met PostNL en/of een Derde Verkoper;

Levering:

het afleveren van een Zending;

Maatwerkproduct(en):

Product(en) die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties en wensen van de Klanten en/of Product(en) die persoonlijk van aard zijn;

Overeenkomst:

de overeenkomst tussen PostNL en Klant en/of de Derde Verkoper en de Klant die uitsluitend tot stand komt middels een Bestelling via de Site;

PostNL:

Koninklijke PostNL B.V. en/of haar groepsmaatschappijen;

Product(en):

product(en) en/of dienst(en) die door de Klant via de Site besteld kunnen worden;

Product(en) (van) Derde Verkoper(s):

(een) product(en) en/of diensten van een Derde Verkoper die via de Site besteld kunnen worden;

Product(en) (van) PostNL:

product(en) en/of dienst(en) van PostNL die via de Site besteld kunnen worden;

Site:

www.postnl.nl/webshop;

Werkdag(en):

maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd de feestdagen zoals genoemd in artikel 3 van de Algemene Termijnenwet;

Zending(en):

een Bestelling in een door of in opdracht van PostNL verzorgde verpakking.

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van PostNL en/of Derde Verkoper(s) en op elke via de Site tot stand gekomen Overeenkomst tussen PostNL en/of Derde Verkoper(s) enerzijds en Klant anderzijds.
- 2.2** Deze Algemene Voorwaarden zullen langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld en op zodanige wijze dat deze door de Klant op eenvoudige wijze kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
- 2.3** Voor zover voor bepaalde Producten specifieke aanvullende voorwaarden gelden, zal dit uitdrukkelijk kenbaar zijn gemaakt op de Site.

Artikel 3

Registratie en Bestelling

- 3.1** De Klant kan zich registreren op de Site in het klantenbestand van PostNL. Na registratie zal de klant een account toegewezen krijgen waarmee het voor de klant eenvoudig is om op een later moment zijn gegevens, bestellingen en leveringen te bekijken. Ook kan de Klant zich inschrijven voor het ontvangen van een nieuwsbrief. Voor het bestellen van Producten is het evenwel niet noodzakelijk om geregistreerd te zijn in het klantenbestand van PostNL.
- 3.2** Indien de Klant zich registreert en een account toegewezen heeft gekregen, dan is Klant zelf verantwoordelijk voor het gebruik dat van zijn gebruikersnaam en wachtwoord wordt gemaakt. Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens in zijn account en niet gerechtigd om anderen hiervan gebruik te laten maken.
- 3.3** Het plaatsen van een Bestelling geschiedt volgens de hieronder uiteengezette procedure:
- Stap 1: klik bij het gewenste Product en/of Dienst op 'In Winkelmand';
 - Stap 2: vervolgens klikt u op 'Verder winkelen' wanneer u nog meer Producten en/of Diensten wilt bestellen. Wanneer u de bestelling wilt afronden klikt u op 'Ga door naar afrekenen';
 - Stap 3: u wordt vervolgens verzocht uw factuuradres in te vullen, te kiezen voor de wijze van verzending en uw gewenste betaalmethode aan te geven, om tot slot de gegevens van uw bestelling te controleren en indien deze correct zijn op 'Plaats uw bestelling' te klikken.
 - Stap 4: Na afronden van de betaling zal de Bestelling definitief zijn.
 - Stap 5: Binnen enkele minuten ontvangt u een orderbevestiging per e-mail. Indien dit niet het geval is neem dan contact op met de klantenservice.
- 3.4** Voor zover afwijkende of aanvullende voorwaarden gelden voor het bestellen, leveren en/of retourneren van specifieke Producten die via de Site worden aangeboden, zal dit uitdrukkelijk kenbaar worden gemaakt.
- 3.5** PostNL behoudt zich het recht voor om een Bestelling om haar moverende redenen te weigeren dan wel nadere voorwaarden te stellen. Hierbij kan gedacht worden aan het niet kunnen voldoen van de Klant aan zijn betalingsverplichting of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het verantwoord aangaan van een overeenkomst via de Site.
- 3.6** Indien de/een door de Klant besteld(e) Product(en) niet voorradig (blijk(t)(en)) te zijn, is PostNL gerechtigd de Bestelling te annuleren c.q. de Overeenkomst te ontbinden, zonder daarbij gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. In onderhavig geval zal PostNL de Klant hiervan zo spoedig mogelijk na Bestelling van op de hoogte brengen.

Artikel 4

Totstandkoming Overeenkomst

De Overeenkomst komt tot stand zodra de Bestelling conform de procedure zoals uiteengezet in artikel 3.3 is afgerond. PostNL bevestigt onverwijld de totstandkoming van de Overeenkomst middels een elektronische bevestiging (e-mail) aan de Klant.

Artikel 5

Prijzen en betaling

- 5.1** PostNL is gerechtigd de prijzen van aangeboden Producten te wijzigen.
- 5.2** De vermelde prijzen op de Site zijn weergegeven in Euro's en zijn inclusief BTW en exclusief eventuele verzendkosten.
- 5.3** De Klant zal het bedrag dat hij in verband met een Bestelling aan PostNL verschuldigd is op één van de door PostNL toegelaten (of overeengekomen) betalingswijzen voldoen, binnen de daartoe door PostNL gestelde (of nader overeengekomen) termijn.
- 5.4** Bij betaling per creditcard zal de aflevering pas plaatsvinden na clearing van het orderbedrag. Dit kan enige tijd in beslag nemen.

Artikel 6

Conformiteit en Garantie

- 6.1** PostNL staat in voor de conformiteit van (een) Product(en) van PostNL, overeenkomstig de product-beschrijving zoals vermeld op de Site. Indien ten aanzien van Producten van PostNL een specifieke garantie-regeling van toepassing is, zal dit uitdrukkelijk zijn vermeld op de Site en/of in (productspecifieke) voorwaarden.
- 6.2** Voor zover op (een) Product van Derde Verkoper(s) een specifieke garantieregeling, danwel anderszins van toepassing is, zal dit uitdrukkelijk op de Site, danwel in betreffende voorwaarden van de Derde Verkoper(s) zijn vermeld.

Artikel 7

Levering

- 7.1** PostNL zal, voor zover redelijkerwijs van PostNL verwacht kan worden, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van Bestellingen.
- 7.2** PostNL zal de Zending(en) op door haar te bepalen wijze bij de Klant (doen) afleveren op het door de Klant aan PostNL kenbaar gemaakte adres.
- 7.3** Indien aflevering op het overeengekomen adres niet mogelijk blijkt te zijn, zal PostNL de Zending in overeenstemming met de voor de Zending geldende procedure behandelen en zo mogelijk de Klant daarover informeren.
- 7.4** PostNL zal zich inspannen de geaccepteerde Bestellingen met bekwame spoed uit te voeren. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een Bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk één maand nadat hij de Bestelling geplaatst heeft bericht. De Klant heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
- 7.5** In geval van ontbinding conform het vorige lid zal PostNL het bedrag dat de Klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- 7.6** Op PostNL rust een inspanningsverplichting de overeengekomen leveringstermijn te halen. Een dergelijke termijn is echter niet fataal en overschrijding daarvan geeft Klant geen recht schadevergoeding te eisen.
- 7.7** Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust tot het moment van bezorging aan de Klant bij PostNL, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.8** De Klant is verplicht de Zending bij aankomst op het door de Klant aangegeven adres in ontvangst te nemen.

Artikel 8

Herroepingsrecht bij levering van Producten

- 8.1** De Klant heeft het recht om de Overeenkomst binnen 14 Dagen na ontvangst van het/de Product(en) zonder opgaaf van redenen te ontbinden. Dit kan middels een daartoe strekkende schriftelijke of elektronische mededeling aan PostNL. De schriftelijke mededeling en de retourzending van het/de Product(en) dient uitsluitend te geschieden aan PostNL Webshop, Antwoordnummer 7199, 3900 TD Houten.
- 8.2** Gedurende de in het voorgaande lid genoemde termijn verplicht de Klant zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met het/de Product(en) en de verpakking. Indien een Klant gebruik wenst te maken van zijn Herroepingsrecht zal hij het/de Product(en) met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijs mogelijk- in originele staat en verpakking retourneren en zal dit in overeenstemming zijn met de daartoe door PostNL eventueel gestelde aanvullende redelijke en duidelijke instructies. Zo snel mogelijk, doch binnen 14 Dagen vanaf de dag volgend op de in het voorgaande lid genoemde termijn, zendt de Klant het/de Product(en) retour.

Artikel 9

Kosten in geval van herroeping

Wanneer een Klant gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht zullen ten hoogste de kosten van (terug)zending van het/de Product(en) voor rekening van de Klant zijn.

Artikel 10

Uitsluiting Herroepingsrecht

- 10.1** Indien (een) Product(en) wordt geleverd waarbij de verpakking door middel van een scheurstrip of sluitzegel is verzegeld, kan een Klant slechts gebruik maken van het Herroepingsrecht indien de verpakking zich nog in de originele staat bevindt op moment van het retourneren. Bij een verbroken sluitzegel of scheurstrip vervalt het Herroepingsrecht, ongeacht of de Bedenktijd nog loopt.
- 10.2** Naast de in artikel 10.1 genoemde gevallen van uitsluiting van het Herroepingsrecht, zal dit tevens gelden ten aanzien van Producten waar dit bij het aanbod, of in ieder geval voor het sluiten van de Overeenkomst, expliciet is vermeld.
- 10.3** Klant kan geen gebruik maken van het Herroepingsrecht indien het/de Product(en) (een) Maatwerkproduct(en) betreft.

Artikel 11

Eigendomsvoorbehoud

Pas na volledige betaling door de Klant van het voor een Bestelling verschuldigde bedrag zal het eigendom op het/de betreffende Product(en) van PostNL en/of van de Derde Verkoper(s) naar de Klant overgaan. Beschadiging en/of verlies van (een) Product(en), terwijl er nog een eigendomsvoorbehoud op rust, is volledig voor rekening en risico van de Klant.

Artikel 12

Aansprakelijkheid

- 12.1** Indien de Klant van oordeel is dat PostNL de Levering van (een) Product(en) niet naar behoren is nagekomen is, dient hij PostNL daarvan binnen 7 Dagen nadat hij het desbetreffende gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken schriftelijk in kennis te stellen, bij gebreke waarvan hij zich niet langer op het gebrek kan beroepen. De Klant wordt, bijzondere en door hem aan te tonen omstandigheden uitgezonderd, in ieder geval geacht een gebrek redelijkerwijze te kunnen ontdekken vanaf het/de moment dat hij het door PostNL geleverde Product(en) heeft ontvangen.
- 12.2** Indien PostNL niet heeft voldaan aan haar Leveringsverplichtingen, zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden, de Klant overeenkomstig de artikelen 12.1 en 12.2 van deze Algemene Voorwaarden heeft gehandeld en het gebrek niet binnen bewaarde tijd is hersteld, is PostNL ten aanzien van haar tekortkoming aansprakelijk voor directe schade, mits deze aan haar kan worden toegerekend. Iedere aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder begrepen geleden verlies, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en gemiste goodwill, wordt uitgesloten.
- 12.3** De omvang van iedere aansprakelijkheid van PostNL is steeds beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde Product(en), waardoor of in verband waarmee de aansprakelijkheid is ontstaan.
- 12.4** De in artikel 12.3 van deze Algemene Voorwaarden omschreven beperking van de omvang van de aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevenden (en leidinggevende ondergeschikten) van PostNL.

Artikel 13

Overmacht

PostNL is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een niet toerekenbare tekortkoming. Van een niet toerekenbare tekortkoming is onder meer sprake indien PostNL niet in staat is haar verplichtingen jegens Klant na te komen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van derden van wiens hulp PostNL gebruik maakt bij de uitvoering van de Overeenkomst en stakingen.

Artikel 14

Intellectueel eigendom

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen blijven de intellectuele eigendomsrechten (waaronder begrepen auteursrechten) van alle in het kader van een Overeenkomst aan een Klant ter beschikking gestelde Producten en geleverde diensten (waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot software, gegevens en gegevens) bij PostNL en/of Derde Verkoper danwel diens toeleverancier en worden deze niet aan de Klant overgedragen.

Artikel 15

Beveiliging Site en privacy

- 15.1** PostNL verplicht zich tot het zorgen voor de benodigde technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en een veilige webomgeving.
- 15.2** PostNL hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van haar Klanten en heeft een Privacyverklaring voor www.postnl.nl/webshop opgesteld.

Artikel 16

Geschillen, toepasselijk recht, bevoegde rechter

- 16.1** In geval van een geschil zijn de door PostNL vastgelegde gegevens, behoudens tegenbewijs, bepalend.
- 16.2** Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 16.3** Eventuele geschillen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen door de meest belanghebbende partij worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Den Haag.

Artikel 17

Overig

- 17.1** Aan de informatie op deze Site kunnen geen rechten worden ontleend.
- 17.2** Typfouten en prijswijzigingen voorbehouden.
- 17.3** PostNL is gerechtigd deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing zijn zodra deze op de Site zijn gepubliceerd. Indien een Klant nadien een Bestelling plaatst voor (een) Product(en), zoals aangeboden op de Site, aanvaardt deze daarmee de toepasselijkheid van de gewijzigde voorwaarden. Het is daarom raadzaam om deze voorwaarden te raadplegen alvorens een bestelling voor (een) Product(en) wordt geplaatst.
- 17.4** Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zal PostNL (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) opnemen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en) in acht word(t)(en) genomen.
- 17.5** PostNL is gerechtigd voor de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.

HOOFDSTUK II

KOPEN PRODUCTEN VAN POSTNL

De bepalingen in dit hoofdstuk II van deze Algemene voorwaarden gelden uitsluitend voor Producten van PostNL, die via de Site besteld kunnen worden.

Artikel 18

Totstandkoming van de Overeenkomst PostNL en Klant

Een Overeenkomst tussen PostNL en de Klant komt uitsluitend tot stand door Bestelling door de Klant van (een) Product(en) van PostNL via de Site en deze Bestelling volgens de procedure als opgenomen in artikel 3.3 is afgerond. Op de Site zal uitdrukkelijk worden vermeld indien het/de Product(en) (een) Product(en) van PostNL betreft.

Artikel 19

Klachten Producten van PostNL

- 19.1** Klachten over (een) Product(en) van PostNL moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd en uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de Zending, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij PostNL.
- 19.2** Klant erkent dat op de Producten van PostNL (algemene) voorwaarden van toepassing (kunnen) zijn, welke door het plaatsen van de bestelling worden geacht te zijn geaccepteerd.
- 19.3** In geval van vragen en/of klachten met betrekking tot (een) Product(en) van PostNL, dient de Klant zich te allen tijde te richten tot de PostNL Klantenservice via internet <http://www.postnl.nl/klantenservice> of per telefoon via 0900-0990 (€ 0,45 per gesprek).
- 19.4** PostNL is in geen geval aansprakelijk voor een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst tussen Klant en PostNL ten aanzien van (een) Product(en) van PostNL. Indien gewenst kan de Klant zijn/haar eventuele geschillen voorleggen aan het Europese ODR platform voor geschillenbeslechting via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 19.5** Indien er geen specifieke algemene voorwaarden van toepassing zijn ten aanzien van de aansprakelijkheid voor (een) Product(en) van PostNL en Klant van oordeel is dat PostNL de Overeenkomst niet naar behoren nagekomen is, geldt daarbij hetgeen is opgenomen in artikel 12 van deze Algemene voorwaarden, met dien verstande dat indien de Klant PostNL aansprakelijk stelt voor de door haar gestelde geleden schade zowel op basis van artikel 12 als artikel 20 van deze Algemene voorwaarden, de (totale) aansprakelijkheid de factuurwaarde van het bestelde Product van PostNL nimmer zal overschrijden.

HOOFDSTUK III

KOPEN PRODUCTEN DERDE VERKOPER

De bepalingen in dit hoofdstuk III van deze Algemene voorwaarden gelden, in aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk I van deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend voor Producten van Derde Verkoper(s), die via de Site besteld kunnen worden.

Artikel 20

Totstandkoming overeenkomst Derde Verkoper en Klant

- 20.1** Na Bestelling en de afronding daarvan conform de procedure als opgenomen in artikel 3.3, van (een) Product(en) van (een) Derde Verkoper(s) op de Site komt een overeenkomst tot stand tussen Klant en Derde Verkoper(s). PostNL is op generlei wijze partij bij deze overeenkomst.
- 20.2** Voor zover (specifieke) algemene voorwaarden van de Derde Verkoper(s) van toepassing zijn op door haar aangeboden Product(en) via de Site, wordt dit uitdrukkelijk (bij de productomschrijving) op de Site kenbaar gemaakt.

Artikel 21

Klachten Producten Derde Verkoper

- 21.1** In geval van vragen en/of klachten met betrekking tot (het) Product(en) van de Derde Verkoper, dient de Klant zich te allen tijde te richten tot de desbetreffende Derde Verkoper(s). Klant erkent dat PostNL op geen enkele wijze aansprakelijk is ten aanzien van (het) Product(en) van Derde Verkoper(s).
- 21.2** PostNL is in geen geval aansprakelijk voor tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst tussen Klant en Derde Verkoper(s) (inclusief deze Algemene voorwaarden en de eventuele algemene voorwaarden van de Derde Verkoper) danwel voor enige andere schade voortvloeiende uit de verplichtingen uit de voornoemde overeenkomst.
- 21.3** Klant erkent dat op de/het Product(en) van Derde Verkoper(s) voorwaarden van toepassing (kunnen) zijn, welke door het plaatsen van de bestelling worden geacht te zijn geaccepteerd.

Koninklijke PostNL B.V., januari 2017.

Alle rechten voorbehouden.

KvK-nummer: 27124700

Koninklijke PostNL B.V., antwoordnummer
216, 9700 VB, Groningen.

U kunt ons telefonisch of via chat bereiken
van maandag tot en met vrijdag van 08.30
tot 20.00 uur en op zaterdag van 09.00 tot
16.00 uur op telefoonnummer 0900-0990
(€ 0,45 per gesprek).

Meer weten?

Bel 0900-0990 (€ 0,45 per gesprek) of kijk op [postnl.nl](https://www.postnl.nl)

