



# Algemene voorwaarden

Voor Zakelijke Doorzendservice 2021

# Inhoud

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

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

# Artikel 1

## Definities en werkingssfeer

### 1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

#### a. Algemene Voorwaarden:

De Algemene Voorwaarden voor Zakelijke Doorzendservice;

#### b. PostNL:

Koninklijke PostNL B.V.;

#### c. Formulier:

Het door de Ontvanger in te vullen elektronische formulier, door middel waarvan de Ontvanger aan PostNL opdracht geeft tot het verrichten van de Zakelijke Doorzendservice;

#### d. Doorzendservice:

Een dienst die PostNL uit hoofde van een Overeenkomst aan de Ontvanger verleent specifiek voor zakelijke adressen en postbussen 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;

#### e. Zakelijke Doorzendservice:

Doorzendservice specifiek voor zakelijke adressen en postbussen;

#### f. Ontvanger:

De organisatie die met PostNL een Overeenkomst heeft gesloten. Bij de Zakelijke Doorzendservice op postbussen dient dit de postbushouder te zijn;

#### g. Overeenkomst:

De overeenkomst betreffende een Zakelijke Doorzendservice. 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](http://www.postnl.nl) en de beschrijving van het servicekader van de betreffende Zakelijke Doorzendservice, zoals deze is opgenomen in algemeen toegankelijke productinformatie op [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl);

#### h. Poststukken:

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

## 1.2 Poststukken die zijn uitgesloten van de Zakelijke Doorzendservice

### Onderstaande Poststukken zijn uitgesloten van de Zakelijke Doorzendservice:

- 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

- Poststukken worden uitsluitend doorgezonden naar adressen binnen Nederland.

## 1.3 Werkingsfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten betreffende Zakelijke Doorzendservice.

# 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 Zakelijke Doorzendservice.
- 2.2** Indien Ontvanger de Zakelijke Doorzendservice 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 Zakelijke Doorzendservice een postbusovereenkomst te hebben met PostNL.

## Artikel 3

### Annulering

- 3.1** Kosteloze annulering door Ontvanger is slechts mogelijk voor ingangsdatum van de Overeenkomst en in de gevallen genoemd in artikel 9. 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](http://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 de Zakelijke Doorzendservice 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 Zakelijke Doorzendservice 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** 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](http://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 Zakelijke Doorzendservice 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 zakelijke klanten via [www.postnl.nl/zakelijk/klantenservice](http://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** Geschillen tussen Ontvangers en PostNL kunnen uitsluitend aan de Kantonrechter worden voorgelegd.

## Artikel 9

### Wijzigingen en aanvullingen

PostNL is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien PostNL hiertoe overgaat, zal zij daarvan mededeling doen door een algemene kennisgeving en/of door mededeling daarvan aan de Ontvangers. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen niet eerder dan één maand na de hiervoor bedoelde mededeling in werking treden. Indien een Ontvanger niet wenst in te stemmen met de gewijzigde Algemene Voorwaarden, is hij bevoegd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden. De opzegging dient tijdig, doch uiterlijk één week voor het van kracht worden van de gewijzigde Algemene Voorwaarden, te geschieden.



## Artikel 10

### Verjaring

Alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst verjaren na één jaar, te rekenen vanaf de dag nadat de Zakelijke Doorzendservice 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](http://www.postnl.nl) of worden op verzoek gratis verstrekt door de Klantenservice (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 kijk op [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl)

