Algemene Voorwaarden voor Pakketdiensten bij de Raamovereenkomst

Geldig vanaf 1 januari 2027

PostNL Pakketten Benelux B.V.,
Ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 34337145

Inhoud

Algemeen 3

1. Reikwijdte 3

2. Definities 3

3. De Dienstverlening 6

4. Van Vervoer uitgesloten goederen 6

5. Registratie, klantnummer en gebruik 7

6. Pakketten 7

7. Weigeren, opschorten of staken van het Vervoer 8

8. PostNL-applicaties en integraties 8

9. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting 9

Onze Bezorgservices (Nederland & naar België) 10

10. Bezorgservices en Pakketformaten 10

11. Specificaties Bezorgen bij jouw klant 10

12. Specificaties Bezorgen bij PostNL-punt 11

13. Specificaties Bezorgen bij PostNL-automaat 11

14. Niet succesvol bezorgde Pakketten 11

15. Extra Bezorgopties 12

16. Toeslagen Bezorgservices 15

Onze Retourservices (Nederland & vanuit België) 17

17. Retourservices en Pakketformaten 17

18. Specificaties Terugsturen naar jou 17

19. Toeslagen Retourservice Terugsturen naar jou 18

Onze Bezorgservices Internationaal 19

20. Bezorgservices en Pakketformaten 19

21. Bezorgservice Pakket Internationaal EU 19

22. Bezorgservice Pakket Internationaal niet-EU 20

23. Extra Bezorgopties Pakket Internationaal EU & Internationaal niet-EU 20

24. Toeslagen Pakket Internationaal EU 21

25. Toeslagen Pakket Internationaal niet-EU 21

Onze Retourservices Internationaal 23

26. Retourservices en Pakketformaten 23

27. Pakket Internationaal Retour 23

28. Toeslagen Pakket Internationaal Retour 23

Hoofdstuk 1

Algemeen

1. Reikwijdte

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle contractuele verbintenissen tussen de Afzender en PostNL die betrekking hebben op het Vervoer van Pakketten, waaronder Vervoerovereenkomsten. Naast deze Algemene Voorwaarden gelden, voor zover van toepassing op het betreffende Vervoer, de bijzondere vervoerscondities en verdragen die in de Raamovereenkomst zijn genoemd. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde in de Raamovereenkomst.

1.2 De algemene voorwaarden van de Afzender worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.3 In geval van strijd tussen de Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

1.4 De Raamovereenkomst bepaalt op welke wijze de Algemene Voorwaarden kunnen worden gewijzigd.

2. Definities

Woorden met een hoofdletter geschreven, hebben de betekenis zoals daaraan is gegeven in de Raamovereenkomst of deze Algemene Voorwaarden. PostNL hanteert (onder andere) de volgende definities:

Tabel 0 - Definities

Definitie	Beschrijving
Aanleverpunt	De door PostNL aangewezen Bemande en Onbemande aanleverpunten voor het in ontvangst nemen van Pakketten door PostNL in haar hoedanigheid van vervoerder.
Aanvullende informatie voor Pakketdiensten	Aanvullende informatie over onze Dienstverlening, waaronder richtlijnen voor het voorbereiden van Pakketten, het Vervoer van Pakketten naar het buitenland, Extra Bezorgopties en Extra Haalopties.
Acceptatiescan	Het moment waarop PostNL een Pakket ten Vervoer accepteert. Bij aanlevering op een PostNL-punt is dit de ontvangstscan op dat PostNL-punt. Bij aanlevering via een Onbemand PostNL-punt is dit de eerste sorteerscan in een PostNL sorteercentrum. Bij Ophalen bij jou is dit de eerste sorteerscan in een PostNL sorteercentrum, tenzij de Extra Haaloptie Aannamescan is afgenomen. In dat geval is de Aannamescan het moment waarop PostNL het Pakket ten Vervoer accepteert.
ADR-Pakket	Een Pakket dat Gevaarlijke Goederen bevat, waarvoor ten tijde van het aanbieden van het Pakket wettelijke vrijstellingen, genoemd in hoofdstuk 3.4 en 3.5 van de Overeenkomst betreffende het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (“**ADR**”), gelden die het vervoer ervan toestaan.
Afgesproken Plek	Een door de Geadresseerde aangegeven afgesproken plek van het op het Pakket vermelde adres, bijvoorbeeld de Pakketkluis-aan-huis.
Afzender	Opdrachtgever/contractpartij van PostNL.
Algemene Voorwaarden	Deze Algemene Voorwaarden voor Pakketdiensten bij de Raamovereenkomst.
Bemand aanleverpunt	De door PostNL aangewezen fysieke vestigingen voor het in ontvangst nemen van Pakketten door PostNL.
Bezorgservices	De door PostNL aangeboden mogelijkheden voor het bezorgen van Pakketten, waaronder bezorging bij de Geadresseerde thuis, bij een PostNL-punt of bij een PostNL-automaat.
Bezorgvoorkeur	De door de Geadresseerde via zijn of haar PostNL-account op de PostNL-

	website of in de PostNL-app opgegeven voorkeur voor de locatie waar PostNL een Pakket standaard bij de eerste bezorgpoging bezorgt. De Geadresseerde kan kiezen uit haar huisadres, direct naar een PostNL-punt, direct in een PostNL-automaat of direct op een Afgesproken Plek.
Dienstverlening	De diensten die de Afzender op grond van een met PostNL gesloten overeenkomst bij PostNL kan afnemen met betrekking tot Pakketten, waaronder het door PostNL Vervoeren van de door de Afzender bij PostNL aangeboden Pakketten, de Extra Bezorgopties, de Haal & Zelfbrengservices en de Extra Haalopties.
Extra Bezorgopties	De diensten waarmee de Afzender tegen betaling van een extra vergoeding het Vervoer van een specifiek Pakket kan uitbreiden, zoals verder uitgewerkt in deze Algemene Voorwaarden.
Extra Haalopties	De diensten waarmee de Afzender tegen betaling van een extra vergoeding de gekozen Haal & Zelfbrengservice van een specifiek Pakket kan uitbreiden, zoals verder uitgewerkt in deze Algemene Voorwaarden.
Geadresseerde	Degene aan wie PostNL het Pakket volgens de Vervoerovereenkomst moet leveren. De Geadresseerde kan een zakelijk, particulier, antwoord- of postbusadres zijn.
Gevaarlijke Goederen	Goederen die zijn gespecificeerd als gevaarlijk in de meest recente versies van de volgende regelgeving (a) de Technische Instructies van de International Civil Aviation Organisation (ICAO), (b) de Dangerous Goods Regulation van de International Air Transport Association (IATA), (c) de International Maritime Dangerous Goods (IMDG) Code, (d) de ADR, (e) de Universal Postal Convention (UPC), of (f) andere nationale en/of internationale regelgeving met betrekking tot het vervoer of de uitvoering van diensten omtrent gevaarlijke goederen in het land van oorsprong, bestemming of doorvoer, inclusief maar niet beperkt tot wetgeving van de Verenigde Staten zoals die van het Department of Transportation (DOT) en de Transportation Security Administration (TSA).
Niet-thuisvoorkeur	De door de Geadresseerde via haar PostNL-account op de PostNL-website of in de PostNL-app opgegeven voorkeur voor de locatie waar PostNL een Pakket bezorgt als de Geadresseerde niet thuis is. De Geadresseerde kan kiezen uit: bij de buren, bij een PostNL-punt, bij een PostNL-automaat of op een Afgesproken Plek.
Onbemand aanleverpunt	De door PostNL aangewezen onbemande faciliteiten, zijnde een PostNL-automaat of een Scan & Go, waar door of namens een Afzender het Pakket zelf gescand kan worden en aan PostNL ten Vervoer aangeboden kan worden.
Pakket	Een aan PostNL aangeboden vervoerseenheid die bestemd is voor een Geadresseerde en die voorzien is van een eigen Vervoersdocument. Een Pakket moet uit één verpakking, doos of koker bestaan en mag dus niet bestaan uit meerdere losse verpakkingen die aan elkaar getapet zijn.
Piekperiode	Bepaalde periode in een kalenderjaar, waarin PostNL per dag substantieel meer Pakketten krijgt aangeboden dan het gemiddeld aantal Pakketten per dag berekend over een kalenderjaar. De exacte data van een Piekperiode worden uiterlijk drie (3) maanden van tevoren bekendgemaakt op https://www.postnl.nl/zakelijk/klantenservice/versturen-bezorgen/aangepaste-bezorgdagen-vertragingen/toeslag-pakketten-feestdagen/
PostNL	PostNL Pakketten Benelux B.V.
PostNL-automaat	Een automaat van PostNL die bestaat uit meerdere lockers waarin Pakketten (i) ter aflevering aan de Geadresseerde beschikbaar worden gehouden, en (ii) door of namens een Afzender aan PostNL kunnen worden aangeboden ten Vervoer. Als een PostNL-automaat ook een brievenbus bevat, maakt die brievenbus géén onderdeel uit van de PostNL-automaat.

PostNL-punt	Een fysieke locatie van PostNL waar zij Pakketten aan de Geadresseerde uitreikt en/of waar Afzenders Pakketten ten Vervoer aan PostNL kunnen (laten) aanbieden.
Retourpakket	Een Pakket dat met een door de Afzender verstrekt retourlabel aan hem wordt teruggestuurd. De Afzender betaalt de verzendkosten van het Retourpakket aan PostNL. Een Pakket Internationaal Retour valt hier ook onder.
Retourservices	De door PostNL aangeboden mogelijkheden om Pakketten, die met een Bezorgservice bij een Geadresseerde zijn bezorgd, naar de Afzender terug te sturen.
Verboden Goederen	Goederen (a) die verboden zijn volgens vervoers-, postale of Europese verdragen, regels van internationale luchtvaartverenigingen of andere organisaties, of lokale wetgeving in het land van oorsprong, bestemming of doorreis; (b) waarvoor PostNL niet de noodzakelijke vergunning of toestemming heeft verkregen; (c) die algemeen worden erkend als onveilig of die illegaal zijn in het land van oorsprong, bestemming of doorreis; en/of (d) die als gevaarlijk, verboden of beperkt zijn geclassificeerd volgens enige toepasselijke wet- en regelgeving in het land van oorsprong, bestemming of doorvoer, inclusief maar niet beperkt tot de wet- en regelgeving van de Verenigde Staten, zoals die van het Department of Transportation (DOT) en de Transportation Security Administration (TSA).
Vervoer	Collecteren, sorteren, distribueren en/of bezorgen van Pakketten.
Vervoersdocument	De op het Pakket aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers) met de specificaties voor het Vervoer van een specifiek Pakket, zoals het Nederlandse afzendadres, adres van de Geadresseerde, barcode en zendingsnummer. PostNL hanteert haar eigen Vervoersdocumenten en de voormelding en het verzendlabel zijn onderdeel hiervan.

3. De Dienstverlening

3.1 De Afzender kan bij PostNL verschillende Bezorgservices, Retourservices en Haal & Zelfbrengservices afnemen. Welke Dienstverlening de Afzender kan afnemen en welke Dienstverlening voor een afzonderlijk Pakket is overeengekomen, volgt uit de Raamovereenkomst en de betreffende Vervoerovereenkomst.

3.2 De Afzender kan de Bezorgservices en Haal & Zelfbrengservices van een Pakket uitbreiden met Extra Bezorgopties respectievelijk Extra Haalopties. Daarnaast kunnen toeslagen van toepassing zijn.
De Dienstverlening is verder uitgewerkt in hoofdstuk 1 (voor alle Pakketten), hoofdstuk 2 (voor Pakket Nederland en Pakket NL-BE), hoofdstuk 3 (voor Retourpakket Nederland en Retourpakket NL – BE), hoofdstuk 4 (voor Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU) en hoofdstuk 5 (voor Onze Retourservices Internationaal) van deze Algemene Voorwaarden.

3.3 PostNL heeft het recht om de Vervoerovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. De in de Vervoerovereenkomst opgenomen Dienstverlening en het bezorgadres kunnen tot het moment dat PostNL het Pakket voor Vervoer heeft geaccepteerd door de Afzender gewijzigd worden. In afwijking van het voorgaande, heeft de Geadresseerde diverse mogelijkheden (d.m.v. haar Bezorgvoorkeur, Niet-thuisvoorkeur of Bezorging wijzigen) om haar Pakket op een andere locatie af te laten leveren dan is opgenomen in de Vervoerovereenkomst.

3.4 Voor de Bezorgservices voor Pakket Nederland en Pakket NL-BE geldt als uitgangspunt dat PostNL van maandag tot en met zaterdag bezorgt, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Voor bepaalde Extra Bezorgopties kunnen afwijkende bezorgdagen gelden. Deze zijn bij de betreffende Extra Bezorgoptie vermeld in hoofdstuk 2 van de Algemene Voorwaarden. De bezorgdagen voor de Bezorgservices voor Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU kunnen van land tot land verschillen.

3.5 PostNL streeft ernaar om Pakketten binnen het door haar gecommuniceerde bezorgtijdvak te bezorgen. De aan de Geadresseerde gecommuniceerde bezorgtijdvakken zijn indicatief en de Afzender en de Geadresseerde kunnen hier geen rechten aan ontlenen.

3.6 De Afzender en de Geadresseerde kunnen tot dertig (30) kalenderdagen na acceptatie van het Pakket ten Vervoer informatie opvragen over de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, onder vermelding van de barcode uit het Vervoersdocument. Voor een informatieverzoek na afloop van deze termijn mag PostNL administratieve kosten in rekening brengen.

3.7 Indien PostNL binnen dertig (30) kalenderdagen, gerekend vanaf de dag van acceptatie van een Pakket, geen melding heeft gekregen van de Afzender dat het Pakket niet is afgeleverd, is beschadigd of niet binnen een redelijke termijn is afgeleverd, dan wel dat de Vervoerovereenkomst anderszins niet naar behoren is uitgevoerd, gaat PostNL ervan uit dat de Vervoerovereenkomst correct is uitgevoerd.

4. Van Vervoer uitgesloten goederen

De Afzender mag geen goederen bij PostNL aanbieden die wettelijk verboden zijn of vanwege hun aard, inhoud of risico niet voor Vervoer in aanmerking komen. In ieder geval zijn de volgende goederen niet toegestaan:

- Gereguleerde Goederen;
- Gevaarlijke Goederen, uitgezonderd ADR-Pakketten;
- Verboden Goederen;
- Dual-Use Goederen;
- Goederen waarvoor geconditioneerd Vervoer benodigd is;
- Bevroren of bederfelijke voedselwaren;
- Lichaamsdelen, levende en dode dieren;
- Alcoholische dranken, tenzij de Extra Bezorgoptie Leeftijdscontrole 18+ bij jouw klant is afgenomen.

Daarnaast kunnen voor Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU aanvullende verzendrestricties gelden. Kijk voor het actuele overzicht per land op https://www.postnl.nl/versturen/pakket-versturen/pakket-buitenland/verzendvoorwaarden/.

5. Registratie, klantnummer en gebruik

5.1 Om de Dienstverlening af te kunnen nemen, heeft de Afzender één of meerdere klantnummers op diens naam nodig. Bij de aanvraag van een klantnummer verstrekt de Afzender alle door PostNL gevraagde gegevens volledig en juist, waarna PostNL een klantnummer aan de Afzender kan toekennen. PostNL verricht de Dienstverlening uitsluitend indien en zolang de Afzender over ten minste één klantnummer beschikt. De Afzender is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens en zorgt ervoor dat deze actueel blijven zolang hij over een klantnummer beschikt.

5.2 De Afzender mag zijn klantnummer(s), zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PostNL, niet gebruiken voor het aangaan van Vervoerovereenkomsten ten behoeve van derden. Voor Groepsmaatschappijen van de Afzender kunnen wel onderliggende klantnummers worden aangevraagd, waarna zij ook gebruik kunnen maken van de Dienstverlening.

5.3 PostNL heeft het recht om het klantnummer van de Afzender in te trekken, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd haar overige rechten, als gedurende meer dan twaalf (12) achtereenvolgende maanden geen Dienstverlening door de Afzender is afgenomen op het betreffende klantnummer.

6. Pakketten

6.1 Pakketten dienen te voldoen aan het door PostNL vastgestelde maximumvolume, maximumgewicht en de minimale en maximale afmetingen. Voor Pakket Nederland, Pakket NL–BE, Retourpakket Nederland en Retourpakket NL-BE gelden - afhankelijk van de gekozen Bezorgservice of Retourservice - verschillende maximumvolumes, maximumgewichten en maximumafmetingen. Dit is terug te vinden in artikel 10 tabel 1 (*Bezorgservices en Pakketformaten*) en artikel 17 tabel 7 (*Onze Retourservices*) van de Algemene Voorwaarden.

6.2 Voor Pakket Internationaal EU, Pakket Internationaal niet-EU en Pakket Internationaal Retour zijn het maximumgewicht en de minimale en maximale afmetingen terug te vinden in artikel 20 en 26 van de Algemene Voorwaarden.

6.3 De Afzender is verantwoordelijk voor een deugdelijke en stabiele verpakking van het Pakket, welke is afgestemd op de aard en inhoud van het Pakket.

6.4 Elk Pakket moet voorzien zijn van een juist en correct aangebracht fysiek verzendlabel. Het verzendlabel maakt onderdeel uit van het Vervoersdocument.

6.5 Op Pakketten die meer dan 23 kg wegen of vermoedelijk meer dan 23 kg wegen, moeten de door PostNL ter beschikking gestelde Zwaarpakket-labels worden aangebracht.

6.6 Andere labels, stickers of aanduidingen mogen niet op het Pakket worden aangebracht, tenzij deze op grond van wet- en regelgeving of op grond van deze Algemene Voorwaarden vereist zijn. Oude verzendlabels, stickers en andere aanduidingen moeten vóór aanbieding van het Pakket worden verwijderd of volledig onleesbaar zijn gemaakt.

6.7 Alle Pakketten dienen juist en volledig elektronisch te worden voorgemeld via een door PostNL aangeboden applicatie of integratie. De voormelding maakt onderdeel uit van het Vervoersdocument.

6.8 De Afzender is verplicht bij de voormelding van een Pakket alle als verplicht aangeduide gegevensvelden volledig en juist in te vullen. Hieronder vallen in ieder geval:

- de volledige adres- en contactgegevens van de Geadresseerde, waaronder het e-mailadres, om de Geadresseerde over de status van het Pakket te kunnen informeren;
- de Nederlandse adresgegevens van de Afzender;
- het klantnummer van de Afzender;
- bij een Retourpakket met een waarde van € 250 of meer: het optiekenmerk waardevolle retouren aanvinken;
- bij een ADR-pakket: de aanduiding/kenmerk dat het Pakket Gevaarlijke Goederen bevat.

6.9 De richtlijnen voor het verpakken, labelen en voormelden genoemd in de artikelen 6.3 t/m 6.8 van de Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd in de Aanvullende informatie voor Pakketdiensten.

6.10 Als een Pakket niet voldoet aan één of meer van de eisen ten aanzien van de verpakking, het labelen of de voormelding, dan kan PostNL voor het Pakket de toeslag *Pakket niet juist voorbereid* in rekening brengen. In dat geval aanvaardt PostNL ook geen enkele aansprakelijkheid voor een eventuele onjuiste uitvoering van de Dienstverlening voor het betreffende Pakket.

7. Weigeren, opschorten of staken van het Vervoer

7.1 PostNL heeft het recht om het Vervoer van een bepaald Pakket te weigeren, op te schorten of te staken, onder meer in de volgende gevallen:

a) de Afzender voldoet niet aan de voorwaarden die PostNL heeft gesteld voor acceptatie tot Vervoer van het Pakket (bijvoorbeeld ten aanzien van het voormelden, betaling, plaats van aanbieding, verstrekking of vermelding van gegevens, gebruik van een Vervoersdocument, gebruik van een barcode, verpakking, inhoud, gewicht en/of afmetingen);

b) het Vervoer van het Pakket gevaar kan opleveren voor personen of zaken, waaronder, maar niet beperkt tot de situatie dat op het Vervoer wet- of regelgeving inzake Gevaarlijke Goederen van toepassing is;

c) PostNL vermoedt dat de inhoud van het Pakket of het Vervoer in strijd is met wet- en regelgeving;

d) de Afzender in verzuim is met enige betalingsverplichting uit hoofde van een andere Vervoerovereenkomst met PostNL; of

e) PostNL een andere gegronde reden tot weigering, opschorting of staking heeft, waaronder, maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlogen, gewapende conflicten of werkstakingen.

7.2 In geval van weigering of staking van het Vervoer stelt PostNL de Afzender, voor zover mogelijk, in staat weer in het bezit te komen van het Pakket en eventueel daarbij overlegde bescheiden. De Vervoerovereenkomst eindigt op dat moment. PostNL behoudt aanspraak op de voor het Vervoer verschuldigde vergoeding en op vergoeding van de door haar gemaakte (extra) kosten.

8. PostNL-applicaties en integraties

8.1 Als de Afzender gebruikmaakt van applicaties en integraties van PostNL, dan is zij zelf verantwoordelijk voor correct gebruik en implementatie daarvan. De verschillende applicaties en integraties worden verder beschreven in de Aanvullende informatie voor Pakketdiensten.

8.2 PostNL kan (functionaliteiten of versies van) applicaties en integraties stopzetten. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijke stopzetten. Applicaties en integraties kunnen bovendien worden verbeterd of uitgebreid. Gebruikers dienen daarom regelmatig updates uit te voeren en kunnen verplicht worden te upgraden of over te stappen bij aanpassingen, zodat ze bijblijven met de meest recente versies van de applicaties en integraties. Als de Afzender een niet (langer) ondersteunde applicatie of integratie gebruikt, of niet tijdig een upgrade of aanpassing doorvoert, kan PostNL de toegang tot applicaties en integraties beperken, bepaalde functies uitschakelen en voormeldingen of labels niet langer - of alleen tegen een bepaalde toeslag - accepteren.

PostNL zorgt voor goede beveiliging van haar applicaties en integraties, maar kan niet garanderen dat ze altijd foutloos of ononderbroken werken. Daarnaast kan PostNL niet garanderen dat de informatie die bij de applicatie of integratie wordt aangeboden juist, volledig en actueel is.

8.3 Het is niet toegestaan om gegevens die PostNL bij applicaties en integraties beschikbaar stelt aan te wenden voor commerciële, niet-technische doeleinden, waaronder massadownloads van content, het maken van een database, big data of het verstrekken van de gegevens aan derden voor analytische doeleinden. De Afzender dient de data die PostNL ter beschikking stelt adequaat te beveiligen en mag deze data alleen gebruiken voor het afronden en uitvoeren van de desbetreffende voormelding.

8.4 PostNL is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, inclusief gederfde winst, die voortvloeit uit of verband houdt met het gebruik van haar applicaties en integraties. Dit geldt onder meer voor:

a) defecten, virussen of andere onvolkomenheden in apparatuur of software in verband met toegang tot of gebruik van de PostNL-applicaties en integraties;

b) informatie die via de applicaties of integraties wordt aangeboden;

c) onderschepping, wijziging of verkeerd gebruik van informatie;

d) storingen of onbeschikbaarheid van de applicaties en integraties;

e) misbruik van de applicaties of integraties;

f) verlies van gegevens;

g) downloaden of gebruik van software via de applicaties of integraties.

De Afzender vrijwaart PostNL tegen alle vorderingen van derden (zoals Geadresseerden) die voortkomen uit het gebruik van de applicaties of integraties van PostNL.

9. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

9.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

9.2 De bevoegde rechter te Rotterdam is uitsluitend bevoegd om van alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden kennis te nemen.

Hoofdstuk 2

Onze Bezorgservices (Nederland & naar België)

10. Bezorgservices en Pakketformaten

Voor het bezorgen van Pakketten binnen Nederland (Pakket Nederland) en van Nederland naar België (Pakket NL-BE) geldt het Keuzemodel. De Afzender kiest voor het Vervoer van een Pakket een Bezorgservice (zie tabel 1) en kan dit uitbreiden met één of meer Extra Bezorgopties (zie tabel 2).

Tabel 1 – Bezorgservices en Pakketformaten

Onze bezorgservices		Volume (l)	Gewicht (kg)
Bezorgen bij jouw klant Standaard Pakket	Standaard Pakket XS	4	2
	Standaard Pakket S	8	4
	Standaard Pakket M	20	6
	Standaard Pakket L	40	8
	Standaard Pakket XL	75	10
Bezorgen bij jouw klant Afwijkend Pakket	Afwijkend Pakket klein	100	14
	Afwijkend Pakket middel	200	18
	Afwijkend Pakket groot	500	23

- *De maximale afmetingen van een Standaard Pakket: 95 (langste zijde), 70 en 58 cm.*
- *De maximale afmetingen van een Afwijkend Pakket: 175 (langste zijde), 78 en 58 cm.*

Bezorgen bij PostNL-punt Standaard Pakket	PostNL-punt Pakket XS	4	2
	PostNL-punt Pakket S	8	4
	PostNL-punt Pakket M	20	6
	PostNL-punt Pakket L	40	8
	PostNL-punt Pakket XL	75	10

- *De maximale afmetingen van een Standaard Pakket: 95 (langste zijde), 70 en 58 cm.*

Bezorgen bij PostNL-automaat Standaard Pakket	PostNL-automaat Pakket XS	4	2
	PostNL-automaat Pakket S	8	4
	PostNL-automaat Pakket M	20	6
	PostNL-automaat Pakket L	40	8
	PostNL-automaat Pakket XL	75	10

- *De maximale pakketafmetingen voor een PostNL-automaat: 60 (langste zijde), 35 en 30 cm.*

11. Specificaties Bezorgen bij jouw klant

11.1 PostNL bezorgt het Pakket op het adres dat op het Pakket is vermeld en doet daartoe één (1) bezorgpoging. Kan het Pakket niet op het adres worden afgeleverd, dan biedt PostNL het Pakket aan bij de buren, tenzij de afgenomen Extra Bezorgoptie dit niet toelaat en/of de Geadresseerde een Niet-thuisvoorkeur heeft ingesteld.

11.2 Als de Geadresseerde een Bezorgvoorkeur heeft ingesteld, bezorgt PostNL, in afwijking van artikel 11.1 van de Algemene Voorwaarden, het Pakket overeenkomstig de Bezorgvoorkeur. Zodra het Pakket overeenkomstig de Bezorgvoorkeur is bezorgd, informeert PostNL de Geadresseerde daarover. Als de Bezorgvoorkeur niet verenigbaar is met een voor het Pakket gekozen Extra Bezorgoptie (zie tabel 2), bezorgt PostNL het Pakket overeenkomstig artikel 11.1 van de Algemene Voorwaarden.

11.3 Als de Geadresseerde een Niet-thuisvoorkeur heeft ingesteld en het Pakket na de bezorgpoging als bedoeld in artikel 11.1 van de Algemene Voorwaarden niet kan worden afgeleverd, bezorgt PostNL het Pakket overeenkomstig de Niet-thuisvoorkeur. Zodra het Pakket overeenkomstig de Niet-thuisvoorkeur is bezorgd, informeert PostNL de Geadresseerde

daarover. Als de Niet-thuisvoorkeur niet verenigbaar is met een voor het Pakket gekozen Extra Bezorgoptie (zie tabel 2), wordt het Pakket naar een PostNL-punt gebracht en geldt hetgeen is beschreven in artikel 11.5 van de Algemene Voorwaarden.

11.4 Als de Geadresseerde geen Bezorgvoorkeur of Niet-thuisvoorkeur heeft ingesteld, kan de Geadresseerde, voor de eerste bezorgpoging van een bepaald Pakket, via zijn PostNL-account op de PostNL-website of in de PostNL-app het bezorgmoment en/of het bezorgadres wijzigen. De Geadresseerde kan kiezen uit direct naar een PostNL-punt, direct in een PostNL-automaat of direct op een Afgesproken Plek. Zodra het Pakket is bezorgd, informeert PostNL de Geadresseerde daarover.

11.5 Als het Pakket niet overeenkomstig de artikelen 11.1 tot en met 11.4 van de Algemene Voorwaarden kan worden afgeleverd, wordt het Pakket naar een (ander) PostNL-punt gebracht. PostNL informeert de Geadresseerde zodra het Pakket op het PostNL-punt klaarligt, onder vermelding van het adres van het betreffende PostNL-punt. Het Pakket kan daar worden opgehaald onder vermelding van de naam en het huisnummer van de Geadresseerde, tenzij een Extra Bezorgoptie is afgenomen, in welk geval de bij de Extra Bezorgoptie behorende uitreikprocedure uitgevoerd zal worden (zie tabel 2). Het Pakket wordt op het PostNL-punt maximaal vijf (5) kalenderdagen (in Nederland) respectievelijk zeven (7) kalenderdagen (in België) voor afhaling beschikbaar gesteld.

12. Specificaties Bezorgen bij PostNL-punt

12.1 PostNL bezorgt het Pakket direct bij het door de Geadresseerde gekozen PostNL-punt. Als het gekozen PostNL-punt niet beschikbaar is, kan PostNL het Pakket naar een ander PostNL-punt brengen.

12.2 PostNL informeert de Geadresseerde zodra het Pakket op het PostNL-punt klaarligt, onder vermelding van het adres van het betreffende PostNL-punt. Het Pakket kan daar opgehaald worden (i) op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst door of namens de Geadresseerde, of (ii) na het laten scannen van de persoonlijke QR-code in het PostNL-ID van de Geadresseerde. Het Pakket wordt op het PostNL-punt maximaal vijf (5) kalenderdagen (in Nederland) respectievelijk zeven (7) kalenderdagen (in België) voor afhaling beschikbaar gesteld.

**Als een geldig legitimatiebewijs geldt een Nederlandse identiteitskaart, een Nederlands paspoort, een Nederlands rijbewijs, een Nederlands vreemdelingendocument, een Europese identiteitskaart of een buitenlands paspoort.*

13. Specificaties Bezorgen bij PostNL-automaat

13.1 PostNL bezorgt het Pakket direct bij de door de Geadresseerde gekozen locatie van een PostNL-automaat. Vanaf het moment dat het Pakket in de PostNL-automaat ligt, blijft het daar 72 uur liggen om afgehaald te worden. Als de gekozen PostNL-automaat niet beschikbaar is, wordt het Pakket naar een andere locatie (PostNL-punt of PostNL-automaat) gebracht.

13.2 PostNL informeert de Geadresseerde zodra het Pakket in de PostNL-automaat ligt en afgehaald kan worden, onder vermelding van het adres van de betreffende PostNL-automaat. Daarnaast ontvangt de Geadresseerde per e-mail de pincode waarmee het Pakket uit de locker van de PostNL-automaat afgehaald kan worden. Als geen correct e-mailadres van de Geadresseerde is doorgegeven in de voormelding, kan de Geadresseerde het Pakket niet ophalen.

13.3 Als geen (correct) e-mailadres in de voormelding is opgenomen of het Pakket niet tijdig uit de PostNL-automaat is afgehaald, wordt het Pakket naar een PostNL-punt gebracht. PostNL informeert de Geadresseerde zodra het Pakket op het PostNL-punt klaarligt, onder vermelding van het adres van het betreffende PostNL-punt. Het Pakket kan daar worden opgehaald. In het geval dat een Extra Bezorgoptie is afgenomen, zal de bij de Extra Bezorgoptie behorende uitreikprocedure uitgevoerd worden (zie tabel 2). Het Pakket wordt op het PostNL-punt maximaal vijf (5) kalenderdagen (in Nederland) respectievelijk zeven (7) kalenderdagen (in België) voor afhaling beschikbaar gesteld.

14. Niet succesvol bezorgde Pakketten

14.1 Als de Geadresseerde de ontvangst van een Pakket weigert, het Pakket niet tijdig afhaalt bij het PostNL-punt (al dan niet uit zijn postbus daar) of als bewaring van het Pakket op het PostNL-punt in verband met de (kennelijke of vermoedelijke) inhoud van het Pakket bezwaarlijk is voor PostNL, wordt het Pakket naar de Afzender teruggestuurd.

14.2 Kan een Pakket, om welke reden dan ook, niet worden teruggestuurd en/of afgeleverd aan de Afzender, dan bewaart PostNL het Pakket maximaal twaalf (12) maanden, tenzij PostNL weet of aannemelijk acht dat de inhoud van het Pakket geen waarde heeft of bewaring vanwege de (kennelijke of vermoedelijke) inhoud bezwaarlijk is voor PostNL. In die gevallen mag

PostNL het Pakket direct vernietigen of erover beschikken zoals haar goeddunkt. PostNL zal zich inspannen om de Afzender hierover te informeren. Pakketten die van waarde worden geacht, worden na de hiervoor bedoelde periode van twaalf (12) maanden eigendom van PostNL.

14.3 Als een Pakket niet kan worden afgeleverd of teruggestuurd volgens de Raamovereenkomst, Vervoerovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden, mag PostNL de kosten voor het terugsturen, bewaren of vernietigen van het Pakket (gedeeltelijk) aan de Afzender doorberekenen.

15. Extra Bezorgopties

De Bezorgservices kunnen worden uitgebreid met één of meer van de volgende Extra Bezorgopties:

Tabel 2 – Extra Bezorgopties voor de Bezorgservices

Extra Bezorgoptie	Specificaties
Tekenen voor ontvangst	• De Geadresseerde, de volwassen huisgenoot of de volwassen buren van de Geadresseerde moet bij uitreiking van het Pakket tekenen op de handterminal voor ontvangst van het Pakket. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden bij de Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*. • De Bezorgvoorkeur en Niet-thuisvoorkeur Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald (i) op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst door of namens de Geadresseerde, of (ii) na het laten scannen van de persoonlijke QR-code in het PostNL-ID van de Geadresseerde.
Hogere aansprakelijkheids-vergoeding met Tekenen voor ontvangst	• Met deze Extra Bezorgoptie kan de aansprakelijkheid, zoals beschreven in de Raamovereenkomst, verhoogd worden tot maximaal € 100 of € 250 per Pakket. Voor een verhoging van meer dan € 250 per Pakket moet de Extra Bezorgoptie Hogere aansprakelijkheidsvergoeding met Code voor ontvangst worden afgenomen. • De Geadresseerde of de volwassen huisgenoot van de Geadresseerde moet bij uitreiking van het Pakket tekenen op de handterminal voor ontvangst van het Pakket. • De hogere aansprakelijkheidsvergoeding wordt uitsluitend uitgekeerd als het Pakket een proof of acceptance-scan heeft ontvangen op het sorteercentrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, kunst- of verzamelobjecten, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten die ontstaan door het bellen via een abonnement geldt, ook als de Extra Bezorgoptie is afgenomen, uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden bij de Bezorgservices *Bezorgen bij jouw klant* en *Bezorgen bij PostNL-punt*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek en Niet-thuisvoorkeur Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. Ook kan het Pakket niet bij de buren afgeleverd worden. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst door of namens de Geadresseerde.
Hogere aansprakelijkheids-vergoeding met Code voor ontvangst	• Met deze Extra Bezorgoptie kan de maximale aansprakelijkheid, zoals beschreven in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst, verhoogd worden in stappen van € 100, € 250 en € 500 tot een maximum van € 5.000 per Pakket. • Voor hoogwaardige elektronische producten met een verkoopwaarde van meer dan € 250 is deze Extra Bezorgoptie verplicht. Indien deze Extra

	Bezorgoptie desondanks niet is afgenomen, geldt uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • De Geadresseerde of de volwassen huisgenoot van de Geadresseerde moeten bij uitreiking van het Pakket de van PostNL ontvangen code invoeren op de handterminal voor ontvangst van het Pakket. Als geen of een onjuiste code wordt ingevoerd, wordt het Pakket naar een PostNL-punt gebracht. • De Afzender is verantwoordelijk voor het aanleveren van een geldig en niet-encrypted e-mailadres van de Geadresseerde aan PostNL. Zonder een geldig en niet-encrypted e-mailadres kan PostNL deze Extra Bezorgoptie niet uitvoeren en geldt uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • De hogere aansprakelijkheidsvergoeding wordt uitsluitend uitgekeerd als het Pakket een proof of acceptance-scan heeft ontvangen op het sorteercentrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, kunst- of verzamelobjecten, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten die ontstaan door het bellen via een abonnement geldt, ook als de Extra Bezorgoptie is afgenomen, uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden bij de Bezorgservices *Bezorgen bij jouw klant* en *Bezorgen bij PostNL-punt*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek en Niet-thuisvoorkeur Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. Ook kan het Pakket niet bij de buren afgeleverd worden. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald door het invoeren van de van PostNL ontvangen code op de handterminal voor ontvangst door of namens de Geadresseerde. • Pakketten met deze Extra Bezorgoptie mogen niet bij PostNL worden aangeleverd via een Onbemand aanleverpunt.
Alleen bezorgen bij jouw klant	• Met deze Extra Bezorgoptie worden Pakketten niet bij de buren van de Geadresseerde afgeleverd. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden bij de Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek en Niet-thuisvoorkeur Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. Ook kan het Pakket niet bij de buren afgeleverd worden. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald onder vermelding van de naam en het huisnummer van de Geadresseerde.
Niet thuis, terugsturen naar jou	• Met deze Extra Bezorgoptie worden Pakketten na een mislukte bezorgpoging direct teruggestuurd aan de Afzender. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden bij de Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek en Niet-thuisvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. • Bij een mislukte bezorgpoging wordt het tarief van het Pakketformaat van de heenzending opnieuw in rekening gebracht voor het terugsturen van het Pakket. De Afzender betaalt daardoor voor een Pakket, waarvoor deze Extra Bezorgoptie is afgenomen, in totaal tweemaal het tarief van de heenzending bij een mislukte bezorgpoging.

In de avond bezorgen bij jouw klant	• Pakketten met deze Extra Bezorgoptie worden in de avond tussen 17.30 en 22.00 uur bezorgd. • Pakketten die op vrijdag met deze Extra Bezorgoptie bij PostNL worden aangeleverd, worden zaterdag overdag bezorgd. • PostNL beheert de postcodes die wel/geen *In de avond bezorgen bij jouw klant* kennen; deze informatie is beschikbaar via de voormeldkanalen en de Adrescheck van PostNL en dient per Pakket opgevraagd te worden. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden voor Pakket Nederland en bij de Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt of PostNL-automaat wordt niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald onder vermelding van de naam en het huisnummer van de Geadresseerde.
Voor 10.00/12.00/17.00 uur bezorgen bij jouw klant	• Met deze Extra Bezorgoptie worden Pakketten op maandag tot en met vrijdag vóór 10.00 uur, vóór 12.00 uur of vóór 17.00 uur bezorgd. • Voor Pakketten bestemd voor de Waddeneilanden en/of voor een postbus, kan uitsluitend *Voor 17:00 uur bezorgen bij jouw klant* afgenomen worden. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden voor Pakket Nederland en bij de Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt of PostNL-automaat wordt niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. • De Extra Bezorgopties *Leeftijdscontrole 18+ bij jouw klant* en *In de avond bezorgen bij jouw klant* kunnen in dit geval niet afgenomen worden. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald onder vermelding van de naam en het huisnummer van de Geadresseerde.
Leeftijdscontrole 18+ bij jouw klant	• Met deze Extra Bezorgoptie worden Pakketten uitsluitend uitgereikt aan een ontvanger van 18 jaar of ouder. Bij deze Extra Bezorgoptie toont de ontvanger aan PostNL een geldig legitimatiebewijs* en tekent op de handterminal voor ontvangst van het Pakket. PostNL controleert aan de hand van het legitimatiebewijs of de ontvanger 18 jaar of ouder is. • Deze Extra Bezorgoptie is verplicht voor alle Pakketten waarvan de inhoud wettelijk gezien alleen aan personen van 18 jaar of ouder mag worden verstrekt. • Deze Extra Bezorgoptie kan uitsluitend afgenomen worden voor Pakket Nederland en bij de Bezorgservices *Bezorgen bij jouw klant* en *Bezorgen bij PostNL-punt*. • De Bezorgvoorkeur PostNL-punt, PostNL-automaat of Afgesproken Plek en de Niet-thuisvoorkeur Afgesproken Plek worden niet toegepast bij deze Extra Bezorgoptie. Ook wordt het Pakket niet afgeleverd in de brievenbus, bij de buren of op een postbus- of antwoordnummeradres. • De Extra Bezorgopties *Hogere aansprakelijkheidsvergoeding met Code voor ontvangst*, *In de avond bezorgen bij jouw klant* en *Voor 10.00/12.00/17.00 uur bezorgen bij jouw klant* kunnen in dit geval niet afgenomen worden. • Uitreikprocedure PostNL-punt: Pakket kan in alle gevallen worden opgehaald op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst door of namens de Geadresseerde.

**Als een geldig legitimatiebewijs geldt een Nederlandse identiteitskaart, een Nederlands paspoort, een Nederlands rijbewijs, een Nederlands vreemdelingendocument, een Europese identiteitskaart of een buitenlands paspoort.*

16. Toeslagen Bezorgservices

Op het Vervoer van een Pakket kunnen één of meer van de volgende toeslagen van toepassing zijn:

Tabel 3 - Algemene toeslagen geldend voor alle Bezorgservices

Toeslag	Specificaties
Pakket niet juist voorbereid	Deze toeslag kan in rekening gebracht worden als een Pakket niet voldoet aan één of meer van de eisen ten aanzien van het verpakken, het labelen en/of het voormelden, zoals opgenomen in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.
Aangepast verwerken	De toeslag is van toepassing als een Standaard Pakket door PostNL handmatig verwerkt moet worden. Hiervan is sprake als het Pakket niet zonder hulpmiddelen door de sorteermachine verwerkt kan worden, dus niet zonder dat hierbij mens, machine of inhoud een risico van beschadiging oplopen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van de inhoud, aanduidingen, vorm, adressering of verpakking van het Pakket.
Energieopslag	Deze variabele toeslag geldt voor elk Pakket dat bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden. Zie postnl.nl/zakelijk/pakket-versturen/energieopslag/
Piekperiode	Toeslag geldt voor Pakketten die gedurende een Piekperiode bij PostNL ten Vervoer worden aangeboden.

Specifieke toeslagen Bezorgservice *Bezorgen bij jouw klant*

Als een zijde van een Pakket buiten de maximaal toegestane specificaties valt (175, 78, 58 cm en/of zwaarder dan 23 kg), dan wordt het tarief van het formaat Afwijkend Pakket groot in rekening gebracht. Daarnaast zal het Pakket één van de volgende toeslagen krijgen:

Tabel 4 - Specifieke toeslagen voor Bezorgservice Bezorgen bij jouw klant

Toeslag	Specificaties
Pakket te zwaar	Van toepassing op Pakketten van maximaal 175, 78, 58 cm en maximaal 500 liter, die tussen de 23 en 31,5 kg wegen.
Pakket te zwaar en/of te groot	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 175, 78, 58 cm en/of groter dan 500 liter en/of zwaarder dan 31,5 kg.
Niet geschikt voor verwerking, teruggestuurd	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 175, 78, 58 cm en/of groter dan 500 liter en/of zwaarder dan 31,5 kg en waarvan PostNL heeft beoordeeld dat deze niet bezorgd kunnen worden. Deze Pakketten worden aan de Afzender teruggestuurd.

Specifieke toeslagen Bezorgservice *Bezorgen bij PostNL-punt*

Als één zijde van een Pakket buiten de maximaal toegestane specificaties valt (95, 70, 58 cm en/of zwaarder dan 10 kg), dan wordt het tarief van het Pakketformaat Standaard Pakket PostNL-punt Pakket XL in rekening gebracht. Daarnaast zal het Pakket één van de volgende toeslagen krijgen:

Tabel 5 - Specifieke toeslagen voor Bezorgservice Bezorgen bij PostNL-punt

Toeslag	Specificaties
Pakket te zwaar	Van toepassing op Pakketten van maximaal 95, 70, 58 cm en maximaal 75 liter, die tussen de 10 en 23 kg wegen.
Pakket te zwaar en/of te groot	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 95, 70, 58 cm en/of groter dan 75 liter en/of zwaarder dan 23 kg.
Niet geschikt voor verwerking, teruggestuurd	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 95, 70, 58 cm en/of groter dan 75 liter en/of zwaarder dan 23 kg en waarvan PostNL heeft beoordeeld dat deze niet bezorgd kunnen worden. Deze Pakketten worden aan de Afzender teruggestuurd.

Specifieke toeslagen Bezorgservice *Bezorgen bij PostNL-automaat*

Als één zijde van een Pakket buiten de maximaal toegestane specificaties (60, 35, 30 cm) valt, dan wordt het Pakket naar een PostNL-punt gebracht en wordt het tarief van het op het Pakket van toepassing zijnde Pakketformaat Pakket PostNL-punt in rekening gebracht.

Als één zijde van een Pakket buiten de maximaal toegestane specificaties (95, 70, 58 cm) valt of als een Pakket zwaarder is dan 10 kg, dan wordt het tarief van Pakket PostNL-automaat XL in rekening gebracht. Daarnaast zal het Pakket één van de volgende toeslagen krijgen:

Tabel 6 - Specifieke toeslagen voor Bezorgservice Bezorgen bij PostNL-automaat

Toeslag	Specificaties
Pakket te zwaar	Van toepassing op Pakketten van maximaal 95, 70, 58 cm en maximaal 75 liter, die tussen de 10 en 23 kg wegen.
Pakket te zwaar en/of te groot	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 95, 70, 58 cm en/of groter dan 75 liter en/of zwaarder dan 23 kg.
Niet geschikt voor verwerking, teruggestuurd	Van toepassing op Pakketten die groter zijn dan 95, 70, 58 cm en/of groter dan 75 liter en/of zwaarder dan 23 kg en waarvan PostNL heeft beoordeeld dat deze niet bezorgd kunnen worden. Deze Pakketten worden aan de Afzender teruggestuurd.

Hoofdstuk 3

Onze Retourservices (Nederland & vanuit België)

17. Retourservices en Pakketformaten

Met de Retourservices kan een Pakket Nederland of een Pakket NL-BE dat met één van Onze Bezorgservices is bezorgd, met een door de Afzender verstrekt retourlabel, aan hem teruggestuurd worden.

Tabel 7 – Onze Retourservices

Onze Retourservices		Volume (l)	Gewicht (kg)
Terugsturen naar jou Standaard Pakket	Standaard Pakket XS	4	2
	Standaard Pakket S	8	4
	Standaard Pakket M	20	6
	Standaard Pakket L	40	8
	Standaard Pakket XL	75	10
Terugsturen naar jou Afwijkend Pakket	Afwijkend Pakket klein	100	14
	Afwijkend Pakket middel	200	18
	Afwijkend Pakket groot	500	23

- *De maximale afmetingen van een Standaard Pakket: 95 (langste zijde), 70 en 58 cm.*
- *De maximale afmetingen van een Afwijkend Pakket: 175 (langste zijde), 78 en 58 cm.*

18. Specificaties Terugsturen naar jou

18.1 Bij de Retourservice *Terugsturen naar jou* verstrekt de Afzender een retourlabel aan zijn klant, waarmee deze het Retourpakket kan terugsturen. De Afzender betaalt de verzendkosten van het Retourpakket. De retourlabels zijn vijfendertig (35) kalenderdagen geldig. Daarna kunnen ze niet meer worden verwerkt door PostNL. Indien de consument niet binnen vijfendertig (35) kalenderdagen na aanmaak van het retourlabel het Pakket aanbiedt bij PostNL, zal de Afzender een nieuw retourlabel aan de consument moeten verstrekken.

18.2 Het retourlabel op het Retourpakket kan gericht zijn aan een antwoordnummer of aan een huisadres.

18.3 Voor het toekennen en gebruik van een antwoordnummer moet de Afzender een aparte overeenkomst met Koninklijke PostNL B.V. afsluiten, waarvoor abonnementskosten per jaar gelden.

18.4 Voor het terugsturen van Retourpakketten kan de Afzender gebruikmaken van verschillende retourlabels (zie Aanvullende informatie voor Pakketdiensten). PostNL heeft altijd het recht om wijzigingen aan te brengen in de typen retourlabels. Over eventuele wijzigingen wordt de Afzender uiterlijk dertig (30) kalenderdagen van tevoren geïnformeerd.

18.5 Retourpakketten kunnen afgegeven worden bij een PostNL-punt, een PostNL-automaat, een Scan & Go dan wel meegegeven worden met een PostNL- of Picnic-bezorger. Afhankelijk van het gekozen retourlabel kan een Aanleverpunt zijn uitgesloten (zie voor een overzicht per retourlabel de Aanvullende informatie voor Pakketdiensten). Daarnaast heeft PostNL altijd het recht om te bepalen dat bepaalde producten en/of typen retourlabels (tijdelijk) niet meer via Onbemande aanleverpunten mogen worden aangeleverd.

18.6 Als een Retourpakket buiten de maximaal toegestane specificaties valt (175, 78, 58 cm en/of zwaarder dan 23 kg), is PostNL gerechtigd om het Pakket te weigeren.

18.7 Als het Retourpakket niet bij de Afzender kan worden afgeleverd, wordt het Retourpakket naar een PostNL-punt gebracht en daar maximaal vijf (5) kalenderdagen (in Nederland) respectievelijk zeven (7) kalenderdagen (in België) voor afhaling beschikbaar gesteld. PostNL informeert degene aan wie het retourlabel geadresseerd is zodra het Retourpakket op het PostNL-punt klaarligt, onder vermelding van het adres van het betreffende PostNL-punt. Het Retourpakket kan daar op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst worden opgehaald.

**Als een geldig legitimatiebewijs geldt een Nederlandse identiteitskaart, een Nederlands paspoort, een Nederlands rijbewijs, een Nederlands vreemdelingendocument, een Europese identiteitskaart of een buitenlands paspoort.*

19. Toeslagen Retourservice Terugsturen naar jou

Op het Vervoer van een Retourpakket kunnen één of meer van de volgende toeslagen van toepassing zijn:

Tabel 8 – Algemene toeslagen geldend voor alle Retourservices

Toeslag	Specificaties
Aangepast verwerken	De toeslag is van toepassing als een Standaard Retourpakket door PostNL handmatig verwerkt moet worden. Hiervan is sprake als het Retourpakket niet zonder hulpmiddelen door de sorteermachine verwerkt kan worden, dus niet zonder dat hierbij mens, machine of inhoud een risico van beschadiging oplopen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van de inhoud, aanduidingen, vorm, adressering of verpakking van het Retourpakket.
Energieopslag	Deze variabele toeslag geldt voor elk Pakket dat bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden. Zie postnl.nl/zakelijk/pakket-versturen/energieopslag/.
Piekperiode	Toeslag geldt voor alle Retourpakketten die gedurende een Piekperiode bij PostNL ten Vervoer worden aangeboden.

Specifieke toeslagen Retourservice *Terugsturen naar jou*

Als een zijde van een Retourpakket buiten de maximaal toegestane specificaties valt (175, 78, 58 cm en/of zwaarder dan 23 kg), dan wordt het tarief van het formaat Afwijkend Pakket groot in rekening gebracht. Daarnaast zal het Retourpakket één van de volgende toeslagen krijgen:

Tabel 9 - Specifieke toeslagen voor Retourservice Terugsturen naar jou

Toeslag	Specificaties
Pakket te zwaar	Van toepassing op Retourpakketten van maximaal 175, 78, 58 cm en maximaal 500 liter, maar welke tussen de 23 en 31,5 kg wegen.
Pakket te zwaar en/of te groot	Van toepassing op Retourpakketten die groter zijn dan 175, 78, 58 cm en/of groter dan 500 liter en/of zwaarder dan 31,5 kg.

Hoofdstuk 4

Onze Bezorgservices Internationaal

20. Bezorgservices en Pakketformaten

Met Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU kan de Afzender Pakketten verzenden naar vele landen (zie tabel 10 voor een overzicht). De Pakketten worden standaard met Track & Trace verzonden.

- Voor Pakket Internationaal EU geldt:
  - De minimale afmetingen zijn: 10, 10, 1 cm.
  - De maximale afmetingen zijn: 175, 78, 58 cm.
  - Het maximale gewicht is: 31,5 kg.
- Voor Pakket Internationaal niet-EU geldt:
  - De minimale afmetingen zijn: 10, 10, 1 cm.
  - De maximale afmetingen zijn: 150, 70, 50 cm.
  - Het maximale gewicht is: 20 kg.

Tabel 10 - Landenoverzicht Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU

Pakket Internationaal EU	Rest van Europa Pakket Internationaal niet-EU	Rest van de wereld Pakket Internationaal niet-EU
Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden.	Albanië, Andorra, Bosnië Herzegovina, Canarische eilanden, Faeröer, Gibraltar, Groenland, Kanaaleilanden, Liechtenstein, Moldavië, Montenegro, Noord-Macedonië, Noorwegen, Oekraïne, San Marino, Servië, Turkije, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, IJsland, Belarus (Wit-Rusland) en Zwitserland	Alle overige landen buiten Europa

21. Bezorgservice Pakket Internationaal EU

21.1 Een Pakket Internationaal EU wordt - afhankelijk van de bestemming - minimaal één (1) keer aangeboden op het adres dat op het Pakket is vermeld of rechtstreeks uitgeleverd aan een ophaalpunt. Dit is afhankelijk van de standaardbezorging per bestemming. In sommige landen wordt zonder expliciete toestemming van de Afzender bij de buren afgeleverd.

21.2 Indien het Pakket Internationaal EU niet kan worden bezorgd, wordt een (digitale of fysieke) kennisgeving achtergelaten, waarop staat waar het Pakket kan worden afgehaald. De voorwaarden voor het bewaren van een Pakket Internationaal EU kunnen van land tot land verschillen.

21.3 Als een Pakket Internationaal EU wordt geweigerd, niet bezorgd kan worden of niet tijdig wordt afgehaald bij een ophaalpunt, wordt het teruggestuurd naar de Afzender. Het adres waar PostNL het Pakket Internationaal EU naartoe terugstuurt, moet een adres in Nederland zijn. PostNL zal de kosten voor het terugsturen van het Pakket Internationaal EU aan de Afzender doorberekenen.

21.4 De overkomstduur is afhankelijk van de bestemming (zie de meest recente indicatie per land op postnl.nl).

21.5 Het versturen van een Pakket Internationaal EU naar een postbusadres, een poste-restanteadres of een packstation is niet mogelijk.

22. Bezorgservice Pakket Internationaal niet-EU

22.1 Een Pakket Internationaal niet-EU wordt - afhankelijk van de bestemming - minimaal één (1) keer aangeboden op het adres dat op het Pakket is vermeld of rechtstreeks uitgeleverd aan een ophaalpunt. Dit is afhankelijk van de standaardbezorging per bestemming.

22.2 Indien het Pakket Internationaal niet-EU niet kan worden bezorgd, wordt een (digitale of fysieke) kennisgeving achtergelaten waarop staat waar het Pakket Internationaal niet-EU kan worden afgehaald. De voorwaarden van bewaring van een Pakket Internationaal niet-EU kunnen van land tot land verschillen.

22.3 Het Pakket Internationaal niet-EU wordt bij een foutieve adressering teruggestuurd naar de Afzender. Vermelding van een retouradres is verplicht. PostNL zal de kosten voor het terugsturen van het Pakket Internationaal niet-EU aan de Afzender doorberekenen.

22.4 De overkomstduur van het Pakket Internationaal niet-EU is onder andere afhankelijk van de bestemming (zie een indicatie per land op postnl.nl) en de handelingstijd van de douane in het land van bestemming; dit kan per land en afhankelijk van de inhoud van het Pakket verschillen. Ook het formaat van het Pakket speelt een rol.

22.5 Om douane-inklaring in het land van bestemming te bespoedigen, is het raadzaam om een (handels)factuur aan de buitenzijde van het Pakket bij te sluiten of digitaal te verstrekken, zoals met PostNL afgestemd.

23. Extra Bezorgopties Pakket Internationaal EU & Internationaal niet-EU

Tabel 11 - Extra Bezorgopties Pakket Internationaal EU & Pakket Internationaal niet-EU

Extra Bezorgopties	Specificaties
Hogere aansprakelijkheids vergoeding	• Met deze Extra Bezorgoptie wordt de aansprakelijkheid, zoals beschreven in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst, verhoogd tot maximaal € 50 per Pakket. • De hogere aansprakelijkheidsvergoeding wordt uitsluitend uitgekeerd als het Pakket Internationaal EU of Pakket Internationaal niet-EU een proof of acceptance-scan heeft ontvangen op het sorteercentrum van PostNL. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, kunst- of verzamelobjecten, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten die ontstaan door het bellen via een abonnement geldt, ook als deze Extra Bezorgoptie is afgenomen, uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • Deze Extra Bezorgoptie is standaard inclusief een handtekening voor ontvangst, waarbij de Geadresseerde, de volwassen huisgenoot of de buren van de Geadresseerde bij uitreiking van het Pakket moeten tekenen op de handterminal voor ontvangst van het Pakket. • Afhankelijk van (de werkwijze in) het land van bestemming kan het bewijs van uitreiking van het Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU op andere wijze geschieden.
Extra hoge aansprakelijkheids vergoeding	• Met deze Extra Bezorgoptie wordt de aansprakelijkheid, zoals beschreven in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst, verhoogd tot maximaal € 500 per Pakket. • De hogere aansprakelijkheidsvergoeding wordt uitsluitend uitgekeerd als het Pakket Internationaal EU of Pakket Internationaal niet-EU een proof of acceptance-scan heeft ontvangen op het sorteercentrum van PostNL. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, kunst- of verzamelobjecten, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten die ontstaan door het bellen via een abonnement geldt, ook als deze Extra Bezorgoptie is afgenomen, uitsluitend de aansprakelijkheidslimiet zoals opgenomen in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst. • Deze Extra Bezorgoptie is standaard inclusief een handtekening voor ontvangst, waarbij de Geadresseerde, de volwassen huisgenoot of de buren van de Geadresseerde bij uitreiking van het Pakket moeten tekenen op de

	handterminal voor ontvangst van het Pakket. • Afhankelijk van (de werkwijze in) het land van bestemming kan het bewijs van uitreiking van het Pakket Internationaal EU en Pakket Internationaal niet-EU op andere wijze geschieden.

24. Toeslagen Pakket Internationaal EU

Tabel 12 - Toeslagen Pakket Internationaal EU

Toeslag	Specificaties
Aangepast verwerken	De toeslag is van toepassing als een Pakket Internationaal EU door PostNL handmatig verwerkt moet worden. Hiervan is sprake als het Pakket Internationaal EU niet zonder hulpmiddelen door de sorteermachine verwerkt kan worden, dus niet zonder dat hierbij mens, machine of inhoud een risico van beschadiging oplopen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van de inhoud, aanduidingen, vorm, adressering of verpakking van het Pakket. Ook kan deze toeslag van toepassing zijn als het Pakket Internationaal EU kleiner is dan 10, 10, 1 cm of groter is dan 95, 70, 58 cm.
Energieopslag	Deze variabele toeslag geldt voor elk Pakket Internationaal EU dat bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden (zie postnl.nl/zakelijk/pakket-versturen/energieopslag/).
Niet (correct) voorbereid	Deze toeslag wordt in rekening gebracht als een Pakket Internationaal EU niet voldoet aan één of meer van de eisen ten aanzien van het verpakken, het labelen en/of het voormelden, zoals opgenomen in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.
Overschrijding maximum pakketdimensies	Deze toeslag geldt als een Pakket Internationaal EU de maximale afmetingen (175, 78, 58 cm) overschrijdt en/of zwaarder is dan 31,5 kg. Het Pakket wordt dan niet verwerkt en teruggestuurd naar de Afzender. In dit geval wordt de toeslag *Aangepast verwerken* niet in rekening gebracht.
Piekperiode	Deze toeslag geldt voor ieder Pakket Internationaal EU dat gedurende een Piekperiode bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden. Daarnaast is PostNL gerechtigd (eventuele) piektoeslagen van door haar ingeschakelde buitenlandse vervoerspartners in rekening te brengen bij de Afzender.

25. Toeslagen Pakket Internationaal niet-EU

Tabel 13 - Toeslagen Pakket Internationaal niet-EU

Toeslag	Specificaties
Aangepast verwerken	De toeslag is van toepassing als een Pakket Internationaal niet-EU door PostNL handmatig verwerkt moet worden. Hiervan is sprake als het Pakket Internationaal niet-EU niet zonder hulpmiddelen door de sorteermachine verwerkt kan worden, dus niet zonder dat hierbij mens, machine of inhoud een risico van beschadiging oplopen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van de inhoud, aanduidingen, vorm, adressering of verpakking van het Pakket Internationaal niet-EU. Ook kan deze toeslag van toepassing zijn als het Pakket Internationaal niet-EU kleiner is dan 10, 10, 1 cm of groter is dan 95, 70, 50 cm.
Energieopslag (per kg)	Deze variabele toeslag geldt voor elk Pakket Internationaal niet-EU dat bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden (zie postnl.nl/zakelijk/pakket-versturen/energieopslag/).
Douanerechten, tolheffingen en overige toeslagen	Douanerechten, tolheffingen en overige kosten als gevolg van overheidsmaatregelen zijn voor rekening van de Afzender of de Geadresseerde. PostNL is gerechtigd om de extra kosten die bij de douane kunnen ontstaan door te belasten aan de Afzender. Bij verzending naar het buitenland worden eventuele douanerechten en tolheffingen doorgaans

	doorberekend aan de Geadresseerde.
Niet (correct) voorbereid	Deze toeslag wordt in rekening gebracht als een Pakket Internationaal niet-EU niet voldoet aan één of meer van de eisen ten aanzien van het verpakken, het labelen en/of het voormelden, zoals opgenomen in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden.
Overschrijding maximum pakketdimensies	Deze toeslag geldt als een Pakket Internationaal niet-EU de maximale afmetingen (150, 70, 50 cm) overschrijdt en/of zwaarder is dan 20 kg. Het Pakket wordt dan niet verwerkt en teruggestuurd naar de Afzender. In dit geval wordt de Toeslag *Aangepast verwerken* niet in rekening gebracht.
Piekperiode	Deze toeslag geldt voor ieder Pakket Internationaal niet-EU dat gedurende een Piekperiode bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden. Daarnaast is PostNL gerechtigd (eventuele) piektoeslagen van door haar ingeschakelde buitenlandse vervoerspartners in rekening te brengen bij de Afzender.

Hoofdstuk 5

Onze Retourservices Internationaal

26. Retourservices en Pakketformaten

26.1 Met de Retourservices Internationaal kan een Pakket Internationaal EU of een Pakket Internationaal niet-EU dat met één van Onze Bezorgservices Internationaal is bezorgd, aan de Afzender teruggestuurd worden. Een Pakket Internationaal Retour wordt per stuk, standaard met Track & Trace, aan de Afzender teruggestuurd en de Afzender betaalt de verzendkosten van het Pakket Internationaal Retour. Voor Pakket Internationaal Retour geldt:

- De maximale afmetingen zijn: 150, 78, 58 cm.
- De lengte plus de omtrek van het Pakket Internationaal Retour is: maximaal 300 cm.
- Het maximale gewicht is: 30 kg.

27. Pakket Internationaal Retour

27.1 Bij de Retourservices Internationaal verstrekt de Afzender een retourlabel aan zijn klant, waarmee deze - vanuit door PostNL ondersteunde Europese landen - een Pakket Internationaal Retour naar een adres in Nederland kan terugsturen.

27.2 De overkomstduur en het aantal beschikbare afgiftepunten verschillen per land.

27.3 Pakket Internationaal Retour omvat standaard de Extra Bezorgoptie *Hogere aansprakelijkheidsvergoeding* waarmee de aansprakelijkheid, zoals beschreven in artikel 8.1 van de Raamovereenkomst, verhoogd is tot maximaal € 500 per Pakket Internationaal Retour.

27.4 De verantwoordelijkheid van PostNL voor het Pakket Internationaal Retour vangt aan op het moment dat de eerste sorteerscan van het Pakket Internationaal Retour in het buitenland heeft plaatsgevonden.

27.5 Het retourlabel op het Pakket Internationaal Retour kan gericht zijn aan een Nederlands adres. Het Pakket Internationaal Retour kan worden geadresseerd aan een vestigingsadres of een postbusadres. Verzending naar een antwoordnummer is niet mogelijk.

27.6 Voor het terugsturen van een Pakket Internationaal Retour kan de Afzender gebruikmaken van een retourlabel via de ERS-webapplicatie (zie Aanvullende informatie voor Pakketdiensten).

27.7 Een Pakket Internationaal Retour kan afgegeven worden bij een lokaal afgiftepunt.

27.8 Als het Pakket Internationaal Retour niet kan worden afgeleverd, wordt het Retourpakket naar een PostNL-punt gebracht en daar maximaal vijf (5) kalenderdagen voor afhaling beschikbaar gesteld. PostNL informeert degene aan wie het retourlabel geadresseerd is zodra het Pakket Internationaal Retour op het PostNL-punt klaarligt, onder vermelding van het adres van het betreffende PostNL-punt. Het Pakket Internationaal Retour kan daar op vertoon van een geldig legitimatiebewijs* en na het tekenen op de handterminal voor ontvangst worden opgehaald.

**Als een geldig legitimatiebewijs geldt een Nederlandse identiteitskaart, een Nederlands paspoort, een Nederlands rijbewijs, een Nederlands vreemdelingendocument, een Europese identiteitskaart of een buitenlands paspoort.*

28. Toeslagen Pakket Internationaal Retour

Tabel 14 - Toeslagen Pakket Internationaal Retour

Toeslag	Specificaties
Aangepast verwerken	De toeslag is van toepassing als een Pakket Internationaal Retour door PostNL handmatig verwerkt moet worden. Hiervan is sprake als het Pakket Internationaal Retour niet zonder hulpmiddelen door de sorteermachine verwerkt kan worden, dus niet zonder dat hierbij mens, machine of inhoud een risico van beschadiging oplopen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van de inhoud, aanduidingen, vorm, adressering of verpakking van het Pakket. Ook kan deze toeslag van toepassing zijn als het Pakket Internationaal Retour kleiner is dan 10, 10, 1 cm of groter is dan 95, 70, 58 cm.

Energieopslag	Deze variabele toeslag geldt voor elk Pakket Internationaal Retour dat bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden (zie postnl.nl/zakelijk/pakket-versturen/energieopslag/).
Overschrijding maximum pakketdimensies	Deze toeslag geldt als een Pakket Internationaal Retour de maximale afmetingen (175, 78, 58 cm) overschrijdt en/of zwaarder is dan 31,5 kg. Het Pakket Internationaal Retour wordt dan niet verwerkt en teruggestuurd naar de Afzender. In dit geval wordt de toeslag *Aangepast verwerken* niet in rekening gebracht.
Piekperiode	Deze toeslag geldt voor ieder Pakket Internationaal Retour dat gedurende een Piekperiode bij PostNL ten Vervoer wordt aangeboden. Daarnaast is PostNL gerechtigd (eventuele) piektoeslagen van door haar ingeschakelde buitenlandse vervoerspartners in rekening te brengen bij de Afzender.

Meer weten?
Bel 088 868 68 68 of kijk op postnl.nl

PostNL Pakketten Benelux B.V.,
ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 34337145