

Algemene voorwaarden

PostNL Pakketten België NV/SA



Inhoud

1. Definities
2. Toepasselijke regelgeving
3. Tegenstrijdige bepalingen
4. Aanbiedingsvoorwaarden
5. Vergoeding
6. Betaling
7. Wijgering, Opschorting of staking van vervoer
8. Wijziging van de vervoerovereenkomst
9. Nakomen van de vervoerovereenkomst door PostNL Pakketten
10. Overkomstduur
11. Aansprakelijkheid
12. Aanvullende diensten
13. Wijze van aflevering
14. Informatie aan de afzender en/of geadresseerde
15. Kennisgeving schade
16. Toepasselijk recht of geschillenbeslechting
17. Bescherming persoonlijke sfeer
18. Wijziging voorwaarden

Artikel 1

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

PostNL Pakketten:

PostNL Pakketten België NV/SA, gevestigd te Mechelen; met maatschappelijke zetel te Turnhout (Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout).

Afzender:

opdrachtgever/contractpartij van PostNL Pakketten

Geadresseerde: degene aan wie PostNL Pakketten de zending krachtens de Vervoerovereenkomst dient uit te leveren;

Zending:

een aan PostNL Pakketten ten vervoer aangeboden vervoerseenheid (zoals een pakket, een rolcontainer, pallet of stukgoed) welke is bestemd voor een

Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een eigen Vervoersdocument;

Binnenlandse Zending:

een aan PostNL Pakketten ten vervoer aangeboden pakket welke is bestemd voor een Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een Adreslabel voor een zending binnen België.

Internationale Zending:

Zending met een bestemming in een gebied buiten België (uitgaand) of een zending afkomstig uit zo'n gebied (inkomend), inbegrepen een European Parcel Service (EPS) en Global Pack (GP) Zending,

Partij:

een hoeveelheid Zendingen die gelijktijdig ten vervoer worden aangeboden voor rekening van één en dezelfde Afzender, onder nader met de Afzender overeengekomen voorwaarden met betrekking tot onder andere de verschuldigde vergoeding, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbidding en Aanbiedingspunt;

Adreslabel:

een op het pakket aangebracht label met minimaal de volgende gegevens: Naam, Adres, Woonplaats, Postcode en Land van bestemming evenals een barcode overeenkomstig de PostNL Pakketten meest recente specificaties;

Vervoerovereenkomst:

een tussen PostNL Pakketten en de Afzender onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden gesloten (al dan niet elektronische) overeenkomst tot vervoer.

Vervoersdocument:

de op de Zending aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers), waaruit de specificaties met betrekking tot het vervoer kunnen worden herleid, zoals afzendadres, gewicht, datum, bestemming en barcodenummer alsmede bij aanlevering van de Zendingen op het Aanbiedingspunt de begeleidende vrachtbrief;

Aanbiedingspunt:

de door PostNL Pakketten aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het ten vervoer aanbieden van pakketten.

Servicekader:

het geheel van dienstverleningsvoorwaarden met betrekking tot het vervoer van pakketten, dat PostNL Pakketten middels deze Algemene Voorwaarden aanbiedt en met de Afzender is overeengekomen;

Aanvullende diensten:

handtekening voor ontvangst, verzekering, rembours.

Artikel 2

Toepasselijke regelgeving

Op alle werkzaamheden en overeenkomsten van PostNL Pakketten zijn van toepassing:

2.1. Nationaal en Internationaal vervoer over de weg: Verdrag betreffende de Overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door België bekrachtigde versie (CMR);

2.2. Luchtvervoer: Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationaal luchtvervoer, in de door België bekrachtigde versie (Verdrag van Warschau).

Naast deze regelgeving zijn de volgende bepalingen aanvullend van toepassing.

Artikel 3: Tegenstrijdige bepalingen

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de CMR, niet-dwingendrechtelijke bepalingen in de wet of in de in artikel 2 vermelde verdragen met de onderstaande bepalingen, prevaleren de onderstaande bepalingen.

Artikel 4:

Aanbiedingsvoorwaarden

4.1 Als vrachtbrief hanteert PostNL Pakketten eigen Vervoersdocumenten. Alle Zendingen dienen te zijn voorzien van een volledig en correct ingevuld Vervoersdocument. Het vermelden van de afzendergegevens is een verplicht onderdeel van het Vervoersdocument. De Afzender staat in voor een zorgvuldige verpakking afgestemd op de aard en inhoud van de Zending en voorzien van adres van Geadresseerde en adres van Afzender.

4.2 Zendingen dienen op een daartoe aangewezen Aanbiedingspunt te worden aangeboden. PostNL Pakketten kan voor verschillende categorieën Zendingen verschillende Aanbiedingspunten aanwijzen.

4.3. Voor aanbieding van een Partij kan PostNL Pakketten aanvullende aanbiedingsvoorwaarden stellen wat betreft onder andere het tarief, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt.

4.4. Op basis van een contract daartoe tussen de Afzender en PostNL Pakketten kan de Afzender de aanbieding van Zendingen “elektronisch vooraanmelden”. Een dergelijk contract regelt onder meer op welke wijze de Zendingen ten vervoer dienen te worden aangeboden en op welke wijze de Afzender informatie kan krijgen omtrent de ten vervoer aangenomen Zendingen.

Artikel 5: Vergoeding

De uit hoofde van de Vervoerovereenkomst verschuldigde vergoeding volgt uit de bij acceptatie ten vervoer voor het overeengekomen Servicekader geldende tarieven (zoals algemeen bekend gemaakt door PostNL Pakketten) en uit de door PostNL Pakketten geregistreerde gegevens ten aanzien van ondermeer aantal, gewicht, afmetingen en bestemming van de Zending.

Artikel 6: Betaling

Betaling van de verschuldigde vergoeding geschiedt uiterlijk bij acceptatie ten vervoer van de Zending, tenzij anders is overeengekomen. Indien betaling op rekening is overeengekomen, zijn de Betalingsvoorwaarden van PostNL Pakketten van toepassing, standaard 30 dagen na factuurdatum.

Artikel 7:

Weigering, opschorting of staking van vervoer

7.1. PostNL Pakketten kan het vervoer van een Zending, desgevraagd onder opgave van redenen, weigeren, opschorten of staken indien:

- a.** de Afzender niet voldoet aan de voorwaarden die PostNL Pakketten heeft gesteld voor acceptatie tot vervoer van de Zending (ten aanzien van bijvoorbeeld: betaling, plaats van aanbidding, verstrekking of vermelding van gegevens, gebruik van een Vervoersdocument, gebruik van een barcode, verpakking, inhoud, bestemming, gewicht en afmetingen);
- b.** het vervoer van de Zending gevaar kan opleveren voor personen of zaken; dit geldt in ieder geval voor vervoer van goederen, waarop de nationale- of internationale wet- en regelgeving inzake vervoer van gevaarlijke stoffen van toepassing is;
- c.** het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of PostNL Pakketten aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift;
- d.** de Afzender in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met PostNL Pakketten;
- e.** PostNL Pakketten een andere gegronde reden tot weigering, opschorting of staking heeft; waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlogen of gewapende conflicten, (werk)stakingen etc.

7.2. In geval van weigering of staking van het vervoer van een Zending stelt PostNL Pakketten de Afzender, voor zover mogelijk, in staat weer in het bezit te komen van de Zending alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de Vervoerovereenkomst wordt beëindigd. PostNL Pakketten kan aanspraak maken op betaling van de voor het vervoer verschuldigde vergoeding, onverminderd het recht van PostNL Pakketten op vergoeding van (extra) gemaakte kosten.

Artikel 8:

Wijziging van de vervoersovereenkomst

Na acceptatie ten vervoer kunnen het Servicekader en/of het afleveradres niet meer worden gewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is met de Afzender.

Artikel 9:

Nakomen van de vervoerovereenkomst door PostNL Pakketten

PostNL Pakketten heeft het recht om de Vervoerovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, onverminderd de rechten en verplichtingen van PostNL Pakketten uit hoofde van de Vervoerovereenkomst.

Artikel 10:

Overkomstduur

10.1 PostNL Pakketten streeft er naar om Zendingen in de loop van de eerste werkdag volgend op de dag van acceptatie ten vervoer op het door de Afzender aangeduide adres af te leveren, met uitzondering van Internationale Zendingen en Zendingen via Online Verzendservice, waarvoor andere voorwaarden gelden.

10.2. De Afzender of de Geadresseerde kan zich slechts op een door PostNL Pakketten genoemde of aangeduide termijn van aflevering van een Zending beroepen, wanneer deze termijn met betrekking tot die Zending uitdrukkelijk is overeengekomen.

10.3. Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Internationale Zendingen de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land of het gebied van bestemming en het door de Afzender gekozen Servicekader.

Artikel 11:

Aansprakelijkheid

11.1. PostNL Pakketten is zowel in geval van verlies als van beschadiging van Zendingen slechts aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de CMR.

11.2. Bij EPS zendingen maakt een verzekering (tot maximaal €500 per pakket, ongeacht de inhoud van het pakket) standaard deel uit van het servicekader. Bij GP zendingen maakt een verzekering (tot maximaal €200 per pakket, ongeacht de inhoud van het pakket) standaard deel uit van het servicekader. De bepalingen van de CMR en van het Verdrag van Warschau inzake “bijzonder belang bij aflevering” (resp. art. 26 CMR en art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau) zijn van overeenkomstige toepassing.

11.3. PostNL Pakketten zal bij ingebrekestelling voor verlies of beschadiging als bewijs een afschrift van het leverdocument voorleggen waaruit de plaats van aflevering blijkt overeenkomstig de product en Servicekader afspraken die voorafgaandelijk met de opdrachtgever contractueel werden bepaald. Behoudens bewijs van het tegendeel wijst PostNL Pakketten alle aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging af.

Artikel 12:

Aanvullende diensten

Tegen betaling van de daarvoor vastgestelde vergoeding en onder volledige toepasselijkheid van het in of bij deze voorwaarden bepaalde kan het Servicekader worden uitgebreid met één of meerdere van de in dit artikel genoemde “aanvullende diensten”:

12.1. “Verhoogde aansprakelijkheid”

12.1.1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding met “verhoogde aansprakelijkheid” worden verzonden.

12.1.2. Het bedrag van de “verhoogde aansprakelijkheid” moet op de door PostNL Pakketten voorgeschreven wijze op het Vervoersdocument zijn vermeld. De betreffende vermelding is te beschouwen als een uitdrukkelijk tussen partijen aangegaan beding tot vermeerdering van de aansprakelijkheid van PostNL Pakketten, als bedoeld in art. 26 CMR.

12.1.3. In geval van aan PostNL Pakketten toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Zending met “verhoogde aansprakelijkheid” kan de Afzender of de Geadresseerde aanspraak maken op de verzendkosten alsmede vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal het bedrag van de “verhoogde aansprakelijkheid”.

12.1.4. PostNL Pakketten bepaalt aan de hand van de door de Afzender overlegde bewijzen, zoals het originele verzendbewijs, aan- of verkoopnota en/of ander rechtsgeldig bewijs van de waarde van de inhoud of de afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding bedoeld in artikel 12.

12.2. “Rembours”

12.2.1. BeNeLux Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding onder het beding van “rembours” worden aangeboden.

12.2.2. Bij verlies, beschadiging of vertraging van een Zending onder het beding van “rembours” is PostNL Pakketten slechts aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig artikel 11. PostNL Pakketten is niet aansprakelijk voor enige overige schade, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid van de zijde van haar leidinggevende.

12.2.3. PostNL Pakketten heeft het recht om nog af te dragen remboursbedragen te verrekenen met opeisbare vorderingen op de Afzender.

12.3. “Handtekening voor ontvangst”

12.3.1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding onder beding van “handtekening voor ontvangst” worden aangeboden. In geval van opdracht tot de aanvullende diensten “verhoogde aansprakelijkheid” en “rembours” maakt de “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.

12.3.2. Bij Internationale Zendingen maakt “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.

12.3.3. De elektronische handtekening vervangt de met inkt op de papieren distributielijst handgeschreven handtekening. Afzender en PostNL Pakketten komen overeen dat zij deze elektronische handtekening, althans een zo nodig op papier geprinte kopie daarvan, als bewijs van aflevering aanvaarden. Afzender zal Geadresseerde over deze elektronische handtekening informeren.

Artikel 13:

Wijze van aflevering

13.1. Algemeen

13.1.1. Tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL Pakketten gevraagd kan worden, wordt er op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van maandagen, de zondagen en de algemeen erkende feestdagen. PostNL Pakketten behoudt zich het recht voor om bepaalde categorieën Zendingen niet op zaterdag af te leveren. PostNL Pakketten zal dit dan tijdig algemeen bekend maken.

13.1.2. Aflevering vindt plaats op het op de Zending vermelde adres. PostNL Pakketten heeft het recht om een Zending die niet op het (woon-) adres van de Geadresseerde kan worden afgeleverd, uit te reiken aan één van zijn naaste burens. Dit gebeurt op voorafgaandelijk en uitdrukkelijk verzoek van de Afzender. In een dergelijk geval wordt hiervan in de brievenbus van de Geadresseerde een kennisgeving achtergelaten. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL Pakketten onder de Vervoerovereenkomst zijn geëindigd. Als uitreiking aan één van de naaste burens evenmin mogelijk blijkt, dan wordt in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Zending kan stellen.

13.1.3. De in artikel 13.1.1. en 13.1.2. opgenomen voorwaarden van aflevering gelden zowel voor Binnenlandse Zendingen als voor inkomende Internationale Zendingen. De voorwaarden van aflevering van Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

13.2. Plaats van aflevering

De aflevering kan plaats vinden door

- a. deponeren in de brievenbus of brievengleuf op het op de Zending vermelde adres, of
- b. uitreiking aan de Geadresseerde, een volwassen huisgenoot van de Geadresseerde of de gemachtigde van de Geadresseerde, dan wel aan een medewerker van de organisatie die op de Zending als Geadresseerde is aangeduid.
- c. uitreiking aan burens (artikel 13.1.2).

13.3. Afleverpoging; bewaring

13.3.1. Indien aflevering door middel van deponering in een daartoe geschikte voorziening of door uitreiking aan de Geadresseerde of aan een andere daartoe geschikte persoon niet mogelijk is, zal PostNL Pakketten de Zending voor een periode van maximaal twee weken in bewaring nemen. Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

13.3.2. Wanneer aflevering niet mogelijk is gebleken en PostNL Pakketten de zending daarop in bewaring neemt, zal de Geadresseerde daarover steeds schriftelijk worden geïnformeerd met vermelding van: de eventuele mogelijkheden tot een tweede afleverpoging, de termijn en locatie van bewaring, de mogelijke tijdvakken waarbinnen de zending op de locatie van bewaring kan worden afgehaald, en de gang van zaken indien binnen de bewaartermijn – om welke reden dan ook – geen aflevering plaatsvindt.

13.3.3 PostNL Pakketten neemt geen Zendingen in bewaring die kennelijk of naar PostNL Pakketten vermoedt een bederfelijke inhoud hebben.

13.4 Gang van zaken rond onbestelbare Zendingen

13.4.1 Indien de Geadresseerde de ontvangst van een Zending weigert, niet afhaalt van de bewaarlocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken) of indien bewaring van de Zending in verband met de inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL Pakketten, zal de Zending aan de Afzender worden geretourneerd (in geval van Internationale Zendingen: aan de afzender in het buitenland).

13.4.2. Zendingen die, om welke reden dan ook, niet aan de Afzender kunnen worden geretourneerd, worden nog gedurende circa 12 maanden door PostNL Pakketten bewaard en ter beschikking van de Afzender gehouden, tenzij PostNL Pakketten weet of aannemelijk acht, dat de (inhoud van de) Zending van geen enkele waarde is, of bewaring in verband met de inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL Pakketten, in welk geval het PostNL Pakketten vrijstaat de Zending te (doen) vernietigen of op andere wijze over de Zending te beschikken zoals haar goeddunkt. Zendingen die van waarde worden geacht vervallen na de hiervoor bedoelde periode van 12 maanden aan PostNL Pakketten. In geval PostNL Pakketten niet tot retournering van een Zending overgaat zal zij zich inspannen de Afzender te informeren, op welke wijze over de Zending wordt beschikt.

13.4.3. Wanneer de Afzender de retourontvangst van Zendingen weigert of niet afhaalt van de bewaarlocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken), gaat PostNL Pakketten ervan uit dat de inhoud van de Zending voor de Afzender geen waarde meer vertegenwoordigt en staat het PostNL Pakketten onmiddellijk vrij om over de Zending te beschikken zoals haar goeddunkt.

13.4.4. Indien blijkt dat het niet mogelijk is om een Zending overeenkomstig de geldende Servicekaders ten aanzien van aflevering uit te reiken, heeft PostNL Pakketten het recht de met de retournering, de bewaring en/of de vernietiging verbonden kosten geheel of gedeeltelijk aan de Afzender in rekening te brengen.

Artikel 14:

Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde

Door navraag bij PostNL Pakketten kan de Afzender of de Geadresseerde tot 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending, informatie krijgen met betrekking tot de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, op voorwaarde van vermelding van het nummer van de barcode die zich op het Vervoersdocument bevindt. In afwijking van de vorige volzin geldt voor Zendingen onder beding van 'rembours' voor de Afzender. PostNL Pakketten heeft het recht om bij (eerste) navraag na verloop van de desbetreffende navraagtermijn administratieve kosten in rekening te brengen.

Artikel 15:

Kennisgeving schade

Indien PostNL Pakketten niet binnen 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending van de Afzender of de Geadresseerde melding heeft gekregen dat de Zending niet is afgeleverd is aangekomen, dan wel dat de Vervoerovereenkomst anderszins niet naar behoren is uitgevoerd, wordt PostNL Pakketten geacht de Vervoerovereenkomst overeenkomstig het Servicekader te hebben uitgevoerd.

Artikel 16:

Beroep bij de ombudsdienst voor de postsector

Indien de Afzender niet tevreden is over de manier waarop de klacht door PostNL Pakketten is afgehandeld en u bent ingezetene van België dan kunt u gratis in beroep gaan bij de ombudsdienst (OMPS) voor de postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991 (ombudsdienst voor de postsector, Koningstraat 97 bus 5, 1000 Brussel, www.omps.be, fax: 02 221 02 44).

Artikel 17:

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

17.1. Op alle Vervoerovereenkomsten is Belgisch recht van toepassing.

17.2. Alleen de rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn gemachtigd.

Artikel 18:

Bescherming persoonlijke levenssfeer

PostNL Pakketten gebruikt de in het kader van de overeenkomst vastgelegde gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede dienstverlening. PostNL Pakketten kan de persoonsgegevens eveneens gebruiken om de betrokkene te informeren over producten en diensten van PostNL Pakketten, van haar dochterondernemingen en andere direct gerelateerde ondernemingen of van derden. Daarvoor kunnen de gegevens ook aan deze partijen of aan derden ter beschikking worden gesteld. Indien de betrokkene geen prijs stelt op de bedoelde informatie, kan hij daartegen bezwaar maken bij PostNL Pakketten, Generaal de Wittelaan 11C, 2800 Mechelen. De betrokkene dient hierbij (bedrijfs-)naam, adres, postcode en plaatsnaam te vermelden.

Artikel 19:

Wijziging voorwaarden

PostNL Pakketten heeft het recht deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Tenzij anders bepaald of overeengekomen zijn wijzigingen en aanvullingen tot nader order van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die op en na de door PostNL Pakketten bekend gemaakte datum van invoering van de wijzigingen en/of aanvullingen tot stand komen.

Meer weten?
www.postnl.be

