

Annexe G au Contrat de transport 2020

Cadres de service PostNL Pakketten België NV (PostNL Colis Belgique)

Sommaire

1	Généralités	3
	Directives d'emballage	4
	Délai de livraison	4
	Applications d'expédition.....	4
	Pré notification.....	4
	Conditionnement	4
	Lots	5
	Track & Trace (T&T).....	5
	Services intégrés	5
2	Colis Belgique	7
2.1	Livraison	7
	Distribution des colis.....	7
	Services complémentaires	8
	Type d'expédition.....	8
	Livraison le lundi	8
	Retrait dans un point PostNL	9
2.2	Remise à PostNL : service de collecte ou dépôt	9
	Service de collecte.....	9
	Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL	11
2.3	Retours.....	13
3	Colis Pays-Bas	13
3.1	Livraison	13
	Distribution des colis.....	13
	Services complémentaires	14
	Type d'expédition.....	14
	Livraison en soirée	15
	Livraison le jour même.....	15
	Livraison le lundi	16
	Livraison le dimanche.....	16
	Livraison garantie (<i>Gegarandeerde levering</i>).....	16
	Vérification de l'âge (<i>Leeftijdscheck</i>)	17
	Retrait dans un point PostNL	17
	Livraison sur rendez-vous (<i>Op afspraak bezorgd</i>)	17

3.2	Remise à PostNL : service de collecte ou dépôt	18
	Service de collecte.....	18
	Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL	20
4	Colis International	22
4.1	Livraison	22
	Colis UE (EPS), hors Pays-Bas	22
	Colis hors UE (Global Pack)	24
4.2	Retours.....	30
	Colis Retours Europe (<i>Pakketten Europa Retouren</i>)	30

1 Généralités

Directives d'emballage

- Appliquez toujours un suremballage.
- Assurez-vous que l'emballage est bien hermétique, de préférence avec du ruban adhésif.
- Choisissez un emballage solide en fonction du contenu.
- Evitez les points de pression (comme les pieds, arêtes ou saillies).
- Essayez de bien répartir le poids avec du matériel de remplissage.
- Bloquez le contenu afin qu'il ne puisse pas bouger dans le paquet .
- Utilisez un matériau tampon entre la paroi de l'emballage et le produit si celui-ci est fragile et risque de casser.
- Eliminez tout espace vide dans la boîte. La solidité d'un emballage dépend notamment de la compacité de son contenu.
- N'utilisez pas d'emballage en bois, en film plastique ou en métal pour les colis, car celui-ci risquerait d'endommager les autres envois.
- Conseils antivol pour les objets de valeur comme les smartphones ou les appareils électroniques : utilisez un emballage neutre et opaque (aucune mention de la marque ou du contenu) et scellez le porte-produit avec du plastique foncé.
- L'emballage doit garantir la résistance du colis à l'usure qui pourrait se produire durant le transport par la route et les processus de tri automatisés. Il doit aussi garantir la résistance du paquet à une chute d'une hauteur de 80 cm, sur une surface plane ou sur un coin. Par ailleurs, le colis doit pouvoir résister à la pluie, au vent, à la neige et à toute autre forme de précipitations ou différences de pression atmosphérique. L'emballage doit être tel qu'il ne permet aucune ouverture du colis qui ne laisserait pas de traces visibles.

Délai de livraison

- Le délai de livraison est le temps entre le dépôt du colis auprès de PostNL et la première tentative de livraison de celui-ci chez le destinataire.
- PostNL vise un délai de livraison de 24 heures pour les colis à destination de la Belgique et des Pays-Bas.

Applications d'expédition

Tous les colis, palettes et marchandises diverses doivent être pourvus d'une étiquette d'expédition conforme aux spécifications de PostNL. Les étiquettes peuvent être créées à l'aide des applications mises à disposition par PostNL (voir le tableau 1).

Pré notification

La pré notification est essentielle pour permettre à PostNL d'assurer le délai de livraison et la qualité du service. Les opérations supplémentaires liées aux colis dont l'envoi n'aurait pas été notifié, ou l'aurait mal été, augmentent par ailleurs les coûts d'expédition du colis. Le supplément « non notifié » s'applique alors. La livraison de ces paquets peut également être retardée. PostNL Pakketten décline toute responsabilité en cas de service exécuté incorrectement si la pré notification est absente, n'a pas été effectuée en temps utile ou est erronée. PostNL applique un délai de 7 jours pour la notification de l'envoi. Les colis qui seraient déposés après ce délai seront traités comme des envois non notifiés soumis au supplément « non notifié ». La qualité insuffisante du code-barres sur l'étiquette peut aussi générer des frais supplémentaires et des retards dans la livraison.

Conditionnement

PostNL Pakketten vous assiste pour que la livraison de vos colis se passe le plus facilement possible. Des conteneurs roulants spéciaux PostNL (Colis) sont disponibles à cet effet. Vous pouvez utiliser ces conteneurs pour préparer le lot de colis qui doit être expédié. Tout autre utilisation est interdite. PostNL peut facturer des frais pour ce service.

Lots

Les lots de colis qui s'écarteraient des schémas normaux d'expédition doivent être notifiés au moins 5 jours à l'avance à PostNL Pakketten. Un supplément sera facturé si la notification n'a pas eu lieu. Sans notification en temps opportun, le délai de livraison de ces colis peut en outre être retardé.

Track & Trace (T&T)

Tous vos envois peuvent être suivis via www.postnl.be. Le cas échéant, vous pouvez également visualiser la signature du destinataire. Vous pouvez accéder à vos informations T&T personnalisées via mijn.postnl.nl. La fonctionnalité T&T est uniquement destinée à vous informer sur l'état de vos envois (ou de vos colis, si nous n'adaptions pas la chose dans les cadres de service). Les informations T&T ne peuvent expressément pas être utilisées à d'autres fins (commerciales). Il est également possible d'obtenir des informations T&T via un service intégré. L'utilisation et la collecte d'informations relatives à vos envois sont limitées au contrat associé à la combinaison de votre numéro de client, de votre code client et de la clé API. Le partage de ces informations avec des tiers est uniquement autorisé si ce tiers est un intégrateur ou un partenaire logistique avec lequel vous avez signé un contrat d'expédition. PostNL se réserve le droit de mettre fin au service T&T si vous partagez ces données avec une autre partie que celles décrites ci-dessus.

Services intégrés

PostNL propose plusieurs options qui vous permettent de coupler certains services de PostNL à vos systèmes (options de livraison, génération d'une tranche horaire, génération de code-barres et génération d'étiquette notamment). Ces services sont également appelés services intégrés. Le tableau 1 vous fournit un aperçu des applications. Les cadres de service suivants s'appliquent aux services intégrés.

Utilisation des données

- PostNL s'efforce d'offrir des informations correctes, complètes et à jour, mais ne peut garantir, explicitement ou implicitement, le caractère correct, complet et à jour des informations fournies dans le cadre des services intégrés.
- L'utilisation d'un service intégré qui peut gêner d'autres utilisateurs d'internet, interférer avec le fonctionnement du site internet et/ou affecter les informations du site internet ou du logiciel sous-jacent, est interdite.
- L'utilisation de l'API Shippingstatus vise à collecter le statut Track & Trace de vos envois. La capacité de notre réseau n'est toutefois pas illimitée. Vous avez donc le droit d'interroger le service toutes les 15 minutes pour chaque envoi jusqu'au statut 'livré'. Si un usage excessif du service devait apparaître, PostNL se réserve le droit de limiter ou de mettre fin à l'utilisation de ce service.
- Nous attendons de votre part que vous vous efforciez au maximum de répondre aux préférences de livraison spécifiées par le destinataire. Vous devez veiller à sécuriser adéquatement les données mises à disposition par PostNL et ne pouvez utiliser celles-ci qu'aux seules fins de réalisation et d'exécution de la commande en question.
- Si ces données comprennent des données à caractère personnel, vous devez vous assurer que celles-ci sont utilisées conformément à la Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et aux législations et règlements connexes.

Utilisation du logo, icônes et boutons PostNL

Les données mises à disposition par PostNL dans le cadre des services intégrés (le logo, les icônes et boutons PostNL par exemple) doivent être utilisées sans modification. Ces éléments demeurent la propriété de PostNL et sont protégés par le droit d'auteur. A la demande de PostNL (par courrier ou par e-mail), l'utilisation d'un service intégré doit être immédiatement stoppée. Dans le cadre d'une telle demande, vous devrez immédiatement supprimer le service intégré et tout contenu (texte, bannière, visuels) qui y serait lié.

Sécurité

PostNL s'assure de la protection adéquate des données confidentielles. Elle ne peut toutefois garantir que le service intégré fonctionnera sans erreur ou interruption.

Indication de la tranche horaire

Les délais indiqués en vue de l'exécution du service sont indicatifs. PostNL décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces délais.

Délais de livraison

L'indication de la tranche horaire, mentionnée par le destinataire dans son profil, est prise en compte dans la mesure du possible. Les délais de livraison sont présentés à titre indicatif. PostNL décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces délais.

Développements et mises à jour

Les services intégrés de PostNL peuvent être améliorés et étendus à de nouveaux produits et fonctionnalités. PostNL attend donc des utilisateurs qu'ils effectuent des mises à jour régulières afin de bénéficier de la dernière version des services intégrés. Les utilisateurs peuvent être obligés à effectuer une mise à jour. PostNL se réserve le droit de mettre fin à des options de livraison, des applications ou à des versions des applications. Dans ce cas, un délai raisonnable sera de mise entre la première notification et l'arrêt effectif.

Sauvegarde

Vous préservez PostNL de toute plainte d'une tierce partie relative à l'exécution du service.

Responsabilité de PostNL

PostNL décline toute responsabilité quant aux dommages directs et/ou indirects, immatériels ou consécutifs, y compris la perte de profits découlant de quelque manière que ce soit et de manière non exhaustive, (I) des défauts, virus ou autres lacunes des appareils et autres logiciels liés à l'accès ou à l'utilisation du service intégré, (II) des informations fournies sur ou via le service intégré, (III) de la collecte, modification ou utilisation abusive de l'information transmise à PostNL ou à vous, (IV) du fonctionnement ou de la non-disponibilité du service intégré, (V) d'une utilisation abusive du service intégré, (VI) de la perte de données, (VII) du téléchargement ou de l'utilisation de logiciels mis à disposition via le service intégré ou (VIII) de la responsabilité de tiers en relation avec l'utilisation du service intégré.

Tableau 1 - Aperçu des services intégrés PostNL

Application	Description
Mijn PostNL	Il s'agit d'une application en ligne qui permet notamment de générer des étiquettes d'expédition, de configurer les notifications et de vérifier le statut des envois.
Interface de programmation d'application (API)	L'API de PostNL permet aux clients d'intégrer les fonctionnalités PostNL à leurs systèmes via la programmation.
Plug-ins	Un plug-in est un module prêt à l'emploi qui peut être installé sur le logiciel de commerce électronique de la boutique en ligne. Il permet aux clients d'avoir accès aux fonctionnalités PostNL.
Module de réception	Il s'agit d'un <i>overlay</i> basé sur JavaScript qui permet de présenter les options de livraison dans la boutique en ligne.

ATTENTION : PostNL se réserve le droit de ne plus accepter les notifications ou les étiquettes, ou d'appliquer un supplément si vous utilisez une application qui n'est pas ou qui n'est plus supportée, comme Parcelware Desktop et Mijn PosNL Connector. Dans ce cas, un délai raisonnable sera de mise entre la première notification et l'application de cette mesure.

2 Colis Belgique

2.1 Livraison

Distribution des colis

PostNL applique des modalités spécifiques pour la distribution des envois.

Tableau 2 - Spécifications pour la distribution des colis par PostNL Belgique

Caractéristique	Spécifications
Jours et heures de livraison	Standard : du lundi au samedi, de 8h30 à 21h30. Le soir : de 18h00 à 22h00.
En cas d'absence	Après 2 tentatives de livraison infructueuses, le colis est disponible le jour suivant dans un point PostNL.
Modification de la livraison	<ul style="list-style-type: none">* Le destinataire de l'envoi peut modifier le moment ou l'adresse de livraison (point colis) avant la 2nde tentative de distribution.* Le destinataire utilise le site internet de PostNL pour modifier le moment ou l'adresse de livraison. Pour effectuer ce changement, il convient d'utiliser le code Track & Trace ou les données fournies sur l'avis de passage.* La modification du moment ou de l'adresse de livraison par le destinataire est possible sans intervention de l'expéditeur.* PostNL Pakketten effectuera la livraison conformément à la demande du destinataire. Les modalités de la livraison peuvent donc s'écarter de la livraison initiale.* Dans certains cas, PostNL a le droit de demander une contribution de l'expéditeur en vue de modifier la livraison.* Dans certains cas, PostNL a le droit de demander une contribution de l'expéditeur pour le retour sur demande d'un envoi avant le moment de sa livraison au destinataire.* Le destinataire peut s'adresser à PostNL Pakketten pour toute information, plainte ou demande de remboursement d'une contribution payée pour cause de modification de la livraison.* Le destinataire ne se verra pas offrir cette option si le déroutage du colis est impossible.
Retrait dans un point PostNL	<ul style="list-style-type: none">* Après la 2nde tentative de livraison, le colis peut être collecté, dans les 7 jours qui suivent, dans un point PostNL, sur présentation d'une preuve d'identité ou au nom du destinataire.* Si une signature pour réception est requise, celle-ci sera demandée par le point PostNL.* Après une modification de la livraison et le dépôt dans un point PostNL, le colis peut y être retiré sur présentation d'une preuve d'identité ou au nom du destinataire. Une signature pour réception est requise. Le numéro de la preuve d'identité présentée est également enregistré.

Services complémentaires

Type d'expédition

Vous pouvez faire livrer vos colis en ajoutant les services suivants :

Tableau 3 - Spécifications des services complémentaires

Service complémentaire	Spécifications
Uniquement à l'adresse personnelle	Avec cette option, l'envoi n'est pas présenté chez les voisins.
Signature pour réception	* La signature pour réception exige la signature du destinataire, colocataire ou voisin adulte lors de la distribution du colis, sur le terminal portable ou la liste de distribution (avec le nom en lettres majuscules). * La signature pour réception peut être combinée avec la présentation à l'adresse personnelle du destinataire.
Responsabilité accrue	* La responsabilité accrue vous assure contre la perte ou les dommages. * La responsabilité peut être augmentée jusqu'à 2000 € par paliers de 500 €. La responsabilité de PostNL est limitée conformément à l'Article 23, paragraphe 3 de la convention CMR. Une indemnisation plus élevée, jusqu'à concurrence de 2000 € par colis, ne sera versée qu'à condition que l'envoi ait fait l'objet d'un scan pour preuve d'acceptation au centre de tri. * Pour les titres, les métaux précieux, les cartes d'appel prépayées, l'argent plastique, les billets d'entrée et les frais générés par des appels via un abonnement, la responsabilité est toujours limitée conformément à l'Article 23, paragraphe 3 de la convention CMR.
Service de notification	* Dans tous les cas, le client doit fournir l'adresse e-mail du destinataire dans la pré notification de l'envoi. * Le service de notification informe proactivement le destinataire du statut de son envoi, par email et/ou par SMS. * Par défaut, les notifications par e-mail sont envoyées par PostNL, à moins que celles-ci ne fassent pas partie de manière standard du service (complémentaire) en question. * L'exclusion des notifications par e-mail doit être communiquée explicitement à PostNL. * La partie expéditrice met tout en œuvre afin de fournir à PostNL les adresses e-mail des destinataires qui sont requises pour l'envoi des notifications.

Livraison le lundi

Grâce à la livraison le lundi, vous avez la possibilité de déposer vos colis le week-end chez PostNL. Ceux-ci peuvent ainsi être livrés le lundi à vos clients.

Spécifications :

- Les colis envoyés vers une adresse aux Pays-Bas ou en Belgique sont livrés le lundi.
- Les colis envoyés vers une adresse sur les îles Wadden (sauf Texel), vers l'étranger (sauf les Pays-Bas) ou vers une adresse de boîte postale (même si un numéro de réponse est associé à la boîte postale) seront livrés un jour plus tard que le délai de livraison normal.
- La livraison le lundi peut être combinée avec tous les services complémentaires.

Retrait dans un point PostNL

Le retrait dans un point PostNL vous permet d'envoyer directement votre colis dans un point PostNL. Votre client peut choisir lui-même le point de collecte. PostNL Pakketten peut envoyer une notification au client pour l'informer du statut de l'envoi.

Spécifications :

- Le colis est disponible à partir de 17h00.
- Le destinataire peut choisir parmi de très nombreux sites.
- Les heures d'ouverture des points PostNL sont étendues (ouverture tardive, le samedi et parfois le dimanche).
- Les dimensions maximales et le poids maximal standard des colis sont ici d'application.
- Dans les points PostNL, la signature pour réception et la vérification de l'identité sont également prévues de manière standard.
- Le retrait dans un point PostNL peut être combiné avec la responsabilité accrue et le service de notification.
- Le responsable du point PostNL retrouvera le colis sur base d'une preuve numérique de retrait, du numéro de maison ou éventuellement du code-barres. Le responsable du point PostNL demandera une preuve d'identité et une signature. Le numéro du document d'identité et la signature seront enregistrés. La signature sera disponible sous forme numérique.
- L'envoi sera conservé au maximum 7 jours au point PostNL.

2.2 Remise à PostNL : service de collecte ou dépôt

Pour assurer la bonne livraison des envois, il est important que ceux-ci soient correctement remis à PostNL. Cette remise peut se faire via différents services de PostNL :

- Le service de collecte PostNL.
- Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL : point PostNL.
- Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL : centre de tri PostNL Pakketten.

Dans le cadre de la 'remise à PostNL', nous entendons que les envois prennent la forme de colis, sauf convention contraire expresse.

Service de collecte

PostNL assure la collecte des colis et les dépose ensuite dans l'un de ses centres de tri. Le service commence au moment de la réception des envois et se termine à leur livraison.

Les options du service de collecte sont définies en fonction du profil d'expédition du client. Ce profil présente les caractéristiques suivantes :

- Type d'expédition.
- Nombre d'envois et particularités de ceux-ci.
- Localisation de l'adresse de collecte.

Tableau 4 - Spécifications pour le service de collecte

Caractéristique	Spécifications	
	En journée	En soirée
Jours de collecte	. du lundi au vendredi . le samedi*	. du lundi au vendredi
Plages horaires	1 heure 2 heures Plage supplémentaire*	1 heure 2 heures Plage supplémentaire*

Heures de collecte		. jusqu'à 20h00 . plus tard dans la soirée, en concertation avec la personne de contact chez PostNL
Moyen de manutention	Conteneurs roulants et/ou sacs postaux, sauf convention contraire	Conteneurs roulants, sauf convention contraire

* Uniquement en concertation avec la personne de contact chez PostNL et en fonction du profil d'expédition du client.

Les jours de collecte, plages horaires et heures de collecte sont définis en concertation avec la personne de contact chez PostNL. Les disponibilités dépendent de nos capacités opérationnelles.

Dans le cas où PostNL serait dans l'impossibilité de fournir ce service, elle consultera le client afin de mettre en place des mesures correctives.

Service de manutention

Caractéristique	Spécifications	
	Jusqu'à 6 conteneurs roulants	A partir de 6 conteneurs roulants
Service de livraison	* Les tournées de livraison sont définies spécifiquement. * Nombre de conteneurs roulants requis par jour ou par semaine. En cas de volumes supplémentaires, ce nombre est à adapter jusqu'à épuisement du stock.	* Tournées de livraison séparées. * Nombre de conteneurs roulants requis par jour ou par semaine. En cas de volumes supplémentaires, ce nombre est à adapter jusqu'à épuisement du stock.

Services

PostNL permet au client de gérer les rendez-vous avec le service de collecte au travers des prestations suivantes.

Caractéristique	Spécifications
Demande, modification et annulation	Ceci concerne la demande, la modification et l'annulation des rendez-vous ponctuels, périodiques ou réguliers avec le service de collecte. Les modifications relatives notamment à de plus petits volumes de conteneurs roulants (ou d'autres conteneurs convenus), au jour de dépôt, à la tranche ou à la plage horaire, ou au lieu de déchargement doivent être communiquées au plus tard à 15h00 le jour qui précède l'exécution du service. D'autres délais maximaux sont d'application durant les périodes chargées et les jours fériés. En comparaison avec les services standard, d'autres spécifications peuvent en outre s'appliquer pour les tournées supplémentaires. PostNL fera connaître ces périodes chargées, délais maximaux et spécifications particulières.

Conditions

Caractéristique	Spécifications
Conditions de livraison	Sauf indication contraire, les envois doivent être prêts à être chargés * dès le début de la plage horaire * à l'endroit désigné * avec le moyen d'emballage correct Si le chargement n'est pas prêt, PostNL se réserve le droit de facturer tout temps d'attente supplémentaire et de n'emporter que les envois qui seraient déjà prêts.

	<p>Le chargement conforme au moyen de manutention défini doit être adapté au transport et ne peut endommager le reste de la cargaison.</p> <p>Le client préserve PostNL de toute plainte d'une tierce partie s'il apparaît qu'une livraison non conforme a causé un dommage à une autre cargaison et/ou à un véhicule.</p> <p>Les colis qui exigent un traitement différencié doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés, dans le cas où ces colis représenteraient au minimum 20.000 unités par an. Si cela est impossible, le délai de livraison des colis pourrait être affecté. PostNL décline toute responsabilité à cet égard. Cette mesure n'est pas nécessaire si le nombre de ces colis est inférieur à 70 unités par jour.</p> <p>Les colis à destination de la Belgique doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés si le client envoie en moyenne plus de 70 colis par jour vers la Belgique.</p> <p>En concertation avec la personne de contact chez PostNL, le moyen de manutention doit être pourvu d'une fiche indicative disposée dans les supports prévus à cet effet. Ces fiches indicatives doivent être commandées via la personne de contact chez PostNL et indiquer le type d'envoi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envois standard - Non mécanisables, à partir de 70 colis par jour - Belgique, à partir de 70 colis par jour - Mélange de colis standard et non mécanisables <p>PostNL est libre de ne pas réceptionner les envois et de facturer d'éventuels frais exposés en cas de non-respect des conditions de livraison définies.</p>
Manutention	<p>De manière standard, les colis doivent être présentés sur les conteneurs roulants. Si le client le souhaite et à titre exceptionnel, d'autres moyens de manutention peuvent être convenus avec PostNL. Dans ce cas, PostNL peut prévoir des conditions supplémentaires pour les envois et facturer des frais supplémentaires.</p> <p>Le volume des conteneurs doit être adapté au nombre d'envois effectués, avec une marge raisonnable en cas de volume supplémentaire</p>
Remise	<p>Le chauffeur est responsable de l'enregistrement du nombre de conteneurs roulants qui sont chargés.</p> <p>Le client est responsable des conditions de sécurité qui entourent les opérations de chargement et de déchargement, conformément aux normes en vigueur sur le lieu de travail.</p> <p>Le chauffeur n'est en aucun cas responsable pour toute demande de changement, perturbation ou réclamation relatives au service de collecte. En ces matières, votre interlocuteur est la personne de contact chez PostNL.</p>

Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL

Les envois sont réceptionnés par PostNL au travers d'une preuve d'acceptation et d'un scan effectué sur le site de PostNL.

PostNL peut imposer des conditions supplémentaires dans le cadre du dépôt dans un point PostNL. Elle peut également définir que ce dépôt est impossible dans certains points PostNL.

Le dépôt dans un point PostNL

Caractéristique	Spécifications
Type de chargement	Disponible pour les colis 'Envois autorisés' (comme décrit au chapitre 1).
Volume	Livraison possible à partir d'un colis.

Jours et heures de dépôt	Les heures de dépôt peuvent varier selon le point PostNL. L'outil de localisation vous donne les heures d'ouverture mises à jour : https://www.postnl.be/fr/outil-de-localisation .
--------------------------	--

Le dépôt dans un centre de tri PostNL Pakketten

Les prestations et les spécifications qui suivent sont à déterminer en concertation avec la personne de contact chez PostNL. Elles dépendent par ailleurs de nos capacités opérationnelles.

Caractéristique	Spécifications
Type de chargement	Disponible pour les colis 'Envois autorisés' (comme décrit au chapitre 1).
Volume	Disponible pour un volume de plus de 15000 unités par an.
Jours et heures de dépôt	Jours* de dépôt : du lundi au dimanche inclus Heures* de dépôt : de 13h00 à 00h00
Lieu de déchargement	Le dépôt direct est possible dans différents centres de tri PostNL. Le centre de tri concerné est défini en concertation avec la personne de contact chez PostNL.
Conditions de livraison	<p>Le moyen de transport utilisé par le client doit être adapté au déchargement conformément aux modalités en vigueur dans les centres de tri de colis PostNL. Le chauffeur doit par ailleurs se conformer aux règles de conduite et aux règlements internes en vigueur sur le site du centre de tri de colis PostNL. Toutes les instructions et directives fournies par PostNL doivent être respectées. À tout moment, PostNL conserve le droit, pour des raisons qui lui sont propres, d'écarter et faire renvoyer du site le chauffeur concerné.</p> <p>Les colis doivent être présentés sur des conteneurs roulants, sauf convention contraire expresse avec PostNL. Les conteneurs roulants peuvent être commandés via la personne de contact chez PostNL.</p> <p>Les colis qui exigent un traitement différencié doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés, dans le cas où ces colis représenteraient au minimum 20.000 unités par an (soit une moyenne de 70 unités par jour). Si cela est impossible, le délai de livraison des colis pourrait être affecté. PostNL décline toute responsabilité à cet égard. Cette mesure n'est pas nécessaire si le nombre de ces colis est inférieur à 70 unités par jour.</p> <p>Le moyen de manutention doit être pourvu d'une fiche indicative disposée dans les supports prévus à cet effet (ou à l'extérieur de la palette scellée). Ces fiches indicatives doivent être commandées via la personne de contact chez PostNL et indiquer le type d'envoi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envois standard • Non mécanisables, à partir de 70 colis par jour • Belgique, à partir de 70 colis par jour • Mélange de colis indiqués ci-dessus
Modifications	Les modifications relatives notamment à de plus petits volumes de conteneurs roulants (ou d'autres conteneurs convenus), au jour de dépôt, à la tranche ou à la plage horaire, ou au lieu de déchargement doivent être communiquées au plus tard à 15h00 le jour qui précède l'exécution du service.
Annulation	L'annulation sans frais d'un dépôt direct au centre de tri peut se faire jusqu'à 15h00, un jour ouvrable avant le jour prévu pour le dépôt. En cas d'annulation après ce délai ou d'absence d'annulation, PostNL se réserve le droit de facturer les frais encourus.
Remise	PostNL ne peut garantir la possibilité de dépôt dans un centre de tri que si celui-ci a été convenu avec elle. Si aucun horaire de déchargement n'a été convenu ou en cas d'arrivée tardive, le transfert du chargement s'effectuera dès qu'un espace suffisant sera disponible.
Manutention	<p>Une tournée d'empaquetage doit être réservée afin de livrer les conteneurs roulants, à moins qu'un moyen de manutention alternatif ait été convenu avec PostNL.</p> <p>Jours et heures de dépôt : du lundi au vendredi de 11h00 à 16h00. Le volume des conteneurs doit être adapté au nombre d'envois effectués, avec une marge raisonnable en cas de volume supplémentaire.</p> <p>Exécution de tournées d'empaquetage en cas de différence dans le volume envoyé : si un nombre trop grand de conteneurs roulants était réceptionné en regard du volume</p>

	de colis envoyés, la livraison suivante ne comportera qu'un complément minimal par rapport aux nombre de conteneurs roulants convenus dans le cadre du dépôt. En cas de modification et/ou d'annulation d'une tournée d'empaquetage, les mêmes mesures sont d'application que celles mentionnées sous la rubrique 'Demande, modification et annulation'.
Services complémentaires	Dépôt direct le samedi et le dimanche.

2.3 Retours

Le service de retour vous permet de prendre en charge les frais de renvoi du colis par votre client.

Spécifications :

- Votre client peut retourner le colis en le déposant dans un point PostNL.
- Les dimensions standard du colis sont d'application dans le cadre du service de retour. Le poids maximal est de 23 kg.

Le service de retour de PostNL offre également la possibilité d'inclure une étiquette de retour lors de l'envoi. Vous optimisez ainsi votre processus opérationnel et pouvez suivre les retours via Track & Trace. Aucuns frais supplémentaires ne sont décomptés pour ce service.

3 Colis Pays-Bas

3.1 Livraison

Distribution des colis

PostNL applique des modalités spécifiques pour la distribution des envois.

Tableau 2 - Spécifications pour la distribution des colis par PostNL Pays-Bas

Caractéristique	Spécifications
Jours et heures de livraison	Standard : du lundi au samedi, de 8h30 à 21h30 Le soir : de 18h00 à 22h00 Le dimanche : de 10h00 à 20h00
En cas d'absence	Après une tentative de livraison infructueuse, le colis est disponible le jour suivant, à partir de 15h00, dans le point PostNL indiqué. Pour les envois pharmaceutiques, les livraisons en soirée, la livraison garantie, les livraisons le dimanche et les livraisons le jour même, une seconde tentative de livraison a lieu le jour suivant.
Modification de la livraison	* Le destinataire de l'envoi peut modifier le moment ou l'adresse de livraison (point colis) avant la 1 ^{ère} tentative de distribution. * Le destinataire utilise le site internet de PostNL pour modifier le moment ou l'adresse de livraison. Pour effectuer ce changement, il convient d'utiliser le code Track & Trace ou les données fournies sur l'avis de passage. * La modification du moment ou de l'adresse de livraison par le destinataire est possible sans intervention de l'expéditeur.

	<ul style="list-style-type: none"> * PostNL Pakketten effectuera la livraison conformément à la demande du destinataire. Les modalités de la livraison peuvent donc s'écarter de la livraison initiale. * Dans certains cas, PostNL a le droit de demander une contribution de l'expéditeur en vue de modifier la livraison. * Dans certains cas, PostNL a le droit de demander une contribution de l'expéditeur pour le retour sur demande d'un envoi avant le moment de sa livraison au destinataire. * Le destinataire peut s'adresser à PostNL Pakketten pour toute information, plainte ou demande de remboursement d'une contribution payée pour cause de modification de la livraison. * Le destinataire ne se verra pas offrir cette option si le déroutage du colis est impossible.
Retrait dans un point PostNL	<ul style="list-style-type: none"> * Après la 1^{ère} tentative de livraison, le colis peut être collecté dans un point PostNL, sur présentation d'une preuve d'identité ou au nom du destinataire. * Si une signature pour réception est requise, celle-ci sera demandée par le point PostNL. * Après une modification de la livraison et le dépôt dans un point PostNL, le colis peut y être retiré sur présentation d'une preuve d'identité ou au nom du destinataire. Une signature pour réception est requise. Le numéro de la preuve d'identité présentée est également enregistré.

Services complémentaires

Type d'expédition

Vous pouvez faire livrer vos colis en ajoutant les services suivants.

Tableau 3 - Spécifications des services complémentaires

Service complémentaire	Spécifications
Uniquement à l'adresse personnelle (<i>Alleen huisadres</i>)	Avec cette option, l'envoi n'est pas présenté chez les voisins. L'envoi à l'adresse du domicile uniquement peut être combiné avec le retour en cas d'absence.
Signature pour réception (<i>Handtekening voor ontvangst</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * La signature pour réception exige la signature du destinataire, colocataire ou voisin adulte lors de la distribution du colis, sur le terminal portable ou la liste de distribution (avec le nom en lettres majuscules). * La signature pour réception peut être combinée avec la présentation à l'adresse personnelle du destinataire et le retour en cas d'absence.
Responsabilité accrue (<i>Verhoogde aansprakelijkheid</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * La responsabilité accrue vous assure contre la perte ou les dommages. * La responsabilité peut être augmentée jusqu'à 2000 € par paliers de 100 €, 250 € et 500 €. <p>La responsabilité de PostNL est limitée conformément à l'Article 23, paragraphe 3 de la convention CMR. Une indemnisation plus élevée, jusqu'à concurrence de 2000 € par colis, ne sera versée qu'à condition que l'envoi ait fait l'objet d'un scan pour preuve d'acceptation au centre de tri.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Pour les titres, les métaux précieux, les cartes d'appel prépayées, l'argent plastique, les billets d'entrée et les frais générés par des appels via un abonnement, la responsabilité est toujours limitée conformément à l'Article 23, paragraphe 3 de la convention CMR. * De manière standard, la responsabilité accrue inclut les services signature pour réception et livraison uniquement à l'adresse personnelle. La responsabilité accrue peut être combinée avec le retour en cas d'absence.

Retour en cas d'absence (<i>Retour bij geen gehoor</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * Avec le retour en cas d'absence, vous pouvez opter pour le renvoi immédiat d'un colis qui n'aurait pu être livré après une 1^{ère} tentative de distribution infructueuse. * Le destinataire ne peut alors pas récupérer son colis dans un point PostNL.
Vérification de l'âge (<i>Leeftijdscheck</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * Avec la vérification de l'âge, le colis n'est remis au destinataire que si celui-ci est plus âgé que l'âge spécifié. * A cet effet, le livreur vérifie la preuve d'identité du destinataire à la distribution et lui demande une signature pour réception. * La vérification de l'âge peut être combinée avec la responsabilité accrue, le retour en cas d'absence, les services de notification et le retrait en point PostNL.
Service de notification (<i>Notificatieservice</i>)	<ul style="list-style-type: none"> * Dans tous les cas, le client doit fournir l'adresse e-mail du destinataire dans la pré notification de l'envoi. * Le service de notification informe proactivement le destinataire du statut de son envoi, par e-mail et/ou par SMS. * Par défaut, les notifications par e-mail sont envoyées par PostNL, à moins que celles-ci ne fassent pas partie de manière standard du service (complémentaire) en question. * L'exclusion des notifications par e-mail doit être communiquée explicitement à PostNL. <p>Le numéro de téléphone mobile doit être fourni lors de la pré notification pour pouvoir envoyer une notification par SMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les notifications par SMS sont un service optionnel. * La partie expéditrice met tout en œuvre afin de fournir à PostNL les adresses e-mail des destinataires qui sont requises pour l'envoi des notifications.

Livraison en soirée

Grâce à la livraison en soirée, vous pouvez faire livrer vos colis le soir (entre 18h00 et 22h00) chez votre client.

Spécifications :

- La livraison a lieu du lundi au vendredi, de 18h00 à 22h00.
- La seconde tentative de livraison est réalisée le lendemain dans la soirée, sauf le samedi (elle s'effectue alors pendant la journée).
- Les colis déposés le vendredi chez PostNL et qui seraient destinés à une livraison en soirée seront livrés le samedi au cours de la journée.
- La livraison en soirée est disponible dans tout le pays, à l'exception de quelques codes postaux. PostNL gère les codes postaux pour lesquels cette livraison est ou non possible. Cette possibilité est vérifiée à chaque commande via l'API PostNL.
- La livraison en soirée peut être combinée avec la livraison uniquement à l'adresse personnelle, la signature pour réception, le retour en cas d'absence et la responsabilité accrue.

Livraison le jour même

La livraison le jour même vous permet de livrer vos colis à vos clients le jour de leur commande.

Spécifications :

- La livraison a lieu du lundi au vendredi, de 18h00 à 22h00.
- Seuls les codes postaux pour lesquels PostNL propose la livraison en soirée sont concernés par la livraison le jour même. La livraison en soirée est disponible dans tout le pays, à l'exception de quelques codes postaux. PostNL gère les codes postaux pour lesquels cette livraison est ou non possible. Cette possibilité est vérifiée à chaque commande via l'API PostNL.
- La seconde tentative de livraison est réalisée le lendemain dans la soirée, sauf le samedi.
- Seuls les paquets destinés à une livraison le jour même peuvent être déposés durant la plage horaire convenue. Le supplément relatif aux 'Livraisons en dehors des conditions' mentionné dans le contrat s'appliquera à d'autres colis qui seraient présentés en même temps que les envois destinés à une livraison le jour même.

- Le destinataire d'un colis qui doit être livré en soirée reçoit, de manière standard, une notification de PostNL sur son adresse e-mail ou via SMS. La notification lui indique que son colis est en route.
- Cette option peut être combinée avec la livraison uniquement à l'adresse personnelle, la signature pour réception et la responsabilité accrue.

Livraison le lundi

Grâce à la livraison le lundi, vous avez la possibilité de déposer vos colis le week-end chez PostNL. Ceux-ci peuvent ainsi être livrés le lundi à vos clients.

Spécifications :

- Les colis envoyés vers une adresse aux Pays-Bas ou en Belgique sont livrés le lundi.
- Les colis envoyés vers une adresse sur les îles Wadden (sauf Texel), vers l'étranger (sauf la Belgique) ou vers une adresse de boîte postale (même si un numéro de réponse est associé à la boîte postale) seront livrés un jour plus tard que le délai de livraison normal.
- La livraison le lundi peut être combinée avec tous les services complémentaires.

Livraison le dimanche

Vous pouvez faire livrer vos colis le dimanche au client.

Spécifications :

- La livraison a lieu le dimanche de 10h00 à 20h00.
- La seconde tentative de livraison est effectuée le lundi.
- La livraison le dimanche est possible pour les colis envoyés vers une adresse aux Pays-Bas, à l'exception des adresses sur les îles Wadden et les adresses de boîte postale (même si un numéro de réponse est associé à la boîte postale).
- Le destinataire d'un colis qui doit être livré le dimanche reçoit, de manière standard, une notification de PostNL. La notification lui indique que son colis est en route et lui est envoyée si ses coordonnées ont été fournies lors de la pré notification de l'envoi.
- Les colis pour lesquels la livraison le dimanche n'a pas été choisie ne seront pas livrés le dimanche.
- La livraison le dimanche est seulement possible si elle inclut la livraison uniquement à l'adresse personnelle ou un service complémentaire pour lequel cette dernière option est traitée.
- Cette option peut être combinée avec le retour en cas d'absence et la responsabilité accrue.

Livraison garantie (*Gegarandeerde levering*)

La livraison garantie vous permet de faire livrer vos colis I) avant 9h00, II) avant 10h00, III) avant 12h00 ou IV) avant 17h00.

Spécifications :

- La seconde tentative de livraison a lieu le lendemain dans la journée.
- Le colis est renvoyé à l'expéditeur après deux tentatives de livraison infructueuses pour cause d'absence.
- Le destinataire d'un colis avec livraison garantie reçoit, de manière standard, une notification par e-mail de PostNL. La notification lui indique que son colis est en route et lui est envoyée à l'adresse e-mail ou sur le numéro de téléphone mobile qui ont été fournis.
- Une demande de remboursement du supplément peut être demandée à la Service team en cas de retard dans la livraison.
- La livraison garantie est possible partout aux Pays-Bas, à l'exception des îles Wadden.
- La livraison le samedi ou le dimanche n'est pas possible. En cas de dépôt le vendredi, le colis est donc distribué le lundi.
- La livraison garantie peut être combinée avec la signature pour réception, la responsabilité accrue, le retour en cas d'absence et la livraison uniquement à l'adresse personnelle.
- La livraison garantie ne peut être combinée avec le Service de collecte Premium.
- Les envois qui sont déposés le samedi ou le dimanche sont, en principe, livrés le mardi, à moins que le service de livraison le lundi ait été souscrit.

- En cas de prénotification incorrecte ou incomplète du colis, celui-ci sera distribué comme une livraison non garantie. Le supplément ne sera alors pas facturé.

Vérification de l'âge (*Leeftijdscheck*)

Avec la vérification de l'âge, le colis est uniquement remis au destinataire si celui-ci est plus âgé que l'âge spécifié. A cet effet, le livreur vérifie la preuve d'identité du destinataire à la distribution. Une signature pour réception lui est demandée. La signature pour réception est disponible au format numérique.

Spécifications :

- Les documents suivants sont considérés comme des preuves d'identité valables :
 - Carte d'identité néerlandaise
 - Passeport néerlandais
 - Permis de conduire néerlandais
 - Document néerlandais pour étrangers
 - Carte d'identité européenne
 - Passeport étranger
- Après la première tentative de livraison (Tableau 2, En cas d'absence), le destinataire peut retirer son colis dans un point PostNL.
- Les envois avec vérification de l'âge ne peuvent se faire vers une adresse avec un numéro de réponse ou une adresse de boîte postale.
- La vérification de l'âge peut être combinée avec la responsabilité accrue et le retrait dans un point PostNL.

Retrait dans un point PostNL

Le retrait dans un point PostNL vous permet d'envoyer directement votre colis dans un point PostNL. Votre client peut choisir lui-même le point de collecte. PostNL Pakketten peut envoyer une notification au client pour l'informer du statut de l'envoi.

Spécifications :

- Le colis est disponible à partir de 15h00.
- Le dépôt est possible du dimanche au vendredi. Le colis est disponible le jour suivant dans le point PostNL.
- Le destinataire peut choisir parmi de très nombreux sites.
- Les heures d'ouverture des points PostNL sont étendues (ouverture tardive, le samedi et parfois le dimanche).
- Les dimensions maximales et le poids maximal standard des colis sont ici d'application.
- Dans les points PostNL, la signature pour réception et la vérification de l'identité sont également prévues de manière standard.
- Le retrait dans un point PostNL peut être combiné avec la responsabilité accrue, la vérification de l'âge et le service de notification.
- Le responsable du point PostNL retrouvera le colis sur base d'une preuve numérique de retrait, du numéro de maison ou éventuellement du code-barres. Le responsable du point PostNL demandera une preuve d'identité et une signature. Le numéro du document d'identité et la signature seront enregistrés. La signature sera disponible sous forme numérique.

Livraison sur rendez-vous (*Op afspraak bezorgd*)

Le service de livraison sur rendez-vous vous offre la possibilité de faire livrer vos colis dans un créneau horaire de 2 heures choisi par le client.

Spécifications :

- Les colis destinés à une livraison sur rendez-vous, définie par l'expéditeur sur l'étiquette et lors de la pré notification, sont livrés dans une tranche horaire de 2 heures choisie par le client.
- Cette option est d'application du lundi au samedi. Un créneau horaire de 2 heures entre 8h00 et 12h00 et entre 15h00 et 20h00 peut être sélectionné du lundi au vendredi. Le samedi, le choix doit s'opérer entre 9h00 et 12h00.

- Le service est disponible partout aux Pays-Bas, à l'exception des îles Wadden. Certains codes postaux excluent la distribution durant les créneaux horaires après 18h00 (nous visons une couverture minimale de 90 % des adresses aux Pays-Bas).
- PostNL décline toute responsabilité en cas d'inaccessibilité d'une adresse durant le créneau horaire choisi et d'impossibilité de distribution durant cette tranche horaire, pour cause par exemple de conditions de circulation ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de PostNL.
- La seconde tentative a lieu le lendemain entre 8h00 et 22h00 (sauf le dimanche).
- La condition est que les colis soient déposés le jour précédant leur livraison, ou le vendredi pour les colis destinés à être distribués le lundi qui suit.
- Lors de la livraison, il n'est pas tenu compte de la date de la pré notification ou sur l'étiquette, sauf pour la livraison le lundi. Lorsque le colis est déposé un jour incorrect, l'envoi sera livré au minimum avec un jour de retard. Il ne sera par ailleurs pas tenu compte du créneau horaire spécifié.
- Les colis destinés à une livraison sur rendez-vous doivent être présentés sur un conteneur roulant séparé.
- Les colis doivent nous être pré notifiés pour 90 % avant 18h00 et pour 100 % avant 22h00.
- Le service comprend l'envoi d'une notification par e-mail de manière standard.
- Dès le moment où la commande est planifiée, une tranche horaire plus réduite d'une heure sera communiquée au destinataire.
- Cette option ne permet pas de modifier le moment ou l'adresse de livraison, ni de déplacer celle-ci après la première tentative de distribution.
- Le code-barres QR complète le code-barres 3S avec les informations pré notifiées.

3.2 Remise à PostNL : service de collecte ou dépôt

Pour assurer la bonne livraison des envois, il est important que ceux-ci soient correctement remis à PostNL. Cette remise peut se faire via différents services de PostNL :

- Le service de collecte PostNL
- Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL : point PostNL
- Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL : centre de tri PostNL Pakketten

Dans le cadre de la 'remise à PostNL', nous entendons que les envois prennent la forme de colis, sauf convention contraire expresse.

Service de collecte

PostNL assure la collecte des colis et les dépose ensuite dans l'un de ses centres de tri. Le service commence au moment de la réception des envois et se termine à leur livraison.

Les options du service de collecte sont définies en fonction du profil d'expédition du client. Ce profil présente les caractéristiques suivantes :

- Type d'expédition
- Nombre d'envois et particularités de ceux-ci.
- Localisation de l'adresse de collecte

Tableau 4 - Spécifications pour le service de collecte

Caractéristique	Spécifications	
	En journée	En soirée
Jours de collecte	. du lundi au vendredi . le samedi*	. du lundi au vendredi
Plages horaires	1 heure 2 heures Plage supplémentaire*	1 heure 2 heures Plage supplémentaire*

Heures de collecte		. jusqu'à 20h00 . plus tard dans la soirée, en concertation avec la personne de contact chez PostNL
Moyen de manutention	Conteneurs roulants et/ou sacs postaux, sauf convention contraire.	Conteneurs roulants, sauf convention contraire.

* Uniquement en concertation avec la personne de contact chez PostNL et en fonction du profil d'expédition du client.

Les jours de collecte, plages horaires et heures de collecte sont définis en concertation avec la personne de contact chez PostNL. Les disponibilités dépendent de nos capacités opérationnelles.

Dans le cas où PostNL serait dans l'impossibilité de fournir ce service, elle consultera le client afin de mettre en place des mesures correctives.

Service de manutention

Caractéristique	Spécifications	
	Jusqu'à 6 conteneurs roulants	A partir de 6 conteneurs roulants
Service de livraison	* Les tournées de livraison sont définies spécifiquement. * Nombre de conteneurs roulants requis par jour ou par semaine. En cas de volumes supplémentaires, ce nombre est à adapter jusqu'à épuisement du stock.	* Tournées de livraison séparées. * Nombre de conteneurs roulants requis par jour ou par semaine. En cas de volumes supplémentaires, ce nombre est à adapter jusqu'à épuisement du stock.

Services

PostNL permet au client de gérer les rendez-vous avec le service de collecte au travers des prestations suivantes.

Caractéristique	Spécifications
Demande, modification et annulation	Ceci concerne la demande, la modification et l'annulation des rendez-vous ponctuels, périodiques ou réguliers avec le service de collecte. Les modifications relatives notamment à de plus petits volumes de conteneurs roulants (ou d'autres conteneurs convenus), au jour de dépôt, à la tranche ou à la plage horaire, ou au lieu de déchargement doivent être communiquées au plus tard à 15h00 le jour qui précède l'exécution du service. D'autres délais maximaux sont d'application durant les périodes chargées et les jours fériés. En comparaison avec les services standard, d'autres spécifications peuvent en outre s'appliquer pour les tournées supplémentaires. PostNL fera connaître ces périodes chargées, délais maximaux et spécifications particulières.

Conditions

Caractéristique	Spécifications
Conditions de livraison	Sauf indication contraire, les envois doivent être prêts à être chargés * dès le début de la plage horaire * à l'endroit désigné * avec le moyen d'emballage correct Si le chargement n'est pas prêt, PostNL se réserve le droit de facturer tout temps d'attente supplémentaire et de n'emporter que les envois qui seraient déjà prêts. Le chargement conforme au moyen de manutention défini doit être adapté au transport et ne peut endommager le reste de la cargaison.

	<p>Le client préserve PostNL de toute plainte d'une tierce partie s'il apparaît qu'une livraison non conforme a causé un dommage à une autre cargaison et/ou à un véhicule.</p> <p>Les colis qui exigent un traitement différencié doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés, dans le cas où ces colis représenteraient au minimum 2000 colis par an. Si cela est impossible, le délai de livraison des colis pourrait être affecté. PostNL décline toute responsabilité à cet égard. Cette mesure n'est pas nécessaire si le nombre de ces colis est inférieur à 7 colis par jour.</p> <p>Les colis à destination des Pays-Bas doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés si le client envoie en moyenne plus de 70 colis par jour vers la Belgique.</p> <p>En concertation avec la personne de contact chez PostNL, le moyen de manutention doit être pourvu d'une fiche indicative disposée dans les supports prévus à cet effet. Ces fiches indicatives doivent être commandées via la personne de contact chez PostNL et indiquer le type d'envoi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envois standard - Non mécanisables, à partir de 70 colis par jour - Belgique, à partir de 70 colis par jour - Mélange de colis standard et non mécanisables <p>PostNL est libre de ne pas réceptionner les envois et de facturer d'éventuels frais exposés en cas de non-respect des conditions de livraison définies.</p>
Manutention	<p>De manière standard, les colis doivent être présentés sur les conteneurs roulants. Si le client le souhaite et à titre exceptionnel, d'autres modes de manutention peuvent être convenus avec PostNL. Dans ce cas, PostNL peut prévoir des conditions supplémentaires pour les envois et facturer des frais supplémentaires.</p> <p>Le volume des conteneurs doit être adapté au nombre d'envois effectués, avec une marge raisonnable en cas de volume supplémentaire.</p>
Remise	<p>Le chauffeur est responsable de l'enregistrement du nombre de conteneurs roulants qui sont chargés.</p> <p>Le client est responsable des conditions de sécurité qui entourent les opérations de chargement et de déchargement, conformément aux normes en vigueur sur le lieu de travail.</p> <p>Le chauffeur n'est en aucun cas responsable pour toute demande de changement, perturbation ou réclamation relatives au service de collecte. En ces matières, votre interlocuteur est la personne de contact chez PostNL.</p>

Le dépôt dans un lieu de présentation PostNL

Les envois sont réceptionnés par PostNL au travers d'une preuve d'acceptation et d'un scan effectué sur le site de PostNL.

PostNL peut imposer des conditions supplémentaires dans le cadre du dépôt dans un point PostNL. Elle peut également définir que ce dépôt est impossible dans certains points PostNL.

Le dépôt dans un point PostNL

Caractéristique	Spécifications
Type de chargement	Disponible pour les colis 'Envois autorisés' (comme décrit au chapitre 1)
Volume	Livraison possible à partir d'un colis
Jours et heures	Les heures de dépôt peuvent varier selon le point PostNL. L'outil de localisation vous donne les heures d'ouverture mises à jour : https://www.postnl.be/fr/outil-de-localisation .

Le dépôt dans un centre de tri PostNL Pakketten

Les prestations et les spécifications qui suivent sont à déterminer en concertation avec la personne de contact chez PostNL. Elles dépendent par ailleurs de nos capacités opérationnelles.

Caractéristique	Spécifications
Type de chargement	Disponible pour les colis 'Envois autorisés' (comme décrit au chapitre 1)
Volume	Disponible pour un volume de plus de 15000 unités par an.
Jours et heures	Jours* de dépôt : du lundi au dimanche inclus Heures* de dépôt : de 13h00 à 00h00
Lieu de déchargement	Le dépôt direct est possible dans différents centres de tri PostNL. Le centre de tri concerné est défini en concertation avec la personne de contact chez PostNL.
Conditions de livraison	<p>Le moyen de transport utilisé par le client doit être adapté au déchargement conformément aux modalités en vigueur dans les centres de tri de colis PostNL. Le chauffeur doit par ailleurs se conformer aux règles de conduite et aux règlements internes en vigueur sur le site du centre de tri de colis PostNL. Toutes les instructions et directives fournies par PostNL doivent être respectées. À tout moment, PostNL conserve le droit, pour des raisons qui lui sont propres, d'écarter et faire renvoyer du site le chauffeur concerné.</p> <p>Les colis doivent être présentés sur des conteneurs roulants, sauf convention contraire expresse avec PostNL. Les conteneurs roulants peuvent être commandés via la personne de contact chez PostNL.</p> <p>Les colis qui exigent un traitement différencié doivent être présentés sur des conteneurs roulants séparés, dans le cas où ces colis représenteraient au minimum 20000 unités par an (soit une moyenne de 70 unités par jour). Si cela est impossible, le délai de livraison des colis pourrait être affecté. PostNL décline toute responsabilité à cet égard. Cette mesure n'est pas nécessaire si le nombre de ces colis est inférieur à 70 unités par jour.</p> <p>Le moyen de manutention doit être pourvu d'une fiche indicative disposée dans les supports prévus à cet effet (ou à l'extérieur de la palette scellée). Ces fiches indicatives doivent être commandées via la personne de contact chez PostNL et indiquer le type d'envoi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envois standard • Non mécanisables, à partir de 70 colis par jour • Belgique, à partir de 70 colis par jour • Mélange de colis indiqués ci-dessus
Modifications	Les modifications relatives notamment à de plus petits volumes de conteneurs roulants (ou d'autres conteneurs convenus), au jour de dépôt, à la tranche ou à la plage horaire, ou au lieu de déchargement doivent être communiquées au plus tard à 15h00 le jour qui précède l'exécution du service.
Annulation	L'annulation sans frais d'un dépôt direct au centre de tri peut se faire jusqu'à 15h00, un jour ouvrable avant le jour prévu pour le dépôt. En cas d'annulation après ce délai ou d'absence d'annulation, PostNL se réserve le droit de facturer les frais encourus.
Remise	PostNL ne peut garantir la possibilité de dépôt dans un centre de tri que si celui-ci a été convenu avec elle. Si aucun horaire de déchargement n'a été convenu ou en cas d'arrivée tardive, le transfert du chargement s'effectuera dès qu'un espace suffisant sera disponible.
Manutention	<p>Une tournée d'empaquetage doit être réservée afin de livrer les conteneurs roulants, à moins qu'un mode de manutention alternatif ait été convenu avec PostNL.</p> <p>Jours et heures de dépôt : du lundi au vendredi de 11h00 à 16h00. Le volume des conteneurs doit être adapté au nombre d'envois effectués, avec une marge raisonnable en cas de volume supplémentaire.</p> <p>Exécution de tournées d'empaquetage en cas de différence dans le volume envoyé : si un nombre trop grand de conteneurs roulants était réceptionné en regard du volume de colis envoyés, la livraison suivante ne comportera qu'un complément minimal par rapport au nombre de conteneurs roulants convenu dans le cadre du dépôt.</p>

	En cas de modification et/ou d'annulation d'une tournée d'emballage, les mêmes mesures sont d'application que celles mentionnées sous la rubrique 'Demande, modification et annulation'.
Services complémentaires	Dépôt direct le samedi et le dimanche.

4 Colis International

4.1 Livraison

Colis UE (EPS), hors Pays-Bas

Colis UE vous permet d'envoyer vos colis rapidement, à des tarifs avantageux et avec une sécurité accrue, vers de nombreux pays européens. Une indication est donnée pour les délais de livraison. Vous pouvez ainsi fournir une indication du moment de livraison à vos clients.

Spécifications :

- Les colis peuvent être envoyés vers des adresses de consommateurs et d'entreprises.

- Un avis de passage est laissé en cas d'absence du destinataire. Cet avis explique comment le destinataire peut obtenir le plus rapidement possible son envoi. Dans certains pays, le colis peut être livré chez les voisins sans votre consentement explicite.
- En fonction du pays de destination, l'envoi peut être (re)présenté 1 à 3 fois ou directement déposé dans un point de retrait. Cela dépend de la livraison standard qui est de mise dans le pays de destination.
- Le colis est retourné s'il ne peut être livré. L'adresse d'expédition et l'adresse retour doivent être belges.
- La signature pour réception et la responsabilité accrue à concurrence de 500 € s'appliquent aux colis UE.
- Le colis doit répondre aux prescriptions suivantes : le poids maximal par colis est de 31,5 kg. Le format maximal ne peut dépasser 175 cm x 78 cm x 58 cm et ne peut être inférieur à 10 cm x 10 cm x 1 cm.
- Des restrictions d'envoi s'appliquent par ailleurs aux colis internationaux. Ces restrictions peuvent être consultées sur <http://www.postnl.com/parcels/international-parcel-delivery/international-mailing-restrictions-limitations/>.
- Le délai de livraison dépend de la destination (voir le tableau 5 pour un délai indicatif par pays), du caractère correct et complet (adresse e-mail, numéro de téléphone étranger) de la pré notification, ainsi que du poids et de la dimension du colis.
- L'adresse e-mail et/ou le numéro de téléphone mobile du destinataire sont nécessaires afin d'assurer la bonne livraison de l'envoi.
- Il n'y a pas de tarification pour plusieurs colis (le tarif s'applique par colis).
- Les envois vers des adresses de boîte postale, de poste restante ou de consignes automatiques ne sont pas possibles.
- Si vous le souhaitez, les colis EU à destination de l'Allemagne, de la France et de la Grande-Bretagne peuvent être envoyés directement dans un point de retrait. Dans ce cas, différents poids et dimensions sont d'application en fonction du pays.
- Les colis destinés à l'étranger doivent être présentés séparément des envois domestiques.
- La responsabilité de PostNL est limitée à l'Article 23 paragraphe 3 de la convention CMR. Une indemnisation plus élevée, jusqu'à concurrence de 500 € par colis, ne sera versée qu'à condition que l'envoi ait fait l'objet d'un scan pour preuve d'acceptation au centre de tri. Pour les titres, les métaux précieux, les cartes d'appel prépayées, l'argent plastique, les billets d'entrée et les frais générés par des appels via un abonnement, la responsabilité est toujours limitée conformément à l'Article 23, paragraphe 3 de la convention CMR.

Tableau 5 - L'indication du délai de livraison se base sur les jours ouvrables. Elle ne tient pas compte des jours fériés locaux ou des codes postaux situés dans des zones difficilement livrables. La condition est que le colis répond à toutes les exigences relatives aux dimensions, au poids et la pré notification (e-mail et téléphone à l'étranger).

Bestemming	Indicatie overkomstduur
België	1-2
Bulgarije	4-6
Denemarken	2-3
Duitsland	2-3
Estland	4-6
Finland	3-6
Frankrijk	2-4
Griekenland	3-6
Groot-Brittannië	2-3
Hongarije	3-6
Ierland	2-4
Italië	2-5
Kroatië	5-8
Letland	3-6
Litouwen	4-6
Luxemburg	1-2
Noorwegen	2-4
Oostenrijk	3-5
Polen	2-4
Portugal	3-5
Roemenië	3-6
Slovenië	2-4
Slowakije	3-6
Spanje	3-5
Tsjechië	3-6
Zweden	2-5
Zwitserland	3-4

Colis hors UE (Global Pack)

Avec Colis hors UE, vous pouvez envoyer vos colis vers d'autres destinations internationales, à des tarifs avantageux et de manière fiable.

Spécifications :

- Un avis de passage est laissé en cas d'absence du destinataire. Cet avis explique où le destinataire peut retirer son envoi. En fonction du pays de destination, le colis est présenté 1 à 2 fois.
- Le colis est renvoyé à l'expéditeur en cas d'adresse incorrecte par exemple. La mention d'une adresse retour est obligatoire.
- Le délai de livraison
 - n'inclut pas le temps de traitement par les services douaniers dans le pays de destination. La durée de ce traitement peut varier selon les pays et le contenu de l'envoi.
 - dépend de la destination (voir le tableau 6 pour une indication par pays), du caractère correct et complet (adresse e-mail, numéro de téléphone étranger) de la pré notification.
 - dépend aussi du poids et de la dimension du colis.

- La responsabilité standard est de 200 € par colis. La signature pour réception s'applique également de manière standard.
- Le colis doit répondre à des exigences en matière de taille, de dimension et d'emballage.
- Un colis non UE ne peut pas dépasser 20 kg. Le format maximal ne peut dépasser 150 cm x 70 cm x 50 cm et ne peut être inférieur à 10 cm x 10 cm x 1 cm.
- Il n'y a pas de tarification pour plusieurs colis (le tarif s'applique par colis).
- L'expéditeur est toujours responsable du contenu du colis et des documents douaniers qui s'y rapportent. PostNL peut conseiller l'expéditeur à ce sujet.
- Pour accélérer le dédouanement dans le pays de destination, il est conseillé de joindre la facture (commerciale) à l'extérieur du colis.
- La responsabilité de PostNL est limitée à l'Article 23 paragraphe 3 de la convention CMR, conformément aux colis UE, avec une indemnisation maximale de 200 €.
- Les colis destinés à l'étranger doivent être présentés séparément des envois domestiques.

Tableau 6 - Destinations Colis hors UE

Rest van Europa (niet-EU)	Rest van de wereld
Albanië, Andorra, Bosnië Herzegovina, Canarische Eilanden, Cyprus, Faerøer, Gibraltar, Groenland, IJsland, Kanaaleilanden, Kroatië, Liechtenstein, Macedonië, Malta, Moldavië, Montenegro, Oekraïne, San Marino, Servië, Turkije, Vaticaanstad en Wit-Rusland	Alle overige landen buiten Europa

Tableau 7 - Délai de livraison par destination des colis hors UE. L'indication du délai de livraison se base sur les jours ouvrables. Elle ne tient pas compte des jours fériés locaux ou des codes postaux situés dans des zones difficilement livrables. La condition est que le colis répond à toutes les exigences relatives aux dimensions, au poids et la pré notification (e-mail et téléphone à l'étranger).

Overkomstduur wereld		
Land	Min	Max
Afghanistan	8	21
Albania	3	6
Algeria	7	16
Angola	7	23
Anguilla	7	25
Antigua and Barbuda	7	25
Argentina	12	25
Armenia	6	15
Aruba	9	15
Australië	6	12
Azerbeïdjan	5	9
Bahamas	7	25
Bahrein	4	11
Bangladesh	10	19
Barbados	6	15
Belarus	4	15
Belize	7	25
Benin	7	25
Bermuda	5	13
Bhutan	7	25

Overkomstduur wereld		
Land	Min	Max
Bolivia	7	25
Bonaire, Sint Eustatius and Saba	6	14
Bosnia and Herzegovina	6	12
Botswana	7	25
Brazil	9	25
British Virgin Islands	7	25
Brunel Darussalam	7	25
Burkina Faso	5	20
Burundi	7	25
Cabo Verde	8	20
Cambodia	6	11
Cameroon	8	18
Canada	4	9
Cayman Islands	7	25
Chad	7	25
Chile	5	13
China	7	15
Colombia	7	15
Comoros	7	25
Congo (CD)	7	25
Congo (CG)	7	25
Costa Rica	9	20
Cote d'Ivoire	7	25
Cuba	9	15
Curacao	5	11
Djibouti	5	20
Dominica	7	25
Dominican Republic	5	17
Ecuador	11	20
Egypt	6	20
El Salvador	7	20
Eritrea	13	25
Ethiopia	7	20
Fiji	7	25
French Guiana	7	25
French Polynesia	7	15
Gabon	7	25
Gambia	7	25
Georgia	4	7
Ghana	7	25
Gibraltar	9	23
Grenada	7	25

Overkomstduur wereld		
Land	Min	Max
Guadeloupe	7	25
Guinea	7	25
Guyana	8	21
Haiti	7	25
Honduras	7	25
Hong Kong	4	7
Iceland	4	10
India	5	13
Indonesië	9	15
Iran	4	11
Iraq	7	25
Israel	7	14
Jamaica	11	25
Japan	4	8
Jordan	4	9
Kazakhstan	8	15
Kenya	6	20
Kuwait	12	25
Kyrgyzstan	9	21
Lao	5	10
Lebanon	10	20
Lesotho	7	25
Liberia	7	25
Libya	7	25
Macedonia	5	15
Madagascar	7	25
Malawi	8	21
Malaysia	6	14
Maldives	8	18
Mali	7	25
Martinique	7	15
Mauritania	7	25
Mauritius	11	21
Mexico	6	16
Moldova	4	8
Mongolia	5	17
Montenegro	4	14
Morocco	7	14
Mozambique	7	25
Myanmar	8	10
Namibia	7	25
Nepal	6	23

Overkomstduur wereld		
Land	Min	Max
New Caledonia	9	20
New Zealand	5	11
Nicaragua	7	25
Niger	7	25
Nigeria	4	12
Norway	5	12
Oman	5	21
Pakistan	7	21
Panama	7	25
Papua New Guinea	14	25
Paraguay	12	25
Peru	6	16
Philippines	8	21
Qatar	5	12
Reunion	10	25
Russia	5	13
Rwanda	6	16
Saint Kitts and Nevis	7	25
Saint Lucia	7	25
Saint Vincent and the Grenadines	7	25
Saudi Arabia	6	16
Senegal	7	25
Serbia	5	14
Seychelles	7	15
Sierra Leone	7	25
Singapore	4	8
Sint Maarten	9	15
South Africa	11	20
South Korea	5	9
Sri Lanka	9	15
Sudan	6	21
Suriname	7	20
Swaziland	7	25
Switzerland	3	4
Syria	8	21
Taiwan	6	15
Tajikistan	7	25
Tanzania	5	14
Thailand	4	8
Togo	7	25
Trinidad and Tobago	13	25
Tunisia	7	25

Overkomstduur wereld		
Land	Min	Max
Turkey	5	14
Uganda	4	10
Ukraine	5	9
United Arab Emirates	4	8
United States	4	9
Uruguay	6	20
Uzbekistan	7	25
Venezuela	10	25
Viet Nam	7	15
Zambia	12	25
Zimbabwe	8	21

4.2 Retours

Colis Retours Europe (*Pakketten Europa Retouren*)

Grâce à Colis Retours Europe, votre client a la possibilité de renvoyer facilement et sans frais son colis via son bureau de poste local. PostNL vous propose également des solutions personnalisées si vous êtes à la recherche d'une autre solution ou d'autres fonctionnalités pour le retour de vos envois. Les prestations souhaitées peuvent par exemple comprendre le retour vers un numéro de réponse local dans le pays d'origine, des pays supplémentaires non couverts par Retours Colis Europe, l'envoi des retours par des réseaux non postaux et Sender Pays, la possibilité pour vous de définir combien votre client (consommateur) doit payer pour retourner son colis.

Spécifications :

- Le délai de livraison dépend de la destination (voir le tableau 8 pour une indication par pays).
- Le nombre de bureaux de poste diffère pour chaque destination (voir le tableau 8 pour une indication par pays).
- Les colis ne peuvent être envoyés qu'à une adresse **aux Pays-Bas**.
- Les colis peuvent être envoyés vers une adresse physique ou une adresse de boîte postale, mais pas vers un numéro de réponse.
- Ils doivent être munis d'une étiquette de retour qui peut être demandée via l'application web ERS.
- Le client étranger imprime cette étiquette et appose celle-ci sur l'envoi qu'il dépose ensuite dans un bureau de poste.
- Par défaut, le service inclut la signature pour réception et la responsabilité accrue jusqu'à 500 €.
- Le poids du colis ne peut dépasser 30 kg. Les dimensions maximales sont les suivantes : plus long côté 150 cm, côté le plus court 58 cm, autre côté 78 cm.
- Il n'y a pas de tarification pour plusieurs colis (le tarif s'applique par colis).
- Lors du dépôt de son envoi au bureau de poste, le consommateur reçoit un récépissé.
- PostNL est responsable de l'envoi dès que celui-ci a été scanné en vue du tri à l'étranger. La responsabilité de PostNL est limitée à l'Article 23 paragraphe 3 de la convention CMR, conformément aux colis UE. Un scan pour preuve d'acceptation est d'application au centre de tri à l'étranger.

Tableau 8 - Délai de livraison en jours ouvrables et nombre de bureaux de poste* par destination Colis Retours Europe

Bestemmingen	Overkomstduur	Aantal postkantoren
België	2 - 4	1.250
Duitsland	3 - 6	24.000
Estland	3 - 6	260
Finland	3 - 6	1.000
Frankrijk	3 - 6	17.000
Griekenland	4 - 7	700
Groot-Brittannië	3 - 6	10.500
Ierland	3 - 6	1.131
Italië	3 - 7	13000
Luxemburg	2 - 4	100
Malta	3 - 6	33
Oostenrijk	4 - 6	1700
Slovenië	4 - 6	190
Slowakije	4 - 6	550
Spanje	4 - 7	10.000
Tsjechië	3 - 6	1.100

* Le nombre de bureaux de poste peut varier selon la destination.