Servicekaders

PostNL Pakketten België NV

Geldig vanaf 1 januari 2025



Inhoud

1. Algemeen 3
2. Pakketten Nederland 7
3. Pakketten België 12
4. Haalservice & aanleveren 14

Te downloaden via https://www.postnl.be/algemene-voorwaarden/

[1]) Op verzoek kunnen wij u van een digitale versie van deze documenten voorzien. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 1

Algemeen

Toegestane Zendingen

- De minimale afmetingen bedragen 10 cm (langste zijde) x 1 cm (kortste zijde) x 10 cm (overige zijden) en de maximum afmetingen 175 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 78 cm (overige zijden).
  De maximale afmetingen voor Zendingen die in een PostNL Pakket- en Briefautomaat afgeleverd kunnen worden, bedragen 61 cm (langste zijde) x 41 cm (kortste zijde) x 52,5 cm (overige zijden). Het maximum gewicht per pakket bedraagt 31,5 kg.
- Voor Zendingen groter dan 95 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 70 cm (overige zijde) en/of tussen 23 kg en 31,5 kg wordt de toeslag afwijkende verwerking in rekening gebracht.
- Er worden toeslagen in rekening gebracht voor Zendingen groter dan 50 dm^3. Deze toeslagen zijn afhankelijk van het formaat pakket en gelden vanaf 50 dm^3, 100 dm^3 en 200 dm^3.
- Op Zendingen die >23 kg wegen (of een vermoeden daartoe), moet het “Zwaarpakket-label” geplakt worden, dat door PostNL ter beschikking wordt gesteld. Het label moet op vier vlakken van het pakket zichtbaar zijn.
- Een Zending binnen Nederland en België kan uit meerdere losse colli bestaan. Een colli moet uit één doos, zak of koker bestaan en mag niet bestaan uit meerdere losse verpakkingen die aan elkaar getapet zijn.
- Zendingen die koeling behoeven, zijn niet toegestaan.
- De pakketten moeten voorzien zijn van een deugdelijke verpakking.

Richtlijnen voor een deugdelijke verpakking

- Breng indien nodig een omverpakking aan en kies hierbij voor stevig genoeg materiaal, wat niet schadelijk is voor andere pakketten (bijvoorbeeld hout of metaal).
- De verpakking is stevig als deze alle slijtage aan kan die gedurende transport plaatsvindt, alle weersomstandigheden aan kan en als het pakket niet kan worden geopend zonder sporen achter te laten.
- Voor het verpakken van waardevolle goederen dient een ondoorzichtige en neutrale verpakking gebruikt te worden.
- Zorg dat de verpakking goed gesloten is, bij voorkeur met tape.
- Voorkom drukpunten (o.a. pootjes, hoekpunten, uitsteeksels) en loze ruimte. Verdeel het gewicht evenredig, bijvoorbeeld met behulp van opvulmateriaal – zo voorkom je ook dat het product kan schuiven.
- Voor breekbare goederen is het raadzaam een materiaalbuffer aan te brengen tussen de wand van de verpakking en het product.
- Neem contact op met PostNL voor advies over een goede verpakking.

Overkomstduur

- De overkomstduur is de tijd tussen de aannamescan van het pakket bij PostNL en de eerste bezorgpoging van het pakket bij de Geadresseerde. De Geadresseerde kan een zakelijk, particulier of postbusadres (in Nederland) zijn.
- PostNL streeft naar een overkomstduur voor pakketten met bestemming Nederland en België in de loop van de volgende bezorgdag (zie Tabel 2).
- Pakketten gericht aan een adres op de Waddeneilanden of een postbusadres (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus) worden niet op maandag bezorgd.
- De tijdvakindicatie die de Geadresseerde aangeeft in zijn profiel in Nederland wordt zoveel mogelijk in acht genomen. Aangegeven bezorgtermijnen zijn echter indicatief. PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet naleven van de termijnen.

Wijzigen Servicekaders

PostNL heeft het recht deze Servicekaders eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen. Indien PostNL hiertoe overgaat, zal zij daarvan tenminste dertig (30) kalenderdagen voor inwerkingtreding van de wijziging en/of aanvulling schriftelijk (waaronder e-mail begrepen) mededeling doen aan klanten met een Overeenkomst. Woorden met een hoofdletter geschreven, hebben de betekenis zoals daaraan is gegeven in deze Servicekaders of de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer.

Emballage

PostNL is u graag van dienst om het aanleveren van uw pakketten soepel te laten verlopen. Hiervoor zijn speciale PostNL rolcontainers beschikbaar. Deze rolcontainers kunt u gebruiken om uw partij pakketten verzendklaar te zetten. Ander gebruik is niet toegestaan. PostNL kan hiervoor kosten in rekening brengen. Zie ook: Bijlage 5 Algemene voorwaarden regeling gebruik hulpmiddelen.

Partijen

Om te voorkomen dat de overkomstduur van partijen vertraagd, vragen wij een aanmelding van minstens 5 dagen van tevoren bij PostNL voor:

- Partijen pakketten van meer dan 1000 stuks met bestemming NL.

Voormelding

Een correcte voormelding is essentieel voor de kwaliteit en overkomstduur die PostNL nastreeft. Alle Zendingen moeten daarom door de Afzender worden voorgemeld middels één van de PostNL applicaties of integraties (zie Tabel 1). Het meegeven van het e-mailadres van de Geadresseerde in de voormelding draagt in belangrijke mate bij aan de kwaliteit en overkomstduur. Indien het e-mailadres van de Geadresseerde bekend is, dient u deze daarom in alle gevallen mee te geven in de voormelding. PostNL aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor niet juist uitgevoerde dienstverlening indien de voormelding afwezig, niet tijdig of onjuist was. De extra handelingen voor niet-voorgemelde of niet goed voorgemelde pakketten verhogen de kosten van een pakket. Hiervoor geldt de toeslag Niet voorgemeld. Voor de voormelding hanteert PostNL een bewaartermijn van 7 kalender- dagen. Pakketten die na deze termijn van 7 kalenderdagen worden aangeboden, zullen als niet voorgemeld worden behandeld. Voor deze pakketten geldt ook de toeslag Niet voorgemeld. Onvoldoende kwaliteit van de barcode op het etiket kan leiden tot extra kosten en vertraging in de overkomstduur. Bij twijfel kunt u deze altijd laten testen.

Track & Trace

Al uw Zendingen zijn traceerbaar via.www.postnl.be. Hier kunt u ook, mits van toepassing, de handtekening van de Geadresseerde bekijken. U krijgt toegang tot uw persoonlijke Track & Trace informatie via mijn.postnl.be Track & Trace is uitsluitend bestemd om u te informeren over uw Zendingen. Track & Trace informatie mag uitdrukkelijk niet worden aangewend voor andere (commerciële) doeleinden. Tevens is het mogelijk om via onze applicaties en integraties Track & Trace informatie te verkrijgen. Via deze link vindt u terug hoe dat te realiseren. Het gebruik en opvragen van informatie van uw Zendingen is beperkt tot de aan uw contract gekoppelde combinatie van uw klantnummer, klantcode en eventueel API-key. Track & Trace informatie is en blijft eigendom van PostNL. Deze wordt met u gedeeld zodat u kunt zien wat de status is van uw Zendingen in het PostNL proces. Het delen van deze gegevens met derde partijen is enkel toegestaan als het een integrator of logistieke partner betreft die door u wordt ingeschakeld voor verzending van pakketten met PostNL, zowel fysiek als via een technische integratie. Mocht u (de toegang tot) deze gegevens delen met een partij anders vermeld dan bovenstaande, dan behoudt PostNL zich het recht voor om deze Track & Trace dienst te beëindigen.

Notificaties

E-mailnotificaties informeren de Geadresseerde proactief over de status van uw Zending op het door u doorgegeven e-mailadres van de Geadresseerde. De notificaties per e-mail worden standaard door PostNL verzonden.
Een correcte en volledige voormelding, inclusief het e-mailadres van de Geadresseerde, is essentieel voor het versturen van notificaties. Indien het e-mailadres van de Geadresseerde bekend is, dient u deze daarom in alle gevallen op te nemen in de voormelding van een Zending zodat PostNL in staat is e-mail notificaties te versturen.

Verzendapplicaties en integraties

Alle pakketten, pallets of stukgoederen moeten zijn voorzien van een verzendlabel conform de specificaties van PostNL. PostNL heeft applicaties en integraties beschikbaar voor het opvragen van bezorgopties, het ontvangen van Track & Trace informatie, het voormelden van Zendingen en het aanmaken van labels (zie Tabel 1).

Tabel 1 - Overzicht applicaties en integraties PostNL

Applicatie	Beschrijving
Zakelijk Portaal (Mijn PostNL)	Dit is de web selfservice omgeving waarin klanten Zending- en service gerelateerde zaken kunnen regelen en inzien.
Application Programming Interface (“**API**”)	Met de API van PostNL kunnen klanten PostNL-diensten integreren in hun systemen door middel van programmeren.
Plug-ins	Een door PostNL ontwikkelde plug-in is een kant-en-klare module die geïnstalleerd kan worden op webwinkelsoftware waarmee klanten snel en gemakkelijk gebruik kunnen maken van PostNL-diensten.
sFTP	sFTP is een verouderde techniek om bestanden uit te wisselen via een (beveiligde) server. sFTP-connecties worden afgebouwd en uitgefaseerd. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijk stopzetten ervan. Het is niet mogelijk om nieuwe integraties via sFTP te implementeren. Nieuwe diensten, services en dataoplossingen worden niet aangeboden via sFTP.
Zakelijke app	Dit is de mobiele selfservice omgeving waarin klanten Zending- en service gerelateerde zaken kunnen regelen en inzien.

NB. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om niet via een applicatie of integratie van PostNL labels te genereren, maar via een eigen applicatie van de klant. In dit geval krijgt de klant instructies om zelf de labels te maken. De klant gebruikt eigen software om de labels te genereren en deze functionaliteit draait volledig lokaal bij de klant. De labels moeten eerst fysiek door PostNL worden getest en goedgekeurd, voordat ze in gebruik kunnen worden genomen.

Let op: dit is geen applicatie, integratie of dienst van PostNL. De klant is zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de labels. Deze optie is alleen beschikbaar voor specifieke gevallen en dient afgestemd te worden met PostNL. Om verzekerd te zijn van geschikte labels, dient gebruik gemaakt te worden van een label dat wordt opgevraagd met een PostNL applicatie of integratie.

Gebruik applicaties en integraties

U bent zelf verantwoordelijk voor het correct implementeren van de applicaties en integraties. Om in te kunnen staan voor de continuïteit van onze applicaties en integraties is het noodzakelijk dat u de meest recente (technische) documentatie, die is opgenomen in het developersportal, raadpleegt en gebruikt.
Gebruik van een geïntegreerde dienst die andere internetgebruikers kan hinderen, het functioneren van de internetsite in gevaar kan brengen en/of de informatie op de internetsite of de onderliggende software kan aantasten, is niet toegestaan.
PostNL houdt zich het recht voor om te stoppen met applicaties en/of integraties, danwel functionaliteiten en versies van applicaties en/of integraties. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijke stopzetten. Als u gebruik maakt van een niet (langer) ondersteunde applicatie of integratie, dan behoudt PostNL zich het recht voor om toegang tot de applicatie of bepaalde functionaliteit(en) daarbinnen te ontzeggen en/of voormeldingen en/of labels niet langer te accepteren dan wel van toeslagen te voorzien.
PostNL draagt zorg voor adequate beveiliging van applicaties en integraties, maar kan echter niet garanderen dat deze foutloos of ononderbroken zal functioneren.

Doorontwikkeling, upgrades and updates

Applicaties en integraties van PostNL kunnen worden verbeterd en uitgebreid met nieuwe producten en functionaliteiten. PostNL verwacht dat gebruikers regelmatig updates uitvoeren, zodat ze bijblijven met de meest recente versies van de applicaties en integraties. Gebruikers kunnen genoodzaakt worden om te upgraden of over te stappen indien een aanpassing heeft plaatsgevonden. Gebeurt dit niet binnen de door PostNL bepaalde periode, dan kan dit tot gevolg hebben dat niet langer gebruik gemaakt kan worden van de desbetreffende applicaties en/of integraties.

Gebruik data

Hoewel PostNL probeert juiste, volledige en actuele informatie aan te bieden, kan PostNL expliciet noch impliciet de garantie geven dat de informatie die bij een applicatie of integratie wordt aangeboden juist, volledig of actueel is.
Het is niet toegestaan om gegevens die PostNL bij applicaties en integraties beschikbaar stelt aan te wenden voor

commerciële, niet-technische doeleinden, inclusief massadownloads van content, het maken van een database, big data of het verstrekken van de gegevens aan derden voor analytische doeleinden.
Van u wordt maximale inspanning verwacht om te voldoen aan de bezorgvoorkeuren zoals aangegeven door Geadresseerde. U 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 order.
Als de data persoonsgegevens omvat, moet u garanderen dat u deze persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante wet- en regelgeving (waaronder Code E-mail 2012) gebruikt.

Gebruik PostNL logo, iconen en knoppen

U moet de gegevens die PostNL bij applicaties en integraties beschikbaar stelt (zoals het PostNL-logo, iconen en de verschillende knoppen) ongewijzigd gebruiken. Deze items blijven eigendom van PostNL en zijn auteursrechtelijk beschermd. Het gebruik hiervan moet onmiddellijk worden gestaakt als PostNL daarvoor een verzoek heeft gedaan; u dient dan alle gerelateerde content (tekst, banner, plaatjes) meteen te verwijderen

Aansprakelijkheid PostNL

PostNL kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor directe en/of indirecte, immateriële of gevolgschade met inbegrip van gederfde winst die op enigerlei wijze voortvloeit uit, maar niet beperkt hoeft te zijn tot (I) defecten, virussen of overige onvolkomenheden aan apparatuur en andere software in verband met de toegang tot of het gebruik van de applicaties en/of integraties, (II) de informatie die op of via de applicaties en/of integraties wordt aangeboden, (III) het onderscheppen, wijzigen of oneigenlijk gebruik van informatie die aan PostNL of aan u wordt gezonden, (IV) de werking of het niet-beschikbaar zijn van de applicaties en/of integraties, (V) misbruik van de applicaties en/of integraties, (VI) verlies van gegevens, (VII) het downloaden of gebruiken van software die via de applicaties en/of integraties beschikbaar wordt gesteld of (VIII) aanspraken van derden in verband met gebruik van de applicaties en/of integraties. U vrijwaart PostNL voor eventuele vorderingen van derden (waaronder Geadresseerden) in verband met het gebruik van de applicaties en/of integraties.

Artikel 2

Pakketten Nederland

Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Tabel 2 - Specificaties uitreiken pakketten in Nederland

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	• Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur. • Avond: 17.30 tot 22.00 uur (alleen bij het product Avondbezorging).
Bij geen gehoor	• Ligt het pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL-punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). Voor Pharma Zendingen respectievelijk Gegarandeerde leveringen geldt: 2e bezorgpoging de volgende bezorgdag overdag.
Bezorgvoorkeuren	• De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen dat de Zendingen die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres standaard - dus voor de eerste bezorgpoging – direct naar een PostNL-punt worden verstuurd. Het pakket kan daar op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde worden opgehaald. • De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen waar de Zendingen, die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres, moeten worden afgeleverd als hij/zij niet thuis is, waarbij de Geadresseerde de keuze heeft tussen de buren, de in het account gekozen Afgesproken Plek of een PostNL-punt in de buurt.
Keuze bezorgdag	• Als u gebruik maakt van de API van PostNL, kan de Geadresseerde van een Zending met de Keuze bezorgdag kiezen voor een specifieke bezorgdag. • De Geadresseerde van een Zending kan een bezorgdag kiezen voor de aankomende 7 kalenderdagen. • Alléén pakketten die een dag voor de gekozen bezorgdag bij PostNL worden aangeleverd, kunnen op de Keuze bezorgdag bezorgd worden. Voor pakketten die eerder of later bij PostNL worden aangeleverd, streeft PostNL ernaar het pakket in de loop van De eerstvolgende bezorgdag volgend op de dag van aanbieding aan PostNL te bezorgen. • Als een Geadresseerde een bezorgdag/-moment kiest waarvoor u geen overeenkomst heeft met PostNL, staat het PostNL vrij om op een andere dag en/of ander tijdstip te bezorgen.
Bezorging wijzigen	• De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen dat de Zendingen die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres direct, dus voor de eerste bezorgpoging, naar een PostNL-punt worden verstuurd. Het pakket kan worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatie-bewijs door of namens de Geadresseerde. • De Geadresseerde van een Zending kan voor de bezorgpoging het aflevermoment en/of het afleveradres wijzigen dan wel voor een Afgesproken Plek kiezen. • Hiervoor gebruikt de Geadresseerde de PostNL-app of de webpagina van PostNL. Om te wijzigen gebruikt men hiervoor de Track & Trace-code in combinatie met de eigen postcode, de gegevens die op de kennisgeving staan in combinatie met de eigen postcode of de gegevens die zijn opgenomen in het persoonlijke PostNL- account.

Kenmerk	Specificaties
	• Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL. • Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen dan wel voor een Afgesproken Plek te kiezen, zal de Geadresseer-de deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-punt	• Bij geen gehoor geldt dat na de 1e bezorgpoging of voor die gevallen waar sprake is van de 2e bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor), het pakket door of namens de Geadresseerde kan worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs en het zetten van een Handtekening voor ontvangst. • Na Bezorging Wijzigen naar PostNL-punt kan het pakket door of namens de Geadresseerde worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs. Een Handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.

Aanvullende diensten

U kunt uw pakket laten bezorgen met de volgende Aanvullende diensten:

Tabel 3 - Specificaties aanvullende diensten

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	• Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de buren aangeboden of op een Afgesproken Plek afgeleverd. • Alleen huisadres is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Handtekening voor ontvangst	• Met Handtekening voor ontvangst moet de Geadresseerde, de huisgenoot of buren van Geadresseerde bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). • Handtekening voor ontvangst is combineerbaar met Alleen huisadres en Retour bij geen gehoor.
Ontvangstcode	• Met ontvangstcode aan de deur moet de Geadresseerde bij uitreiking van het pakket een unieke ontvangstcode ingeven op de handterminal. • Ontvangstcode kan alleen gecombineerd worden met Verhoogde aansprakelijkheid.
Verhoogde aansprakelijkheid (“**VHA**”) + Handtekening voor ontvangst (“**HvO**”)	• De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. Met VHA + HvO kan de maximale aansprakelijkheid van PostNL verhoogd worden in stappen van € 100, € 250 en € 500 tot een maximum van € 5.000 per Zending. • De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket, wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde *proof of acceptance* scan heeft gehad op het sorteercentrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is – ook al wordt VHA + HvO afgenomen - de aansprakelijkheid van PostNL beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. • VHA + HvO is standaard inclusief de dienst Alleen huisadres. VHA + HvO is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.

Aanvullende dienst	Specificaties
Verhoogde aansprakelijkheid ("VHA") + Ontvangstcode ("OC")	• Hoogwaardige elektronische producten, dat wil zeggen elektronische producten met een verkoopwaarde van meer dan € 250,-, mogen alleen met PostNL verzonden worden als u hiervoor VHA + OC afneemt. Als hoogwaardige elektronische producten worden verzonden zonder VHA + OC, is de aansprakelijkheid van PostNL altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag • De aansprakelijkheid van PostNL voor beschadigde of verloren Zendingen is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. Met VHA + OC kan de maximale aansprakelijkheid van PostNL verhoogd worden in stappen van € 100, € 250 en € 500 tot een maximum van € 5.000 per Zending. • De eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket, wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is – ook al wordt VHA + OC afgenomen - de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. • VHA + OC is standaard inclusief de dienst Alleen huisadres. • 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 emailadres kan PostNL deze dienst niet uitvoeren en is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag.
Notificatieservice per SMS	• PostNL verstuurt standaard e-mail notificaties. • De notificaties per sms zijn een optionele dienst, hiervoor wordt een toeslag in rekening gebracht. • Voor het versturen van een notificatie per sms dient het mobiele telefoonnummer in de voormelding te worden meegegeven.
Avondbezorging	• Met Avondbezorging kunt u uw pakketten in de avond laten bezorgen bij uw klant. • Bezorging vindt plaats in de avond op maandag t/m vrijdag van 17.30 tot 22.00 uur. • Pakketten die op vrijdag bij PostNL zijn aangeboden, worden zaterdag overdag bezorgd. • Avondbezorging is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in Nederland. PostNL beheert de postcodes die wel/geen Avondbezorging kennen; deze dienen per bestelling opgevraagd te worden via de PostNL API. • Avondbezorging kan gecombineerd worden met Alleen huisadres, Handtekening voor ontvangst, Retour bij geen gehoor, VHA + HvO en VHA.

Gegarandeerde levering	• U kunt uw pakketten laten bezorgen I) vóór 10.00 uur, II) vóór 12.00 uur of III) vóór 17.00 uur. • De tweede bezorgpoging vindt de volgende dag plaats tussen 8.00 – 22.00 uur. • Bij twee keer geen gehoor gaat het pakket retour Afzender. • Bij vertraging in de aflevering kan, via het serviceteam, een verzoek tot restitutie van de toeslag worden ingediend. • Gegarandeerde levering is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in Nederland, m.u.v. ochtend leveringen op de Waddeneilanden en postbus-adressen (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus). • Aflevering op zaterdag en zondag is niet mogelijk; bij aanlevering op vrijdag wordt het pakket op maandag aangeboden. • Gegarandeerde levering is combineerbaar met Handtekening voor ontvangst, VHA + HvO, VHA + OC, Retour bij geen gehoor en Alleen huisadres. • Gegarandeerde levering is niet mogelijk in combinatie met Premium Haal-service. • Bij een niet-correcte of onvolledige voormelding zal het pakket overdag zonder Gegarandeerde levering worden gedistribueerd. De toeslag wordt dan niet gefactureerd.

Leeftijdscheck 18+	• Het pakket wordt alleen uitgereikt als de ontvanger ouder is dan de aangegeven leeftijd.
	• De pakketbezorger controleert aan de deur het legitimatiebewijs van de ontvanger. De volgende documenten gelden als een geldig legitimatiebewijs:
	  • Nederlandse identiteitskaart
	  • Nederlands paspoort
	  • Nederlands rijbewijs
	  • Nederlands vreemdelingendocument
	  • Europese identiteitskaart
	  • Buitenlands paspoort
	• De ontvanger wordt gevraagd een Handtekening voor ontvangst te zetten. Deze Handtekening voor ontvangst komt digitaal beschikbaar.
	• Leeftijdscheck 18+ is standaard inclusief de aanvullende dienst Alleen huisadres. Het pakket wordt dus niet bij de buren afgeleverd.
	• Na de eerste of tweede bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor) kan de Geadresseerde het pakket ophalen bij een PostNL-punt.
	• Leeftijdscheck 18+ Zendingen kunnen niet naar een antwoordnummer of postbusadres worden verzonden.
	• Leeftijdscheck 18+ is te combineren met VHA + HvO, VHA, Retour bij geen gehoor, Notificatie services en Ophalen bij PostNL-Punt.
	• Voor alle Zendingen waarvoor wettelijk gezien een bepaalde leeftijd is vereist voor ontvangst van een Zending dient de Aanvullende dienst
	• Leeftijdcheck 18+ afgenomen te worden.

Aanvullende dienst	Specificaties
Ophalen bij PostNL-punt	• U kunt uw pakket direct naar één van de 3500+ PostNL-punten verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. • Het pakket is uiterlijk vanaf 15.00 uur beschikbaar. • Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pak- ket beschikbaar op een PostNL-punt. • De PostNL-punten hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag). • De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing (zie 'Toegestane Zendingen'). • Handtekening voor ontvangst en (online) identificatie is standaard voor Ophalen bij PostNL-punt. • Ophalen bij PostNL-punt is te combineren met VHA + HvO, VHA , Leeftijdscheck 18+ en Notificatie services. • Uw klant haalt het pakket op met een digitaal afhaalbewijs, NAW-gegevens of de barcode van de Zending. De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen.
Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat	• Uw klant kan 7 dagen per week, 24 uur per dag zijn of haar pakketten ophalen. • De maximum afmetingen en gewichten voor pakketten in PostNL Pakket- en Briefautomaten zijn van toepassing (zie 'Toegestane Zendingen'). • Uw klant haalt de Zending op met een notificatie met pincode. Het correct voormelden van de contactinformatie van de Geadresseerde is nodig om de pincode te kunnen delen. • Zendingen blijven 72 uur in de PostNL Pakket- en Briefautomaat liggen ter afhaling door de Geadresseerde. • Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat is niet te combineren met een Aanvullende dienst, uitgezonderd Handtekening voor ontvangst (d.m.v. pincode). • Indien geen locker in de gekozen PostNL Pakket- en Briefautomaat be- schikbaar is, dan wordt Zending vroegtijdig, tijdens de sortering, geher- routeerd naar een nabij gelegen PostNL-punt. De Geadresseerde ontvangt een excuus notificatie met hierin het adres van het PostNL-punt waar de Geadresseerde de Zending dezelfde dag kan ophalen. • Het staat PostNL vrij om het aantal PostNL Pakket- en Briefautomaten uit te breiden of te verminderen en daarnaast bepaalde verzendmogelijk- • heden uit te sluiten van Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat

PostNL kan er op ieder moment voor kiezen om bepaalde aanvullende diensten te wijzigen, (tijdelijk) stop te zetten dan wel (tijdelijk) niet meer aan te bieden. Afzenders waarmee PostNL een Overeenkomst heeft gesloten voor het vervoer van Zendingen worden in een dergelijk geval zestig (60) kalenderdagen van te voren hierover geïnformeerd.

Retouren Nederland naar Huisadres

Met Retouren Nederland naar Huisadres betaalt u de verzendkosten van het pakket dat uw klant retour stuurt.

Specificaties

- Uw klant kan het retourpakket afgeven bij een PostNL-punt, een PostNL Pakket- en Briefautomaat of een Scan & Go waarbij smart returns zijn uitgesloten van de PostNL Pakket- en Briefautomaten en Scan & Go,
- PostNL is te allen tijde gerechtigd de PostNL Pakket- en Briefautomaat en Scan & Go uit te sluiten voor het gebruik van Retouren Nederland naar Huisadres.
- Het retourlabel is gericht aan een huisadres.
- Retouren Nederland naar Huisadres pakketten van 0 tot 10 kg zijn met 21% btw belast.
- De standaardafmetingen van een pakket zijn van toepassing en het maximale gewicht is 31,5 kg.
- Voor retourpakketten met een waarde van € 250 of meer dient het optiekenmerk waardevolle retouren 002/099 in de voormeld applicatie aangevinkt te worden. Deze retourpakketten kunnen alleen bij een (bemand) PostNL-punt afgegeven worden.
- Er zijn verschillende label opties om het retourlabel naar een Retouren Nederland naar Huisadres aan te bieden aan de consument (bijvoorbeeld smart returns), dit is afhankelijk van de geïntegreerde dienst.
- Geretourneerde Zendingen kunnen gevolgd worden met Track & Trace. Aan deze dienst zijn geen extra kosten verbonden.

E-waste

Middels onze e-waste propositie kunt u afgedankte elektrische en elektronische apparatuur laten recyclen. Dit elektrisch en elektronisch afval wordt middels een antwoordnummer verzonden naar onze recyclepartner.

Specificaties

- Uw klant kan het retourpakket afgeven bij een PostNL-punt of als retour aan de deur inclusief de daarvoor geldende basisspecificaties voor retouren en/of retour aan de deur.
- E-waste pakketten moeten voldoen aan de standaard formaat- en gewichtseisen voor retouren.
- De klant dient het elektrisch/elektronisch apparaat te voorzien van een deugdelijke verpakking en retourlabel met barcode, welk retourlabel via onze website of bij een PostNL-punt geprint kan worden.
- E-waste retouren worden vervoerd naar onze recyclepartner.
- Mocht het elektrisch/elektronisch apparaat beschikken over persoonlijke data, is de verzender zelf verantwoordelijk voor het wissen van alle gegevens voorafgaand aan de verzending.
- U kunt gebruik maken van de E-waste propositie door een apart antwoordnummer aan te vragen.

Artikel 3

Pakketten België

Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Specificaties

- Het pakket wordt standaard de volgende werkdag bezorgd.
- Zendingen naar postbusadressen/poste restante zijn niet mogelijk .
- Het pakket moet voldoen aan de voorschriften van toegestane Zendingen.

Tabel 4 - Specificaties pakketten België

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	• Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur. • Voor bezorging op maandag wordt een toeslag in rekening gebracht.
Bij geen gehoor	• Pakketten Nederland-België worden bij geen gehoor standaard aangeboden bij de buren. Indien het pakket wordt afgeleverd bij de buren, wordt de Geadresseerde hier middels een kennisgeving over geïnformeerd. Indien het pakket niet bij de buren kan worden afgegeven, ligt het Pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL-punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). De Geadresseerde wordt hier middels een kennisgeving over geïnformeerd.
Bezorging wijzigen	• In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Geadresseerde te vragen voor het wijzigen van de bezorging. • In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Afzender te vragen voor het op verzoek retour sturen van een Zending nog vóór het bezorg moment bij de Geadresseerde. • Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL. • Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen, zal de Geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-punt	• Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. • Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL-punt gevraagd.
Retour Afzender na weigering of onbestelbaar	• Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. • Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL-punt gevraagd. • Na Bezorging Wijzigen naar PostNL-punt kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. Een handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.

Aanvullende diensten

U kunt uw pakket laten bezorgen met de volgende aanvullende diensten:

Tabel 5 - Specificaties aanvullende diensten pakketten Nederland - België

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	• Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de buren aangeboden.
Handtekening voor ontvangst	• Met Handtekening voor ontvangst moet Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen buren bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters).
Ontvangstcode	• Met ontvangstcode aan de deur moet de Geadresseerde bij uitreiking van het pakket een unieke ontvangstcode ingeven op de handterminal. • Ontvangstcode kan alleen gecombineerd worden met Verhoogde aansprakelijkheid.
Verhoogde Aansprakelijkheid ("**VHA**") icm Handtekening voor ontvangst ("**HvO**")	• De aansprakelijkheid van PostNL voor beschadigde of verloren Zendingen is beperkt tot de limiet van artikel 23 of 25 CMR. Met VHA + HvO kan de maximale aansprakelijkheid van PostNL in stappen van € 100, € 250 en € 500 worden verhoogd tot een maximum van € 5.000 per Zending. • De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag De eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde *proof of acceptance* scan heeft gehad op het sorteer- centrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is – ook al wordt VHA + HvO afgenomen - de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23 of 25 CMR. • VHA icm HvO is standaard inclusief de dienst Alleen Huisadres.
Verhoogde aansprakelijkheid ("**VHA**") icm Ontvangstcode ("**OC**")	• Hoogwaardige elektronische producten, dat wil zeggen elektronische producten met een verkoopwaarde van meer dan € 250,-, mogen alleen met PostNL verzonden worden als u hiervoor VHA + OC afneemt. Als hoogwaardige elektronische producten worden verzonden zonder VHA + OC, is de aansprakelijkheid van PostNL altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. • De aansprakelijkheid van PostNL voor beschadigde of verloren Zendingen is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. Met VHA + OC kan de maximale aansprakelijkheid van PostNL verhoogd worden in stappen van € 100, € 250 en € 500 tot een maximum van € 5.000 per Zending. • De eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket, wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. • Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is – ook al wordt VHA + OC afgenomen - de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. • VHA + OC is standaard inclusief de dienst Alleen huisadres. • 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 emailadres kan PostNL deze dienst niet uitvoeren en is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag.

Type verzending

Ophalen bij PostNL-punt België

Met Ophalen bij PostNL-punt België kunt u uw pakket direct naar één van de PostNL-punten in België verzen- den. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. Om uw klant te informeren over zijn Zending, stuurt PostNL een notificatie.

Specificaties

- Het pakket is uiterlijk vanaf uiterlijk 17.00 uur beschikbaar.
- Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pakket beschikbaar op een PostNL-punt.
- De PostNL-punten hebben ruime openingstijden (ook open op zaterdag en soms op zondag).
- De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing.
- ID verificatie is standaard voor Ophalen bij PostNL-punt.
- Uw klant haalt het pakket op met een digitaal afhaalbewijs, NAW-gegevens of de barcode van de Zending.
- De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen.

Retouren België

Het product Retouren België biedt een uniforme retouroplossing voor de Benelux. Met Retouren België kunnen consumenten een pakket eenvoudig retourneren op al onze PostNL-punten in België.

Specificaties

- Voor het verwerken van retourpakketten in België is een geprint label op de doos vereist, hier kan men kiezen voor het meesturen van het label met de heenzending (label in the box) of het apart toesturen van een retourlabel.
- Voor retouren België gelden de standaard eisen omtrent afmetingen en gewicht.
- Voor dit product kan gebruik worden gemaakt van Track & Trace op het gehele retourproces.
- Bij het inleveren van het retourpakket wordt een digitaal verzendbewijs verstuurd naar het bij PostNL bekende e-mailadres.

Artikel 4
Haalservice & Aanleveren

Om er voor te zorgen dat Zendingen goed en op tijd worden bezorgd, is het van belang dat de Zendingen op een juiste wijze worden overgedragen aan PostNL.

PostNL heeft hiervoor verschillende diensten:
- Haalservice PostNL Pakketten
- Aanleveren op een PostNL-punt
- Aanleveren op een PostNL sorteercentrum

Indien niet voldaan is aan de gestelde voorwaarden zoals in deze Servicekaders vermeld, staat het PostNL vrij om de Zendingen niet in ontvangst te nemen en eventuele gemaakte kosten bij u in rekening te brengen.

Tabel 6 - Voorwaarden overdracht pakketten aan PostNL

Kenmerk	Specificaties
Aanleveren pakketten	• De pakketten voldoen aan de voorwaarden van 'Toegestane Zendingen' (zie artikel 1 Servicekaders). • Zendingen dienen aangeleverd te worden op rolcontainers van PostNL, tenzij expliciet anders overeengekomen met PostNL en uitgezonderd pakketten die op een PostNL-punt worden aangeboden • De pakketten in een rolcontainer mogen maximaal tot de hoogte van de rolcontainer gestapeld worden, zonder dat de lading aan de boven- of zijkant uitsteekt • De pakketten op de PostNL rolcontainer mogen gezamenlijk niet zwaarder wegen dan 325 kilo (dat is 390 kilo incl. de rolcontainer) • De pakketten op een pallet mogen niet hoger gestapeld worden dan 190 cm (incl. pallet) • De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om vervoerd te worden en geen schade toe te brengen aan overige vracht. Indien blijkt dat door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan de overige vracht en/of het voertuig, vrijwaart de klant PostNL voor vorderingen van derden
Gescheiden aanleveren Indicatiekaart	• De volgende pakketten dienen separaat aangeleverd te worden: - Pakketten die in aanmerking komen voor een toeslag Afwijkende verwerking dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden vanaf 20.000 pakketten met Afwijkende verwerking per jaar (gemiddeld 70 per dag). - Pakketten met bestemming België dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden vanaf 20.000 pakketten met bestemming België per jaar (gemiddeld 70 per dag) - (partijen) Brievenbuspost gescheiden aanleveren middels een daarvoor geschikt hulpmiddel en overeengekomen met PostNL - Indien met PostNL is overeengekomen dat (een deel van) de pakketten op het Sorteercentrum Kleine Pakketten moet worden aangeleverd, dienen deze pakketten separaat aangeleverd te worden • Indien u de pakketten niet separaat aanlevert, zoals hiervoor vermeld, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur. PostNL kan hiervoor in geen geval aansprakelijk gehouden worden. • Het emballagemiddel dient voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders op de rolcontainer (of aan de buitenkant van de gesealde pallet). De indicatiekaarten kunnen besteld worden via MijnPostNL of bij de contactpersoon van PostNL en dienen de volgende type Zendingen aan te geven: - Reguliere Zending; - Pakketten voor Afwijkende verwerking (NMG) (vanaf 70 pakketten per dag); - Bestemming anders dan Nederland (vanaf 70 pakketten per dag); - Pakketten bestemd voor Sorteercentrum Kleine Pakketten; - Mix: een combinatie van hiervoor genoemde Zendingen.

Haalservice PostNL Pakketten

Met deze haalservice worden uw pakketten door PostNL opgehaald op de overeengekomen ophaallocatie. Voor de Haalservice PostNL Pakketten wordt een overeenkomst afgesloten in overleg met de contactpersoon binnen PostNL. Hieronder leest u verder over de mogelijkheden en voorwaarden van de Haalservice PostNL Pakketten.

Op basis van uw verzendprofiel worden de mogelijkheden binnen de haalservice bepaald. Uw verzendprofiel bestaat uit de onderstaande kenmerken:

- Type Zendingen (o.a. gemiddeld formaat / gewicht)
- Aantal Zendingen
- Kenmerken van de Zendingen (o.a. de bestemming van de Zendingen)
- Locatie van het ophaaladres

Haaldagen, tijdsvensters en haaltijden zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit. PostNL streeft ernaar de haalservice binnen de overeengekomen tijdvensters uit te voeren en anders voor een geschikt alternatief te zorgen.

Tabel 7 – Specificaties en voorwaarden voor de Haalservice PostNL Pakketten

Kenmerk	Specificaties
Mogelijke haaldagen	• Maandag t/m zondag
Tijdsvensters	• 1 uur • 2 uur • Meer-uurs
Emballagemiddel	• PostNL rolcontainers, tenzij anders overeengekomen.
Bereikbaarheid ophaallocatie	• De ophaallocatie is bereikbaar met een vrachtwagen via verharde wegen en een verhard buitenterrein • De ophaallocatie is zowel overdag als 's nachts herkenbaar vanaf de straat, bijvoorbeeld door een logo of naambord • De ophaallocatie en de plek waar wordt geladen/gelost is voldoende verlicht • De laad-/losplek ligt niet aan een drukke doorgaande weg
Afstemming en communicatie	• U laat bij het maken van de afspraak weten of (de toegang tot) het buitenterrein breed genoeg is voor vrachtwagens • U laat bij het maken van de afspraak weten wanneer er bepaalde dagen en/of tijden zijn dat de locatie niet bereikbaar is • U laat bij het maken van de afspraak weten of er een toegangscontrole bij het terrein is en/of er toegangscodes nodig zijn om het terrein te betreden • U laat bij het maken van de afspraak weten of er een laaddock en/of een laadkuil aanwezig is en of we daar gebruik van mogen maken. Bij meerdere docks geeft u aan welk dock voor PostNL is • U laat bij het maken van de afspraak weten wat de huisregels zijn die te maken hebben met veiligheid op de ophaallocatie

Overige voorwaarden Haalservice PostNL Pakketten	• De lading moet klaarstaan, conform onderstaande voorwaarden, tenzij expliciet anders overeengekomen:
	  ○ aan het begin van het afgesproken tijdvenster
	  ○ Zendingen op het afgesproken aantal emballagedragers
	  ○ op het afgesproken emballagemiddel
	  ○ op de afgesproken plaats op uw terrein
	• Indien de lading niet klaar staat conform deze voorwaarden, behoudt PostNL het recht om alleen de lading mee te nemen die klaar staat of kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de Zendingen
	• De eindtijd van het gekozen tijdvenster ligt minimaal een half uur voor de sluitingstijd van de ophaallocatie. Indien minder dan een half uur marge wordt aangehouden, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de Zendingen
	• De lading moet klaarstaan op de afgesproken plaats op uw terrein waarbij tot aan het transportmiddel de ondergrond vlak en niet stroef is, zonder drempels en hellingen
	• Alleen de chauffeur zal de vracht inladen in het voertuig. De klant mag zich niet in het voertuig begeven
	• Bij overdracht naar PostNL op het moment van de haalafspraak, wordt ook de vrachtbrief overhandigd van klant naar PostNL
	• De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor laad- en loswerkzaamheden conform algemene arbo-normen.
	• De chauffeur draagt geen verantwoordelijkheid voor aanvragen, wijzigingen, verstoringen of klachten m.b.t. de haalopdracht. Dit kan alleen worden doorgegeven via MijnPostNL of via de daarvoor aangewezen contactpersoon bij PostNL.
	• De ladingdragers die worden opgehaald staan maximaal 5 meter van de laadplek. De ladingdragers die worden afgeleverd worden maximaal 5 meter van de losplek geplaatst

	• De locatie zorgt zelf voor de juiste hulpmiddelen bij het laden en lossen, zoals (elektrische) palletheffers. PostNL chauffeurs mogen vanwege veiligheid geen dock-levelers en heftrucks bedienen

Aanvullende diensten Haalservice PostNL Pakketten
Als aanvulling op de Haalservice PostNL Pakketten zijn onderstaande diensten mogelijk. De mogelijkheden zijn afhankelijk van uw verzendprofiel en operationele maakbaarheid en alleen mogelijk in afstemming met de contactpersoon bij PostNL.

Indien hoogwaardige producten worden verstuurd, behoudt PostNL zich het recht voor extra veiligheidseisen te stellen aan het in te zetten vervoer voor de haalservice. De eventuele extra kosten hiervoor komen voor rekening van de klant.

Tabel 8 - Aanvullende diensten Haalservice PostNL Pakketten

Aanvullende diensten*	Specificaties
Wachten tot eindtijd tijdvenster	• PostNL vertrekt niet voor het einde van het opgegeven tijdvenster
Emballage opties	• Pallets; wanneer wenselijk en overeengekomen kunnen lege Europallets ook worden teruggebracht • Wisseltrailer
Verzegeld vervoer	• De mogelijkheid om de laadruimte te verzegelen. PostNL vervoert de Zendingen na belading verzegeld naar haar sorteercentra • Inclusief transportzegel via PostNL of gebruik uw eigen zegel desgewenst • De unieke code van de zegel wordt ook op de vrachtbrief vermeld • Verzegelen van de laaddeuren of klep zal door de klant worden uitgevoerd. De chauffeur controleert of het zegelnummer op de vrachtbrief gelijk is aan het nummer op de zegel

* Gedurende drukke periodes, zijn aanvullende diensten voor extra of gewijzigde ritten beperkt mogelijk. PostNL behoudt zich het recht voor dit niet aan te bieden of een meerprijs te rekenen.

Aanleveren op een PostNL-punt

Pakketten kunnen worden aangeleverd op daarvoor geschikte PostNL-punten. Pakketten zijn in ontvangst genomen door PostNL als een aannamescan van het pakket is gemaakt op het PostNL-punt.

Tabel 9 - Specificaties voor aanleveren op een PostNL-punt

Kenmerk	Specificaties
Aanlever-specificaties en volume	• Aanleveren op PostNL-punten is toegestaan tot een maximum van 15.000 Zendingen per jaar • Het maximale totaalvolume (dm3) van Zendingen per dag, kan per PostNL-punt verschillen. Raadpleeg de PostNL locatiewijzer voor de geschikte PostNL-punten, en tot welk volume aangeleverd kan worden • Zendingen groter dan 95 cm (langste zijde) x 50 cm x 50 cm kunnen alleen worden aangeleverd bij de grootste PostNL-punten (filter op maximaal aanlevervolume van 'maximaal 5 rolcontainers' in de Zakelijke Locatiewijzer) • Welk type Zendingen aan te leveren zijn, is te controleren op de PostNL zakelijke locatiewijzer
Lichtingstijd en openingstijden	• De lichtingstijd is het tijdstip waarop PostNL de ingeleverde Zendingen ophaalt op de PostNL-punten • De openingstijden en lichtingstijden variëren per PostNL-punt en kunnen gedurende het jaar veranderen. Raadpleeg de PostNL zakelijke locatiewijzer voor de actuele lichtingstijd van het PostNL-punt waar u wilt aanleveren. • PostNL streeft ernaar om Zendingen die worden aangeleverd vóór de lichtingstijd, de volgende bezorgdag af te leveren • De openingstijden wijken af van de lichtingstijd en kunnen niet aangehouden worden voor de bezorgbelofte van u aan de Geadresseerde

Aanleveren op een PostNL sorteercentrum

Pakketten kunnen worden aangeleverd op één van de PostNL sorteercentra. In overleg met de contactpersoon bij PostNL, wordt bepaald welk sorteercentrum bij uw verzendprofiel en het door u ingezette vervoersmiddel past. Alleen op de overeengekomen aanleverlocatie(s) en tijden kan worden aangeleverd. PostNL behoudt zich het recht voor om te verwijzen naar een andere aanleverlocatie, indien het klant-verzendprofiel of ingezet vervoersmiddel afwijkt van hetgeen eerder is overeengekomen.

Tabel 10 – voorwaarden aanleveren op een PostNL sorteercentrum

Kenmerk	Specificaties
Aanlevervoorwaarden specifiek voor aanleveren op een sorteercentrum	• Het door u ingezette vervoersmiddel moet voldoen aan de specificaties van een PostNL sorteercentrum om goed te kunnen lossen. Specificaties dienen met PostNL te worden vastgesteld afhankelijk van het type aanleverlocatie. Indien het door u ingezette vervoersmiddel afwijkt van de overeengekomen specificaties kan dit gevolgen hebben voor de toegewezen aanleverlocatie. PostNL behoudt zich het recht voor om op basis van veiligheid extra eisen aan het voertuig te stellen • Op het terrein van een PostNL sorteercentrum dient de chauffeur zich te houden aan de aldaar geldende huis- en gedragsregels. Eventuele aanwijzingen en richtlijnen van PostNL dienen opgevolgd te worden. PostNL heeft te allen tijde het recht om de betreffende chauffeur om haar moverende redenen van het terrein te (laten) verwijderen • De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om gelost te worden en geen schade toe te brengen aan de overige vracht. Indien blijkt dat door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan de overige vracht en/of locatie, vrijwaart u PostNL voor vorderingen van derden • Indien er wordt aangeleverd, dient de partij die de overdracht uitvoert voor de klant, ook de vrachtbrief aan PostNL te overhandigen • De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor loswerkzaamheden conform algemene arbo-normen. • Enkel bij een overeengekomen specifieke aanleverafspraak kan PostNL garanderen dat lossen op een sorteercentrum PostNL mogelijk is • Arriveert de lading niet op tijd, dan vindt de overdracht plaats zodra er ruimte beschikbaar is • Alleen de met PostNL overeengekomen lading, aantal rolcontainers of het equivalent, kan worden overgedragen aan PostNL

Emballage

PostNL ondersteunt enkel de diensten Haalservice Koninklijke PostNL, Haalservice PostNL Pakketten en Aanleveren op een PostNL sorteercentrum met emballage door rolcontainers ter beschikking te stellen, waarop de pakketten kunnen worden aangeleverd.

Tabel 11 – Emballage kenmerken en specificaties

Kenmerk	Haalservice Koninklijke PostNL	Haalservice PostNL Pakketten & Aanleveren op PostNL sorteercentrum
Emballageservice	• Bij aankomst haalafspraak, wordt emballage voor de volgende afspraak aangeleverd • Met een maximum van de benodigde dag aantallen rolcontainers • Bij extra volume: aantallen aan te passen zolang de voorraad strekt. • Voor een eerste aanvraag of bij extra volume kan er via MijnPostNL een bestelling van rolcontainers worden geplaatst	• Aparte emballagerit(ten) • Benodigde week- of dag aantallen rolcontainers • Emballage wordt in overleg met de contactpersoon van PostNL (structureel) ingeregeld

Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal Zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume. Indien meer rolcontainers zijn ontvangen dan dat passend is voor het gerealiseerde volume Zendingen zal de opvolgende levering maximaal een aanvulling zijn tot het in de afspraak overeengekomen aantal benodigde rolcontainers.

Aanvragen en wijzigen Haalservice PostNL Pakketten of aanleveren op een PostNL sorteercentrum

De structurele afspraken voor de Haalservice PostNL Pakketten of het Aanleveren op een PostNL sorteercentrum worden in overleg tussen PostNL en de klant vastgelegd.

De volgende verzoeken ten aanzien van deze afspraken dienen tijdig door te worden gegeven aan PostNL:

- Hoger of lager aantal op te halen of aan te leveren rolcontainers of een ander vooraf overeengekomen emballagemiddel;
- Wijziging in de haallocatie of aanleverlocatie;
- Wijziging in haaltijd of aanlevertijd;
- Tijdelijk stopzetten van de afsprakenreeks voor één of meerdere dagen;
- Het annuleren van een enkele afspraak;
- Wijzigingen in verhoudingen van de type lading conform tabel 4.

Indien u een Overeenkomst met PostNL heeft, zijn de details en eventuele impact op de prijs daar opgenomen. Alleen indien PostNL het verzoek heeft bevestigd, zal het verzoek van kracht zijn. Deze bevestiging is terug te vinden in MijnPostNL of via de contactpersoon bij PostNL. PostNL streeft ernaar binnen redelijke termijn - en tenminste voor aanvang van dag/tijd waar verzoek betrekking op heeft - het verzoek te bevestigen dan wel af te wijzen.

Heeft u vragen?
Contacteer dan Chatbot Sam

PostNL Pakketten België nv
KBO Nummer 0862.743.833

