

Algemene voorwaarden Online Verzendlabel

(voor consumenten)



Inhoud

Definities en toepasselijkheid	3
Registratie en Bestelling.....	4
Totstandkoming van de overeenkomst.....	5
Herroeping.....	5
Prijzen en betaling.....	5
Verzendlabel	6
Vervoer en aflevering.....	6
Aansprakelijkheid	7
Beveiliging Website en privacy.....	7
Klachten	7
Toepasselijk recht en geschillenbeslechting.....	8

Definities en toepasselijkheid

1.1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

1. **Aanvullende verzendopties:** aanvullende verzendopties die door de Klant kunnen worden afgenomen met betrekking tot het vervoer van de Zending, waaronder (maar niet beperkt tot):
 - a) verhoogde aansprakelijkheid
2. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van PostNL, welke van toepassing zijn op de Diensten en Producten die worden aangeboden op de Website van PostNL;
3. **Bestelling(en):** een via de Website ten name van de Klant geregistreerde bestelling van één of meer Producten en/of Diensten;
4. **Diensten:** het bieden van de mogelijkheid om via de Website Verzendlabellen samen te stellen alsook Aanvullende verzendopties af te nemen, waarna het verzendproces met betrekking tot de Zendingen door de Klant in gang kan worden gezet;
5. **Geadresseerde:** degene aan wie een Zending moet worden afgeleverd;
6. **Gevaarlijke stoffen:** de gevaarlijke stoffen zoals gespecificeerd in de laatste versie van de technische instructies van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de 'dangerous goods regulations' van de internationale handelsorganisatie voor de luchtvaartindustrie (IATA), de Internationale Code voor het vervoer van gevaarlijke stoffen over zee, het Europese verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR) of andere nationale of internationale wet- of regelgeving van toepassing op het vervoer van en/of dienstverlening betreffende gevaarlijke stoffen;
7. **Internationale Pakjes :** (brievenbus)pakjes welke bestemd zijn voor het buitenland;
8. **Klant:** uitsluitend natuurlijke personen die Diensten afneemt van PostNL via de Website;
9. **PostNL:** PostNL Pakketten België NV, met maatschappelijke zetel gevestigd te Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout, ingeschreven in het KBO-register onder nummer 0862.743.833, en gebruiker van deze algemene voorwaarden.
10. **Overeenkomst:** de overeenkomst die tussen PostNL en de Klant tot stand komt nadat de Klant zich Diensten afneemt via de Website, inclusief de onderhavige Algemene Voorwaarden;
11. **Partijen:** PostNL en de Klant gezamenlijk;
12. **Product(en):** Verzendlabe(l)s die via de Website besteld kunnen worden;
13. **Verboden goederen:** goederen die (i) op grond van internationale of nationale wet- en/of regelgeving (waaronder ook begrepen regels van internationale organisaties) verboden zijn te vervoeren, (ii) waarvoor een Vervoerder niet de noodzakelijke licentie, autorisatie of andere vorm van toestemming heeft verkregen en/of (iii) waarvan het als algemeen bekend mag worden verondersteld dat deze gevaarlijk of illegaal zijn in het land van oorsprong, bestemming en/of elk derde land via waar de goederen worden vervoerd;
14. **Verzendlabe(l):** een etiket met de specificaties voor het vervoer (zoals de adresgegevens van de Geadresseerde, de adresgegevens van de afzender en een barcode);
15. **Website:** <https://jouw.postnl.be/online-versturen/> ;
16. **Zending:** een vervoerseenheid (zoals een pakket) die bestemd is voor een Geadresseerde en is voorzien van een Verzendlabe(l).

1.2 Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke via de Website tot stand gekomen Overeenkomst tussen PostNL en de Klant.

Deze Algemene Voorwaarden zullen langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld en op zodanige wijze dat deze door de Klant op eenvoudige wijze kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Van zodra de Klant het verzendproces in gang heeft gezet, gelden specifieke aanvullende voorwaarden, m.n. de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer van PostNL (<https://www.postnl.be/algemene-voorwaarden/>).

Artikel 2

Registratie en Bestelling

2.1

Voor registratie en bestelling gelden de door PostNL vastgestelde en aan de Klant bekend gemaakte procedures.

2.2

De Klant is verplicht de juiste, nauwkeurige, actuele en volledige gegevens te verschaffen die van hem worden verlangd bij de registratieprocedure.

2.3

Indien de Klant zich via een PostNL account registreert, dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor het gebruik dat van zijn gebruikersnaam en wachtwoord wordt gemaakt. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens in zijn account. De Klant staat tevens in voor al het gebruik dat van de Diensten wordt gemaakt door derden die toegang tot de Diensten hebben verkregen met behulp van de inlognaam en het wachtwoord van de Klant. De klant staat er ook voor in dat derden die aldus toegang tot de Diensten hebben verkregen, niet in strijd zullen handelen met de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. De Klant zal PostNL vrijwaren voor alle schade, kosten en claims die hieruit voortvloeien.

2.4

Het plaatsen van een Bestelling geschiedt volgens de hieronder uiteengezette procedure:

1. Stap 1: duidt het gewenste Product en/of Dienst aan;
2. Stap 2: u wordt vervolgens verzocht de gegevens van de ontvanger in te vullen;
3. Stap 3: u wordt verzocht de Bestelling na te kijken, uw gegevens in te vullen en een betalingswijze te kiezen;
4. Stap 4: na afronden van de betaling is de Bestelling definitief;
5. Stap 5: binnen enkele minuten ontvangt u een orderbevestiging per e-mail. Indien dit niet het geval is, neem dan contact op met de klantenservice via [postnl.be/contact](https://www.postnl.be/contact).
6. U ontvangt geen factuur

2.5

PostNL behoudt zich het recht voor om Klanten niet als zodanig te registreren, c.q. om een of meerdere bestellingen niet uit te voeren, of - eventueel onder het stellen van nadere voorwaarden - op te schorten. PostNL zal van dit recht gebruik kunnen maken, wanneer een gerechtvaardigd belang van PostNL hier aanleiding toe geeft. Als regel zal PostNL haar beslissing gevraagd of ongevraagd nader motiveren.

2.6

PostNL zal passende beveiligingsprocedures en -maatregelen nemen om de Diensten en de Website te beschermen tegen de risico's van ongevoegde toegang of wijziging, vernietiging of verlies van gegevens, maar PostNL kan terzake geen garantie geven.

Artikel 3

Totstandkoming van de overeenkomst

3.1

De Overeenkomst komt tot stand zodra de Bestelling conform de procedure zoals uiteengezet in artikel 2.4 is afgerond. PostNL bevestigt onverwijld de totstandkoming van de Overeenkomst middels een elektronische bevestiging (e-mail) aan de Klant.

Artikel 4

Herroeping

4.1

De Klant heeft het recht om de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na de elektronische bevestiging van de Bestelling kosteloos te herroepen, middels de op de website van de dienst aangegeven wijze.

Artikel 5

Prijzen en betaling

5.1

PostNL is gerechtigd om de prijzen van de aangeboden Producten of Diensten te wijzigen.

5.2

De vermelde prijzen op de Website zijn weergegeven in Euro's en zijn inclusief BTW.

5.3

De Klant zal het bedrag dat hij in verband met een Bestelling aan PostNL verschuldigd is op één van de door PostNL toegelaten betalingswijzen voldoen. Er kan voor een Bestelling geen factuur worden aangeleverd aan de Klant, wel wordt er een betaalbewijs via e-mail bezorgd aan de Klant.

Artikel 6

Verzendlabel

6.1

Via de Website is het mogelijk een Verzendlabel te bestellen. Na Bestelling, wordt het Verzendlabel via e-mail bezorgd aan de Klant, waarna het door de Klant kan worden afgedrukt conform de aangegeven instructies. Het Verzendlabel is geldig voor het vervoer van een Zending gedurende 5 dagen na de Bestelling.

6.2

Het is de Klant niet toegestaan om het Verzendlabel in strijd met de wet, de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden te gebruiken dan wel anderszins onrechtmatig te handelen jegens PostNL of derden.

6.3

De Klant dient te (laten) beschikken over een apparaat met internet toegang, een email adres, en een (label) printer. De Klant draagt zelf de kosten van transmissie en internettoegang.

De Klant kan er ook voor kiezen om het verzendlabel te laten printen in een PostNL-punt, indien het PostNL-punt over een PostNL printer beschikt.

6.4

PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade die de Klant lijdt. PostNL kan zich niet beroepen op de uitsluiting van haar aansprakelijkheid als voortvloeiend uit opzet of grove nalatigheid van de zijde van PostNL.

Artikel 7

Vervoer en aflevering

7.1

De Klant kan het verzendproces (m.n. het vervoer en de aflevering) van de Zending met het Verzendlabel in gang zetten, door de Zending mét Verzendlabel aan te bieden op een PostNL-punt.

7.2

PostNL zal de Zending(en) op door haar te bepalen wijze bij de Klant (doen) afleveren. Op het vervoer en de aflevering zijn de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer van PostNL van toepassing

(<https://www.postnl.be/algemene-voorwaarden/>)

7.3

Indien aflevering op het overeengekomen adres niet mogelijk blijkt te zijn, zal PostNL de Zending in overeenstemming met de voor de Zending geldende procedure behandelen en zo mogelijk de Klant daarover informeren.

7.4

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kan de Klant zich niet op een termijn of tijdstip van aflevering beroepen.

Artikel 8

Aansprakelijkheid

8.1

De aansprakelijkheid van PostNL in verband met de door de Klant geleden schade ten gevolge van een gebrekkige uitvoering van een Bestelling is beperkt tot (maximaal) het bedrag dat de Klant aan PostNL verschuldigd zou zijn geweest wanneer de Bestelling volgens afspraak zou zijn uitgevoerd.

Artikel 9

Beveiliging Website en privacy

9.1

PostNL verplicht zich tot het zorgen voor de benodigde technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en een veilige web omgeving.

9.2

PostNL hecht veel waarde aan de bescherming van de persoonsgegevens van haar Klanten en heeft een Privacyverklaring opgesteld, die beschikbaar is op <https://www.postnl.be/privacyverklaring/>.

9.3

PostNL controleert Bestellingen die worden gedaan op deze Website. Dit doen wij om de veiligheid van uw betaling te kunnen blijven garanderen en om misbruik en fraude te voorkomen.

Artikel 10

Klachten

10.1

De Klant die een klacht heeft omtrent de uitvoering van de Overeenkomst kan deze richten tot de afdeling Klantenservice van PostNL via de methoden zoals omschreven op de site van PostNL via <https://www.postnl.be/contact/probleem-of-klacht/indienen-klacht/>.

10.2

Indien dit voor de goede behandeling van de klachten nodig is, kan het op schrift stellen van de klacht verlangd worden.

10.3

Indien de Klant niet tevreden is over de manier waarop de klacht door PostNL is afgehandeld en u bent ingezetene van België, dan kan u gratis in beroep gaan bij de ombudsdienst (OMPS) voor de postsector, die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991 (ombudsdienst voor de postsector, Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel, www.omps.be, fax: 02 221 02 44).

Artikel 11

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

11.1

Op de Overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing.

11.2

De rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen zijn uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van alle betwistingen tussen partijen.

