

Bijlage G bij Vervoersovereenkomst 2021

Servicekaders PostNL Pakketten België NV

Inhoud

1	Algemeen.....	3
	Richtlijnen verpakking.....	3
	Overkomstduur.....	3
	Verzendapplicaties.....	3
	Voormelding.....	3
	Emballage.....	3
	Partijen.....	4
	T&T.....	4
	Geïntegreerde diensten.....	4
2	Pakketten België.....	6
2.1	Bezorgen.....	6
	Uitreiken pakketten.....	6
	Aanvullende diensten.....	6
	Type verzending.....	6
	Maandagbezorging.....	7
	Ophalen bij PostNL Locatie.....	7
2.2	Overdracht aan PostNL: Haalservice & Zelf brengen.....	7
	Haalservice.....	7
	Emballageservice.....	8
	PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt.....	9
2.3	Retouren.....	11
3	Pakketten Nederland.....	11
3.1	Bezorgen.....	11
	Uitreiken pakketten.....	11
	Aanvullende diensten.....	12
	Type verzending.....	12
	Avondbezorging.....	13
	Dezelfde dag bezorgd.....	13
	Maandagbezorging.....	14
	Zondagbezorging.....	14
	Gegarandeerde levering.....	14
	Leeftijdscheck.....	15
	Ophalen bij PostNL Locatie.....	15
	Op afspraak bezorgd.....	15
3.2	Overdracht aan PostNL: Haalservice & Zelf brengen.....	16
	Haalservice.....	16
	PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt.....	18
4	Pakketten Internationaal.....	20
4.1	Bezorgen.....	20
	Pakketten EU (EPS) met uitzondering van Nederland.....	20
	Pakketten niet-EU (Global Pack).....	21

1 Algemeen

Richtlijnen verpakking

- Breng altijd omverpakking aan.
- Zorg dat de verpakking goed gesloten is, bij voorkeur met tape.
- Kies stevig verpakkingsmateriaal, in lijn met de inhoud.
- Voorkom drukpunten (o.a. pootjes, hoekpunten, uitsteeksels).
- Probeer het gewicht evenredig te verdelen met opvulmateriaal.
- Fixeer de inhoud in de verpakking (zodat deze niet kan schuiven).
- Zorg bij breekbare of anderszins fragiele goederen voor een materiaalbuffer tussen de wand van de verpakking en het product.
- Voorkom loze ruimtes in de doos. Een doos ontleent deels zijn kracht aan de compactheid van de inhoud.
- Gebruik geen houten, folie of metalen verpakkingen voor pakketten, wegens het risico van beschadigingen aan andere zendingen.
- Antidiefstal advies bij waardevolle goederen zoals mobiele telefoons, elektronica: gebruik een ondoorzichtige en neutrale verpakking (geen vermelding van merk of inhoud) en seal de productdrager met donker plastic.
- Verpakking dient voorts zodanig te zijn dat het pakket bestand is tegen de slijtage die tijdens transport over de weg en tijdens automatische sorteerprocessen plaatsvindt en zodanig dat het bestand is tegen een val van een hoogte van 80 cm, ongeacht of het pakket neerkomt op een vlakke zijde of een hoek. Voorts dient het pakket bestand te zijn tegen regen, wind, sneeuw en andere vormen van neerslag en tegen atmosferische drukverschillen. Verder dient de verpakking zodanig te zijn dat het Pakket niet kan worden geopend zonder zichtbare sporen achter te laten.

Overkomstduur

- De overkomstduur is de tijd tussen het aanleveren van het pakket bij PostNL en de eerste bezorgpoging van het pakket bij de geadresseerde.
- PostNL streeft naar een overkomstduur voor pakketten met bestemming Nederland en België van 24 uur.

Verzendapplicaties

Alle pakketten, pallets of stukgoederen moeten zijn voorzien van een verzendlabel conform de specificaties van PostNL. De labels kunnen worden aangemaakt met applicaties die beschikbaar worden gesteld door PostNL (zie Tabel 1).

Voormelding

Voormelden is belangrijk voor de overkomstduur en de kwaliteit die PostNL Pakketten nastreeft. De extra handelingen voor niet-voorgemelde of niet goed voorgemelde pakketten verhogen de kosten van een pakket. Hiervoor geldt de toeslag "Niet voorgemeld". Daarnaast kan de bezorging van deze pakketten vertraging oplopen. PostNL Pakketten aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor niet juist uitgevoerde dienstverlening indien de voormelding afwezig, niet tijdig of onjuist was. Voor de voormelding hanteert PostNL een bewaartermijn van 7 dagen. Pakketten die na deze termijn worden aangeboden, zullen als niet voorgemeld worden behandeld, hiervoor geldt ook de toeslag "Niet voorgemeld". Onvoldoende kwaliteit van de barcode op het etiket kan leiden tot extra kosten en vertraging in de overkomstduur.

Emballage

PostNL Pakketten is u graag van dienst om het aanleveren van uw pakketten soepel te laten verlopen. Hiervoor zijn speciale PostNL (Pakketten) rolcontainers beschikbaar. Deze rolcontainers kunt u gebruiken om uw partij pakketten verzendklaar te zetten. Ander gebruik is niet toegestaan. PostNL Pakketten kan hiervoor kosten in rekening brengen.

Partijen

Partijen pakketten die afwijken van het reguliere verzendpatroon, moeten minstens 5 werkdagen van tevoren worden gemeld bij PostNL Pakketten. Zonder melding wordt een toeslag in rekening gebracht. Niet tijdige melding kan de overkomstduur van deze pakketten vertragen.

T&T

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 <http://mijn.postnl.nl>. T&T is uitsluitend bestemd om u te informeren over uw zendingen (of pakketten, als we dat niet aanpassen in de service kaders). T&T-informatie mag uitdrukkelijk niet worden aangewend voor andere (commerciële) doeleinden. Tevens is het mogelijk om via een geïntegreerde dienst track & trace informatie te verkrijgen. Het gebruik en opvragen van informatie van uw zendingen zijn beperkt tot de aan uw contract gekoppelde combinatie van uw klantnummer, klantcode en API-key. Het delen van deze gegevens met derde partijen is enkel toegestaan als het een integrator of logistiek partner betreft waar u een verzendcontract mee heeft. Mocht u deze gegevens delen met een partij anders vermeld dan bovenstaande, dan behoudt PostNL zich het recht voor om deze track & trace dienst te beëindigen.

Geïntegreerde diensten

PostNL biedt verschillende mogelijkheden waarmee u bepaalde diensten van PostNL (onder meer bezorgopties, tijdvakgeneratie, barcodegeneratie en labelgeneratie) kunt koppelen aan uw systemen. Dit worden ook wel geïntegreerde diensten genoemd. In Tabel 1 vindt u een overzicht van de applicaties. Voor de geïntegreerde diensten gelden de onderstaande servicekaders:

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 geïntegreerde dienst wordt aangeboden juist, volledig of actueel is.
- 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.
- Het gebruik van de Shippingstatus API is ervoor bedoeld om de track & trace status op te halen van uw zendingen. De capaciteit van ons netwerk is echter niet ongelimiteerd. U heeft het recht om voor elke zending tot aan status 'afgeleverd' elke 15 minuten de service te bevragen. Mocht blijken dat er buitensporig veel gebruik wordt gemaakt van de service, dan behoudt PostNL zich het recht voor om het gebruik van deze dienst te limiteren of te beëindigen.
- 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 Wet Bescherming Persoonsgegevens en aanverwante wet- en regelgeving gebruikt.

Gebruik PostNL logo, iconen en knoppen

U moet de gegevens die PostNL bij geïntegreerde diensten 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 van een geïntegreerde dienst moet onmiddellijk worden gestaakt als PostNL daarvoor een verzoek heeft gedaan (per post of e-mail). Bij een dergelijk verzoek moet u de geïntegreerde dienst en alle gerelateerde content (tekst, banner, plaatjes) meteen verwijderen.

Beveiliging

PostNL draagt zorg voor adequate beveiliging van vertrouwelijke data, maar kan echter niet garanderen dat de geïntegreerde dienst foutloos of ononderbroken zal functioneren.

Tijdvakindicatie

Aangegeven termijnen voor de uitvoering van de dienstverlening zijn indicatief. PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet naleven van de termijnen.

Bezorgtermijnen

De tijdvakindicatie die de geadresseerde aangeeft in zijn Profiel worden zoveel mogelijk in acht genomen. Aangegeven bezorgtermijnen zijn echter indicatief. PostNL aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet naleven van de termijnen.

Doorontwikkeling en upgrades

Geïntegreerde diensten van PostNL kunnen worden verbeterd en uitgebreid met nieuwe producten en functionaliteiten. PostNL verwacht dat gebruikers regelmatig updates uitvoeren, zodat ze blijven met de meest recente versies van de geïntegreerde services. Gebruikers kunnen genoodzaakt worden om te upgraden. PostNL houdt zich het recht voor om te stoppen met bezorgopties, applicaties en versies van applicaties. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijke stopzetten.

Vrijwaring

U vrijwaart PostNL voor eventuele vorderingen van derden (waaronder geadresseerden) in verband met de uitvoering van de dienstverlening.

Aansprakelijkheid PostNL

PostNL kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor directe en/of indirecte, immateriële of gevolgschade met inbegrip van gedeelde 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 geïntegreerde dienst, (II) de informatie die op of via de geïntegreerde dienst 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 geïntegreerde dienst, (V) misbruik van de geïntegreerde dienst, (VI) verlies van gegevens, (VII) het downloaden of gebruiken van software die via de geïntegreerde dienst beschikbaar wordt gesteld of (VIII) aanspraken van derden in verband met gebruik van de geïntegreerde dienst.

Tabel 1 - Overzicht geïntegreerde diensten PostNL

Applicatie	Beschrijving
Mijn PostNL	Dit is een online applicatie waarin oa verzendlabels gegenereerd worden, notificaties geconfigureerd worden en de status van pakketten opgezocht kan worden.
Application Programming Interface (API)	Met de API van PostNL kunnen klanten PostNL-functionaliteit integreren in hun systemen dmv programmeren.
Plug Ins	Een plug-in is een kant-en-klare module die geïnstalleerd kan worden op webwinkelsoftware waarmee klanten kunnen beschikken over PostNL-functionaliteit
Ontvangstmodule	Dit is een overlay gebaseerd op Javascript waarmee de bezorgopties in de webwinkel gepresenteerd kunnen worden.

LET OP: Als u gebruik maakt van een niet (langer) ondersteunde applicatie, zoals Parcelware Desktop en Mijn PostNL Connector, dan behoudt PostNL zich het recht om voormeldingen en/of labels niet langer te accepteren dan wel van toeslagen te voorzien. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en de uitvoering ervan.

2 Pakketten België

2.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Tabel 2 - Specificaties uitreiken pakketten PostNL België

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdag en -tijd	Standaard: maandag t/m zaterdag 08h30-21h30
Bij geen gehoor	Indien na 1 aanbiedpoging het pakket niet uitgereikt kon worden, ligt het pakket de volgende dag klaar op een aangegeven PostNL- locatie. Hier blijft het pakket 7 kalenderdagen ter beschikking van de ontvanger.
Ophalen bij PostNL-locatie	* Na de 1 ^{ste} bezorgpoging kan het pakket binnen 7 kalenderdagen worden opgehaald bij een PostNL-locatie op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de geadresseerde. * Als een Handtekening voor Ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL- locatie gevraagd.

Aanvullende diensten

Type verzending

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 burens aangeboden.
Handtekening voor ontvangst	*Met handtekening voor ontvangst moet geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). * Handtekening voor ontvangst is combineerbaar met Alleen huisadres.
Verhoogde aansprakelijkheid	* Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. * De aansprakelijkheid kan in stappen van 500€ verhoogd worden tot een maximum van 2000€. De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal 2000€ per pakket wordt alleen uitgekeerd onder voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. *Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23, lid 3 CMR verdrag.
Notificatieservice	*De klant dient in alle gevallen het emailadres van de ontvanger mee te geven in de voormelding *De Notificatieservice informeert de geadresseerde pro-actief over de status van uw zending via email en of sms

	<p>*De Notificaties per email worden standaard door PostNL verzonden tenzij de Notificaties geen standaard onderdeel zijn van de betreffende (aanvullende) dienst.</p> <p>*Het uitsluiten van notificaties per email dient expliciet kenbaar gemaakt worden aan PostNL.</p> <p>*De verzendende partij spant zich tot het uiterste in om de benodigde emailadressen van geadresseerden voor het verzenden van de notificaties aan PostNL aan te leveren.</p>
--	---

Maandagbezorging

Met Maandagbezorging kunt u uw pakketten in het weekend aanleveren bij PostNL, waarna ze op maandag bij uw klanten bezorgd worden.

Specificaties:

- Pakketten gericht aan een adres in Nederland en België worden op maandag bezorgd.
- Pakketten gericht aan een adres op de Waddeneilanden (m.u.v. Texel), in het buitenland (m.u.v. Nederland) of een postbusadres (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus) zullen 1 dag later worden bezorgd dan de reguliere overkomstduur.
- Maandagbezorging kan gecombineerd worden met alle aanvullende diensten.

Ophalen bij PostNL Locatie

Met Ophalen bij PostNL Locatie kunt u uw pakket direct naar een PostNL-locatie verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. Om uw klant te informeren over zijn zending, kan PostNL Pakketten een notificatie sturen.

Specificaties:

- Het pakket is vanaf 17h00 uur beschikbaar.
- De ontvanger kan kiezen uit een groot aantal locaties.
- De PostNL-locaties van PostNL hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag).
- De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing.
- Handtekening voor Ontvangst en ID-verificaties is standaard voor Ophalen bij PostNL Locatie.
- Ophalen bij PostNL Locatie is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid en Notificatie service.
- De locatiehouder van de PostNL-locatie zal op basis van een digitaal afhaalbewijs, of door te vragen naar huisnummer of eventueel de barcode, het pakket kunnen vinden. De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen. De handtekening komt digitaal beschikbaar.
- Het pakket wordt maximaal 7 kalenderdagen bewaard op de PostNL Locatie

2.2 Overdracht aan PostNL: Haalservice & Zelf brengen

Om ervoor te zorgen dat zendingen worden bezorgd, is het van belang dat de zendingen op een juiste wijze worden overgedragen aan PostNL. Overdracht aan PostNL kan middels verschillende diensten van PostNL:

- PostNL Haalservice
- PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt: PostNL-locatie
- PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt: Sorteercentrum van PostNL Pakketten

Indien wordt gesproken over zendingen in het kader van de 'Overdracht aan PostNL' worden zendingen in de vorm van pakketten bedoeld, tenzij expliciet anders overeengekomen.

Haalservice

Met PostNL Haalservice worden de pakketten opgehaald door PostNL en worden de pakketten vervolgens aangeleverd op één van de sorteercentra van PostNL. De dienstverlening start bij de in ontvangst name van de zendingen en eindigt wanneer de zendingen zijn afgeleverd.

Op basis van het klant-verzendprofiel worden mogelijkheden binnen de haalservice bepaald. Het klant-verzendprofiel bestaat uit de onderstaande kenmerken:

- Type zending
- Aantal zendingen en kenmerken van de zendingen
- Locatie van het ophaaladres

Tabel 4 - Specificaties voor de Haalservice

Kenmerk	Specificaties	
	Overdag	Avond
Haaldagen	maandag tem vrijdag zaterdag/zondag*	maandag tem vrijdag
Tijdsvensters	1 uur 2 uur Meer- uurstijdsvak*	1 uur 2 uur Meer- uurstijdsvak*
Haaltijden		Tot 20:00 Later in de avond in overleg met PostNL -contactpersoon
Emballagemiddel	Rolcontainers en/of postzakken, tenzij anders overeengekomen.	Rolcontainers, tenzij anders overeengekomen.

*alleen in overleg met de PostNL contactpersoon en afhankelijk van het klant-verzendprofiel

Haaldagen, tijdsvensters en haaltijden zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit.

In het geval dat PostNL de dienst niet kan leveren, treedt PostNL in overleg met de klant over herstelmaatregelen.

Emballageservice

Kenmerk	Specificaties	
	Tot 6 Rolcontainers	Vanaf 6 Rolcontainers
Emballageservice	*Emballagerit wordt specifiek ingeregeld *Benodigde dag- of weekaantallen rolcontainer Bij meervolume aantallen aan te passen, zolang de voorraad strekt	*Aparte emballagerit *Benodigde dag-of weekaantallen rolcontainer Bij meervolume aantallen aan te passen, zolang de voorraad strekt

Services

PostNL biedt de klant de mogelijkheid om de Haalservice afspraken te beheren door middel van onderstaande services.

Kenmerk	Specificaties
Aanvragen, wijzigen en annuleren	<p>Dit betreft het aanvragen, wijzigen en annuleren van eenmalige, periodieke en vaste afspraken van uw haalservice</p> <p>Wijzigingen zoals meer- en mindervolume rolcontainers (of ander overeengekomen emballagedrager), brengdag, tijdvak en tijdvenster en loslocatie dienen uiterlijk om 15h00 een dag voor uitvoering doorgegeven te worden.</p> <p>Tijdens piekperiodes en bij feestdagen gelden er andere uiterlijke tijden. Ook kunnen er afwijkende specificaties gelden voor uw extra ritten tov uw standaard dienstverlening. PostNL zal deze piekperiodes, uiterlijke tijden en en afwijkende specificaties kenbaar maken.</p>

Voorwaarden

Kenmerk	Specificaties
Aanlevervoorwaarden	<p>De lading moet klaarstaan tenzij expliciet ander vermeld</p> <ul style="list-style-type: none">*aan het begin van het afgelopen tijdsvenster*op de afgesproken plaats*met het juiste emballagemiddel <p>Indien de lading niet klaarstaat heeft PostNL het recht extra wachttijd aan te rekenen of enkel mee te nemen wat reeds klaar staat</p> <p>De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om vervoerd te worden en mag geen schade toebrengen aan overige vracht. Indien blijkt dat door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan andere vracht en/of voertuig, vrijwaart de klant PostNL voorvoorderingen van derden.</p> <p>Pakketten met afwijkende verwerking dienen op separate rolcontainers aangeboden te worden in geval van minimaal 20.000 pakketten met afwijkende werking per jaar. Indien dit niet mogelijk is kan dit gevolgen hebben op de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. Bij minder dan 70 pakketten per dag is dit niet nodig</p> <p>Pakketten met bestemming België dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval dat een klant gemiddeld meer dan 70 pakketten per dag met bestemming België heeft.</p> <p>In overleg met de PostNL contactpersoon dienen de emballagemiddelen voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders. De indicatiekaarten dienen besteld te worden bij de PostNL contactpersoon en dienen de volgende type zendingen aan te geven</p> <ul style="list-style-type: none">-reguliere zendingen-niet machinegeschikt vanaf 70 pakketten per dag-België vanaf 70 pakketten per dag-Mix een combinatie van reguliere en niet machinegeschikte pakketten <p>Indien niet voldaan is aan de gestelde aanlevervoorwaarden staat het PostNL vrij om de zendingen niet in ontvangst te nemen en gemaakte kosten in rekening te brengen.</p>
Emballage	<p>Pakketten dienen standaard aangeleverd te worden op rolcontainers. Indien gewenst door de klant kan bij wijze van uitzondering aanlevering op afwijkende emballagemiddel met PostNL worden overeengekomen. In een dergelijk geval kan PostNL aanvullende voorwaarden aan de zendingen stellen en eventuele meerprijs in rekening brengen</p> <p>Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume.</p>
Overdracht	<p>De chauffeur is verantwoordelijk voor het registreren van het aantal geladen rolcontainers.</p> <p>De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor laad en los werkzaamheden conform Werkplaatsnormen.</p> <p>De chauffeur draagt geen verantwoordelijkheid voor aanvragen wijzigingen of storingen of klachten mbt de haalopdracht. Hiervoor neemt u contact op met de desbetreffende contactpersoon bij PostNL.</p>

PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt

Zendingen zijn in ontvangst genomen door PostNL als daarvoor een proof of acceptance scan is gemaakt op de PostNL-locatie.

PostNL kan aanvullende voorwaarden stellen aan het aanbieden op de PostNL-locatie, maar ook bepalen dat aanbieden op bepaalde PostNL-locaties niet mogelijk is.

Zelf brengen op een PostNL-locatie

Kenmerk	Specificaties
Type lading	Beschikbaar voor pakketten conform 'toegestane zendingen' (beschreven in Hoofdstuk1)
Volume	Aanleveren is mogelijk vanaf 1 pakket
Haaldagen-en tijden	De aanlevertijden kunnen verschillen per locatie De meest actuele opening zijn te vinden in de PostNL locatiewijzer https://www.postnl.be/locatiewijzer/ .

Zelf brengen op een sorteercentrum van PostNL Pakketten

De dienstverlening en onderstaande specificaties zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit.

Kenmerk	Specificaties
Type lading	Beschikbaar voor pakketten conform 'toegestane zendingen' (beschreven in Hoofdstuk1)
Volume	Beschikbaar bij een volume van meer dan 15000 stuks per jaar
Haaldagen-en tijden	Brengdagen* maandag tem zondag Brengtijden*:13h00 tem 00:00
Loslocatie	Zelf brengen kan op verschillende PostNL pakkettensorteercentra. In overleg met uw contactpersoon bij PostNL wordt bepaald welk sorteercentrum hiervoor in aanmerking komt
Aanlevervoorwaarden	<p>Het door de klant ingezette vervoersmiddel dient geschikt te zijn om goed te kunnen lossen volgens de specificaties van PostNL-pakkettensorteercentrum. Op het terrein van een PostNL-pakkettensorteercentrum 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.</p> <p>Pakketten dienen aangeleverd te worden op rolcontainers, tenzij expliciet anders overeengekomen met PostNL. Rolcontainers kunnen besteld worden via de contactpersoon bij PostNL.</p> <p>Pakketten met afwijkende verwerking dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval van minimaal 20.000 pakketten met afwijkende werking per jaar (gemiddeld 70 per dag). Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. Bij minder dan gemiddeld 70 per dag aan pakketten is gesplitst aanleveren niet nodig.</p> <p>Het emballagemiddel dient voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders (of aan de buitenkant van de gesealde pallet). De indicatiekaarten kunnen besteld worden bij de contactpersoon van PostNL en dienen de volgende type zendingen aan te geven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reguliere zending • Niet machinegeschikt vanaf 70 pakketten per dag • België vanaf 70 pakketten per dag <p>Of een mix van hiervoor genoemde zendingen</p>
Wijzigen	Wijzigingen zoals meer- en mindervolume rolcontainers (of ander overeengekomen emballagedrager), brengdag, tijdvak en tijdvenster en loslocatie dienen uiterlijk om 15h00 een dag voor uitvoering doorgegeven te worden.
Annuleren	Kosteloos annuleren van een zelf breng-afpraak kan tot 15h00, 1 werkdag voor de dag van de zelf breng-afpraak. Bij annulering na het betreffende tijdstip of verzuim te annuleren, behoudt PostNL het recht om gemaakte kosten door te berekenen.
Overdracht	Enkel bij een overeengekomen afspraak over zelf brengen kan PostNL garanderen dat lossen op een sorteercentrum PostNL pakketten mogelijk is. Indien er geen lostijden zijn afgesproken of er niet tijdig wordt gearriveerd, vindt de overdracht van de lading plaats zodra er ruimte beschikbaar is.

Emballage	<p>Er dient een emballagerit afgenomen te worden om de rolcontainers geleverd te krijgen, tenzij er in overeenstemming met PostNL voor een alternatieve vorm van emballage is gekozen.</p> <p>Brengdagen-en tijden: maandag tem vrijdag van 11h00 tot 16h00 Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume.</p> <p>Uitvoer emballagerit bij afwijkend gerealiseerd volume: indien er meer rolcontainers zijn ontvangen dan dat passend is voor het gerealiseerde volume pakketten zal de opvolgende levering minimaal een aanvulling zijn tot het in de afspraak overeengekomen aantal benodigde rolcontainers.</p> <p>Voor wijzigingen en/of annuleringen van emballagerit gelden dezelfde afspraken die vermeld staan onder het kopje 'aanvragen, wijzigen, annuleren'.</p>
Aanvullende diensten	Weekend zelf brengen op zaterdag en zondag.

2.3 Retouren

Met de retourservice betaalt u de verzendkosten van het pakket dat uw klant retour stuurt.

Specificaties:

- Uw klant kan het retourpakket afgeven bij een PostNL-locatie.
- De standaardafmetingen van een pakket gelden voor de retourservice. Het maximale gewicht is 30 kg.

Met de PostNL Retourservice is het mogelijk om een retourlabel mee te geven bij de heen-zending. Hiermee optimaliseert u het operationele proces en kunnen de geretourneerde zendingen gevolgd worden met track & trace. Aan deze dienst zitten geen extra kosten verbonden.

3 Pakketten Nederland

3.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Tabel 2 - Specificaties uitreiken pakketten PostNL Nederland

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdag en -tijd	Standaard: maandag t/m zaterdag 08h00-22h00 Avond: 18h00 tot 22h00 Zondag: 10h00 tot 20h00
Bij geen gehoor	Indien na 1 aanbiedpogingen het pakket niet uitgereikt kon worden, ligt het pakket de volgende dag klaar vanaf 15h00 op een aangegeven PostNL-locatie. Voor farmazendingen, avondbezorgingen, gegarandeerde levering, zondagbezorgingen respectievelijk dezelfde dag bezorgingen geldt: 2 ^{de} bezorgpoging de volgende dag.
Bezorging wijzigen	* De geadresseerde van een zending kan voor de 1 ^{ste} bezorgpoging het aflevermoment of afleveradres (retailpunt) wijzigen.

	<ul style="list-style-type: none"> * Voor het wijzigen van het aflevermoment en of afleveradres gebruikt de geadresseerde de webpagina van PostNL . Om te wijzigen gebruikt men hiervoor de track en trace code of de gegevens die op de achtergelaten kennisgeving staan. * het wijzigen van de geadresseerde naar een ander aflevermoment of adres is mogelijk zonder tussenkomst van de verzender. * PostNL Pakketten zal de bezorging conform het verzoek van de geadresseerde uitvoeren en kan daardoor afwijken van de oorspronkelijke bezorging. * In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de afzender 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 voor het bezorgmoment bij de geadresseerde. * Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de geadresseerde zich wenden tot PostNL pakketten. * Indien het niet mogelijk is een pakket te herrouteren zal de geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-locatie	<ul style="list-style-type: none"> * Na de 1ste bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-locatie op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de geadresseerde. * Als een Handtekening voor Ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL- locatie gevraagd. * Na bezorging Wijzigen naar PostNL locatie kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-locatie op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de geadresseerde. Een handtekening voor Ontvangst is vereist en het documentnummers van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.

Aanvullende diensten

Type verzending

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 burens aangeboden. Alleen huisadres is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Handtekening voor ontvangst	<ul style="list-style-type: none"> * Met handtekening voor ontvangst moet geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens 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.
Verhoogde aansprakelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> * Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. * De aansprakelijkheid kan in stappen van 100€, 250€ en 500€ verhoogd worden tot een maximum van 2000€. De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR verdrag. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal 2000€ per pakket wordt alleen uitgekeerd onder voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. * Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR verdrag.

	*Verhoogde aansprakelijkheid is standaard inclusief de diensten Handtekening voor ontvangst en Alleen huisadres. Verhoogde aansprakelijkheid is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Retour bij geen gehoor	*Met retour bij geen gehoor kunt u ervoor kiezen om uw pakket na 1 ^e mislukte bezorgpoging direct retour te laten sturen *De ontvanger kan hierdoor het pakket niet alsnog ophalen op een PostNL-locatie
Leeftijdscheck	*Met leeftijdscheck wordt het pakket allen uitgereikt als de ontvanger ouder is dan de aangegeven leeftijd *De pakketbezorger controleert aan de deur het legitimatiebewijs van de ontvanger en vraagt handtekening voor ontvangst *Leeftijdscheck is te combineren met Verhoogde Aansprakelijkheid, retour bij geen gehoor, Notificatieservices en ophalen bij PostNL Locatie
Notificatieservice	*De klant dient in alle gevallen het emailadres van de ontvanger mee te geven in de voormelding *De Notificatieservice informeert de geadresseerde pro-actief over de status van uw zending via email en of sms *De Notificaties per email worden standaard door PostNL verzonden tenzij de Notificaties geen standaard onderdeel zijn van de betreffende (aanvullende) dienst. *Het uitsluiten van notificaties per email dient expliciet kenbaar gemaakt worden aan PostNL. *Voor het versturen van een notificatie per sms dient het mobiele telefoon nummer in de voormelding te worden meegegeven *De notificaties per sms zijn een optionele dienst. *De verzendende partij spant zich tot het uiterste in om de benodigde emailadressen van geadresseerden voor het verzenden van de notificaties aan PostNL aan te leveren.

Avondbezorging

Met Avondbezorging kunt u uw pakketten in de avond (tussen 18.00 en 22.00 uur) laten bezorgen bij uw klant.

Specificaties:

- Bezorging vindt plaats op maandag t/m vrijdag van 18.00 tot 22.00 uur.
- De tweede bezorgpoging vindt de volgende dag in de avond plaats, behalve op zaterdag, dan vindt de bezorgpoging overdag plaats.
- Pakketten met het kenmerk Avondbezorging die op vrijdag bij PostNL zijn aangeboden worden zaterdag overdag bezorgd.
- Avondbezorging is landelijk beschikbaar m.u.v. enkele postcodes. 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 en Verhoogde aansprakelijkheid.

Dezelfde dag bezorgd

Met Dezelfde dag bezorgd kunt u uw pakketten nog op de dag van bestelling laten bezorgen bij uw klant.

Specificaties:

- Bezorging vindt plaats op maandag t/m vrijdag van 18.00 tot 22.00 uur.
- Dezelfde dag bezorgd is alleen beschikbaar op postcodes waar PostNL 'Avondbezorging' aanbiedt. Avondbezorging is landelijk beschikbaar m.u.v. enkele postcodes. PostNL beheert de postcodes die wel/geen Avondbezorging kennen; deze dienen per bestelling opgevraagd te worden via de PostNL API.
- De tweede bezorgpoging vindt de volgende dag in de avond plaats, behalve op zaterdag.
- Uitsluitend pakketten met het kenmerk 'Dezelfde dag bezorgd' mogen tijdens afgesproken tijdsvenster worden aangeboden. Voor het aanbieden van andere pakketten gelijktijdig met

pakketten met het kenmerk Dezelfde dag bezorgd geldt de toeslag zoals vermeld in de overeenkomst voor 'Aanleveren buiten de voorwaarden'.

- De ontvanger van een pakket met Avondbezorging krijgt standaard een notificatie van PostNL dat het pakket onderweg is, op het meegegeven e-mailadres en/of mobiele nummer.
- Kan gecombineerd worden met Alleen huisadres, Handtekening voor ontvangst en Verhoogd aansprakelijk.

Maandagbezorging

Met Maandagbezorging kunt u uw pakketten in het weekend aanleveren bij PostNL, waarna ze op maandag bij uw klanten bezorgd worden.

Specificaties:

- Pakketten gericht aan een adres in Nederland en België worden op maandag bezorgd.
- Pakketten gericht aan een adres op de Waddeneilanden (m.u.v. Texel), in het buitenland (m.u.v. België) of een postbusadres (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus) zullen 1 dag later worden bezorgd dan de reguliere overkomstduur.
- Maandagbezorging kan gecombineerd worden met alle aanvullende diensten.

Zondagbezorging

U kunt uw pakketten op zondag bij uw klant laten bezorgen.

Specificaties:

- Bezorging vindt plaats op zondag van 10.00 tot 20.00 uur.
- De tweede bezorgpoging vindt op maandag plaats.
- Zondagbezorging is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in Nederland, uitgezonderd adressen op de Waddeneilanden en postbusadressen (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus).
- De ontvanger van een pakket met het kenmerk Zondagbezorging krijgt standaard een notificatie van PostNL dat het pakket onderweg is, mits de contactgegevens worden meegestuurd in de voormelding.
- Pakketten zonder het kenmerk Zondagbezorging zullen niet op zondag bezorgd worden.
- Zondagbezorging is alleen mogelijk inclusief 'Alleen huisadres' of een aanvullende dienst waar 'Alleen huisadres' al in is verwerkt.
- Kan gecombineerd worden met Retour bij geen gehoor en Verhoogd aansprakelijk.

Gegarandeerde levering

Met Gegarandeerde levering kunt u uw pakketten laten bezorgen I) vóór 9.00 uur, II) vóór 10.00 uur, III) vóór 12.00 uur of IV) vóór 17.00 uur.

Specificaties:

- De tweede bezorgpoging is de volgende dag overdag.
- Bij twee keer geen gehoor gaat het pakket retour afzender.
- De geadresseerde van een Gegarandeerde levering krijgt standaard een e-mailnotificatie van PostNL dat het pakket onderweg is, op het meegegeven e-mailadres en/of mobiele nummer.
- Bij vertraging in de aflevering kan, via het serviceteam, een verzoek tot restitutie van de toeslag worden ingediend.
- Gegarandeerde levering is mogelijk binnen heel Nederland, behalve de Waddeneilanden.
- 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, Verhoogd aansprakelijk, Retour bij geen gehoor en Alleen huisadres.
- Gegarandeerde levering is niet mogelijk in combinatie met Premium Haalservice.
- Pakketten die zaterdag of zondag worden aangeleverd, worden in principe op dinsdag bezorgd, tenzij de dienst maandagbezorging ook wordt afgenomen.

- Bij een niet-correcte of onvolledige voormelding zal het pakket overdag zonder Gegarandeerde levering worden gedistribueerd. De toeslag wordt dan niet gefactureerd.

Leeftijdscheck

Met Leeftijdscheck wordt het pakket alleen uitgereikt als de ontvanger ouder is dan de aangegeven leeftijd. De pakketbezorger controleert aan de deur het legitimatiebewijs van de ontvanger. De ontvanger wordt gevraagd een Handtekening voor Ontvangst te zetten. Deze Handtekening voor ontvangst komt digitaal beschikbaar.

Specificaties:

- De volgende documenten gelden als een geldig legitimatiebewijs:
 - Nederlandse identiteitskaart
 - Nederlands paspoort
 - Nederlands rijbewijs
 - Nederlands vreemdelingendocument
 - Europese identiteitskaart
 - Buitenlands paspoort
- Na de eerste bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor) kan de geadresseerde het pakket ophalen op een PostNL-locatie.
- Leeftijdscheck zendingen kunnen niet naar een antwoordnummer of postbusadres worden verzonden.
- Leeftijdscheck is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid en Ophalen bij PostNL Locatie.

Ophalen bij PostNL Locatie

Met Ophalen bij PostNL Locatie kunt u uw pakket direct naar een PostNL-locatie verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. Om uw klant te informeren over zijn zending, kan PostNL Pakketten een notificatie sturen.

Specificaties:

- Het pakket is vanaf 15.00 uur beschikbaar.
- Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pakket beschikbaar op een PostNL-locatie.
- De ontvanger kan kiezen uit een groot aantal locaties.
- De PostNL-locaties van PostNL hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag).
- De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing.
- Handtekening voor Ontvangst en ID-verificaties is standaard voor Ophalen bij PostNL Locatie.
- Ophalen bij PostNL Locatie is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid, Leeftijdscheck en Notificatie service.
- De locatiehouder van de PostNL-locatie zal op basis van een digitaal afhaalbewijs, of door te vragen naar huisnummer of eventueel de barcode, het pakket kunnen vinden. De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen. De handtekening komt digitaal beschikbaar.

Op afspraak bezorgd

Met de dienst 'Op afspraak bezorgd' kunt u pakketten laten bezorgen in een zelfgekozen tijdvak van 2 uur bij uw klant.

Specificaties:

- Pakketten met kenmerk Op afspraak bezorgd, die door de verzendende partij op het label en in de voormelding wordt meegegeven, worden bezorgd in het door de klant aangegeven tijdvak van 2 uur.
- Dit geldt van maandag t/m zaterdag. Op maandag t/m vrijdag kunnen tijdvakken van 2 uur gekozen worden tussen 8.00-12.00 en 15.00-20.00 uur, op zaterdag tussen 9.00-12.00 uur.
- De dienst is in heel Nederland beschikbaar, m.u.v. de Waddeneilanden. Enkele postcodegebieden zijn uitgezonderd in tijdvakken die na 18.00 uur plaatsvinden (we streven naar een minimale dekking van 90% van de adressen van Nederland).

- Wanneer een adres onbereikbaar is in het gekozen tijdvak, door bijvoorbeeld verkeerssituaties of andere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van PostNL liggen, kan het pakket niet worden bezorgd in het tijdvak en is PostNL hier niet verantwoordelijk voor.
- De tweede poging wordt de volgende dag tussen 8.00-22.00 uur bezorgd (m.u.v. zondag).
- Voorwaarde is dat de pakketten de dag vóór bezorging en voor pakketten met bezorging worden aangeleverd op maandag op de vrijdag vóór de betreffende maandag.
- Bij de uitlevering wordt geen rekening gehouden met de datum in de voormelding of op het label, behalve bij pakketten voor maandag. Wanneer het pakket op een verkeerde dag wordt aangeleverd zal het met minimaal een dag vertraging bezorgd worden en wordt er geen rekening gehouden met het aangegeven tijdvak.
- Pakketten met het kenmerk Op Afspraak Bezorgd dienen op een aparte rolcontainer aangeleverd te worden.
- Pakketten dienen voor 90% voor 18.00 uur bij ons te worden voorgemeld en voor 100% voor 22.00 uur.
- Het versturen van een e-mail notificatie is een standaard onderdeel van de dienst.
- Op het moment dat de order is ingepland zal er een smaller tijdvak van één uur worden gecommuniceerd met de ontvanger.
- Het is niet mogelijk om de bezorging te wijzigen naar een ander moment of locatie voor- of na de eerste bezorgpoging.
- De QR-barcode dient als aanvulling op de 3S-barcode met voormeld informatie.

3.2 Overdracht aan PostNL: Haalservice & Zelf brengen

Om ervoor te zorgen dat zendingen worden bezorgd, is het van belang dat de zendingen op een juiste wijze worden overgedragen aan PostNL. Overdracht aan PostNL kan middels verschillende diensten van PostNL:

- PostNL Haalservice
- PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt: PostNL-locatie
- PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt: Sorteercentrum van PostNL Pakketten

Indien wordt gesproken over zendingen in het kader van de 'Overdracht aan PostNL' worden zendingen in de vorm van pakketten bedoeld, tenzij expliciet anders overeengekomen.

Haalservice

Met PostNL Haalservice worden de pakketten opgehaald door PostNL en worden de pakketten vervolgens aangeleverd op één van de sorteercentra van PostNL. De dienstverlening start bij de in ontvangst name van de zendingen en eindigt wanneer de zendingen zijn afgeleverd.

Op basis van het klant-verzendprofiel worden mogelijkheden binnen de haalservice bepaald. Het klant-verzendprofiel bestaat uit de onderstaande kenmerken:

- Type zending
- Aantal zendingen en kenmerken van de zendingen
- Locatie van het ophaaladres

Tabel 4 - Specificaties voor de Haalservice

Kenmerk	Specificaties	
	Overdag	Avond
Haaldagen	maandag tem vrijdag zaterdag/zondag*	maandag tem vrijdag zaterdag/zondag*
Tijdsvensters	1 uur 2 uur Meer- uurstijdsvak*	1 uur 2 uur Meer- uurstijdsvak*
Haaltijden		Tot 20:00u

		Later in de avond in overleg met PostNL -contactpersoon
Emballagemiddel	Rolcontainers en/of postzakken, tenzij anders overeengekomen.	Rolcontainers, tenzij anders overeengekomen.

*alleen in overleg met de PostNL contactpersoon en afhankelijk van het klant-verzendprofiel

Haaldagen, tijdsvensters en haaltijden zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit.

In het geval dat PostNL de dienst niet kan leveren, treedt PostNL in overleg met de klant over herstelmaatregelen.

Emballageservice

Kenmerk	Specificaties	
	Tot 6 Rolcontainers	Vanaf 6 Rolcontainers
Emballageservice	*Emballagerit wordt specifiek ingeregeld *Benodigde dag- of weekaantallen rolcontainer Bij meervolume aantallen aan te passen, zolang de voorraad strekt	*Aparte emballagerit *Benodigde dag-of weekaantallen rolcontainer Bij meervolume aantallen aan te passen, zolang de voorraad strekt

Services

PostNL biedt de klant de mogelijkheid om de Haalservice afspraken te beheren door middel van onderstaande services.

Kenmerk	Specificaties
Aanvragen, wijzigen en annuleren	Dit betreft het aanvragen, wijzigen en annuleren van eenmalige, periodieke en vaste afspraken van uw haalservice Wijzigingen zoals meer- en mindervolume rolcontainers (of ander overeengekomen emballagedrager), brengdag, tijdvak en tijdvenster en loslocatie dienen uiterlijk om 15h00 een dag voor uitvoering doorgegeven te worden. Tijdens piekperiodes en bij feestdagen gelden er andere uiterlijke tijden. Ook kunnen er afwijkende specificaties gelden voor uw extra ritten tov uw standaard dienstverlening. PostNL zal deze piekperiodes, uiterlijke tijden en en afwijkende specificaties kenbaar maken.

Voorwaarden

Kenmerk	Specificaties
Aanlevervoorwaarden	De lading moet klaarstaan tenzij expliciet ander vermeld *aan het begin van het afgelopen tijdsvenster *op de afgesproken plaats *met het juiste emballagemiddel Indien de lading niet klaarstaat heeft PostNL het recht extra wachttijd aan te rekenen of enkel mee te nemen wat reeds klaar staat De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om vervoerd te worden en mag geen schade toerichten aan overige vracht Indien blijkt dat door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan andere vracht en/of voertuig, vrijwaart de klant PostNL voorvoorderingen van derden Pakketten met afwijkende verwerking dienen op separate rolcontainers aangeboden te worden in geval van minimaal 2.000 pakketten met afwijkende werking per jaar. Indien

	<p>dit niet mogelijk is kan dit gevolgen hebben op de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. Bij minder dan 7 pakketten per dag is dit niet nodig</p> <p>Pakketten met bestemming Nederland dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval dat een klant gemiddeld meer dan 70 pakketten per dag met bestemming Nederland heeft.</p> <p>In overleg met de PostNL contactpersoon dienen de emballagemiddelen voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders. De indicatiekaarten dienen besteld te worden bij de PostNL contactpersoon en dienen de volgende type zendingen aan te geven</p> <ul style="list-style-type: none"> -reguliere zendingen -niet machinegeschikt vanaf 70 pakketten per dag -België vanaf 70 pakketten per dag -Mix een combinatie van reguliere en niet machinegeschikte pakketten <p>Indien niet voldaan is aan de gestelde aanlevervoorwaarden staat het PostNL vrij om de zendingen niet in ontvangst te nemen en gemaakte kosten in rekening te brengen.</p>
Emballage	<p>Pakketten dienen standaard aangeleverd te worden op rolcontainers. Indien gewenst door de klant kan bij wijze van uitzondering aanlevering op afwijkende emballagemiddel met PostNL worden overeengekomen. In een dergelijk geval kan PostNL aanvullende voorwaarden aan de zendingen stellen en eventuele meerprijs in rekening brengen</p> <p>Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume.</p>
Overdracht	<p>De chauffeur is verantwoordelijk voor het registreren van het aantal geladen rolcontainers.</p> <p>De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor laad en os werkzaamheden conform algemene werkplaatsnormen.</p> <p>De chauffeur draagt geen verantwoordelijkheid voor aanvragen wijzigingen of storingen of klachten mbt de haalopdracht. Hiervoor neemt u contact op met de desbetreffende contactpersoon bij PostNL.</p>

PostNL Zelf brengen op een aanbiedingspunt

Zendingen zijn in ontvangst genomen door PostNL als daarvoor een proof of acceptance scan is gemaakt op de PostNL-locatie.

PostNL kan aanvullende voorwaarden stellen aan het aanbieden op de PostNL-locatie, maar ook bepalen dat aanbieden op bepaalde PostNL-locaties niet mogelijk is.

Zelf brengen op een PostNL-locatie

Kenmerk	Specificaties
Type lading	Beschikbaar voor pakketten conform 'toegestane zendingen' (beschreven in Hoofdstuk1)
Volume	Aanleveren is mogelijk vanaf 1 pakket
Haaldagen-en tijden	De aanlevertijden kunnen verschillen per locatie De meest actuele opening zijn te vinden in de PostNL locatiewijzer https://www.postnl.be/locatiewijzer/ .

Zelf brengen op een sorteercentrum van PostNL Pakketten

De dienstverlening en onderstaande specificaties zijn in afstemming met de contactpersoon bij PostNL en beschikbaarheid is afhankelijk van onze operationele capaciteit.

Kenmerk	Specificaties
Type lading	Beschikbaar voor pakketten conform 'toegestane zendingen' (beschreven in Hoofdstuk1)
Volume	Beschikbaar bij een volume van meer dan 15000 stuks per jaar
Haaldagen-en tijden	Brengdagen* maandag tem zondag Brengtijden* 13h00 tem 00:00
Loslocatie	Zelf brengen kan op verschillende PostNL pakkettensorteercentra. In overleg met uw contactpersoon bij PostNL wordt bepaald welk sorteercentrum hiervoor in aanmerking komt
Aanlevervoorwaarden	<p>Het door de klant ingezette vervoersmiddel dient geschikt te zijn om goed te kunnen lossen volgens de specificaties van PostNL-pakkettensorteercentrum. Op het terrein van een PostNL-pakkettensorteercentrum 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.</p> <p>Pakketten dienen aangeleverd te worden op rolcontainers, tenzij expliciet anders overeengekomen met PostNL. Rolcontainers kunnen besteld worden via de contactpersoon bij PostNL.</p> <p>Pakketten met afwijkende verwerking dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval van minimaal 20.000 pakketten met afwijkende werking per jaar (gemiddeld 70 per dag). Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. Bij minder dan gemiddeld 70 per dag aan pakketten is gesplitst aanleveren niet nodig.</p> <p>Het emballagemiddel dient voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders (of aan de buitenkant van de gesealde pallet). De indicatiekaarten kunnen besteld worden bij de contactpersoon van PostNL en dienen de volgende type zendingen aan te geven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reguliere zending • Niet machinegeschikt vanaf 70 pakketten per dag • België vanaf 70 pakketten per dag <p>Of een mix van hiervoor genoemde zendingen</p>
Wijzigen	Wijzigingen zoals meer- en mindervolume rolcontainers (of ander overeengekomen emballagedrager), brengdag, tijdvak en tijdvenster en loslocatie dienen uiterlijk om 15h00 een dag voor uitvoering doorgegeven te worden.
Annuleren	Kosteloos annuleren van een zelf breng-afpraak kan tot 15h00, 1 werkdag voor de dag van de zelf breng-afpraak. Bij annulering na het betreffende tijdstip of verzuim te annuleren, behoudt PostNL het recht om gemaakte kosten door te berekenen.
Overdracht	Enkel bij een overeengekomen afspraak over zelf brengen kan PostNL garanderen dat lossen op een sorteercentrum PostNL pakketten mogelijk is. Indien er geen lostijden zijn afgesproken of er niet tijdig wordt gearriveerd, vindt de overdracht van de lading plaats zodra er ruimte beschikbaar is.
Emballage	<p>Er dient een emballagerit afgenomen te worden om de rolcontainers geleverd te krijgen, tenzij er in overeenstemming met PostNL voor een alternatieve vorm van emballage is gekozen.</p> <p>Brengdagen-en tijden: maandag tem vrijdag van 11h00 tot 16h00 Het volume emballage dient passend te zijn bij het aantal zendingen, met een billijke marge voor eventueel meervolume.</p> <p>Uitvoer emballagerit bij afwijkend gerealiseerd volume: indien er meer rolcontainers zijn ontvangen dan dat passend is voor het gerealiseerde volume pakketten zal de opvolgende levering minimaal een aanvulling zijn tot het in de afspraak overeengekomen aantal benodigde rolcontainers.</p>

	Voor wijzigingen en/of annuleringen van emballagerit gelden dezelfde afspraken die vermeld staan onder het kopje 'aanvragen, wijzigen, annuleren'.
Aanvullende diensten	Weekend zelf brengen op zaterdag en zondag.

4 Pakketten Internationaal

4.1 Bezorgen

Pakketten EU (EPS) met uitzondering van Nederland

Met Pakketten EU kunt u uw pakketten snel, voordelig en met extra zekerheid verzenden binnen veel Europese landen. Voor de overkomstduur worden indicaties gegeven, zodat u uw klanten een indicatie kunt geven van de periode waarin bezorgd zal worden.

Specificaties:

- Pakketten EU kan zowel naar zakelijke als consumentenadressen worden verzonden.
- In geval van afwezigheid zal een kennisgeving achtergelaten worden. Hierop staat hoe de geadresseerde het pakket zo snel mogelijk in bezit kan krijgen. In sommige landen wordt zonder uw expliciete toestemming bij de burens geleverd.
- Pakketten EU worden afhankelijk van de bestemming 1 tot 3 keer aangeboden of rechtstreeks uitgeleverd aan een ophaalpunt. Dit is afhankelijk van de standaardbezorging per bestemming.
- Als een pakket niet bezorgd kan worden, gaat het retour afzender. Het afzender en retouradres moet een Belgisch adres zijn.
- Voor Pakketten EU zijn Handtekening voor Ontvangst en Verhoogd aansprakelijk tot € 500 standaard.
- Het pakket moet voldoen aan de voorschriften: maximumgewicht per pakket bedraagt 31,5 kg. Het maximale formaat: niet groter dan 175 cm x 78 cm x 58 cm en niet kleiner dan 10 cm x 10 cm x 1cm.
- Aan pakketten met een internationale bestemming zitten verzendrestricties. Deze zijn gepubliceerd op <https://www.postnl.nl/versturen/pakket-versturen/pakket-buitenland/verzendvoorwaarden/>
- De overkomstduur is afhankelijk van de bestemming (zie tabel 4 voor een indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding en de afmeting en gewicht van het pakket.
- Voor een correcte en tijdige levering is een e-mailadres en/of mobiel telefoonnummer van de geadresseerde noodzakelijk.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- Zendingen naar postbusadressen/poste restante en packstations zijn niet mogelijk.
- Indien gewenst kunnen pakketten EU met bestemming Duitsland en Frankrijk rechtstreeks worden verzonden naar een afhaallocatie. Indien gekozen wordt voor verzenden naar een afhaallocatie gelden per land afwijkende maten en gewichten.
- Pakketten met een internationale bestemming moeten gescheiden van de binnenlandse pakketten worden aangeboden.
- De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR. Een hogere schadevergoeding, tot maximaal € 500 per pakket, wordt slechts uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. Voor waardepapieren, edelmetalen, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR.

Pakketten niet-EU (Global Pack)

Met Pakketten niet-EU kunt u uw pakketten voordelig en betrouwbaar verzenden naar alle overige Internationale bestemmingen.

Specificaties:

- Bij afwezigheid van de geadresseerde wordt een kennisgeving in de brievenbus gedaan waarop staat waar het pakket kan worden afgehaald. Afhankelijk van het land van bestemming, wordt het pakket 1 tot 2 keer aangeboden.
- Het pakket gaat retour afzender bij bijvoorbeeld een foutieve adressering; vermelding van een retouradres is verplicht.
- Overkomstduur is:
 - exclusief de handelingstijd van de douane in het land van bestemming; dit kan per land en afhankelijk van de inhoud van de zending verschillen.
 - afhankelijk van de bestemming (zie tabel 6 voor een indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding.
 - afhankelijk van de afmeting en gewicht van het pakket.
- Er geldt een standaard aansprakelijkheid van € 200 per pakket. Handtekening voor ontvangst is standaard.
- Het pakket moet voldoen aan de voorwaarden voor afmeting, gewicht en verpakking.
- Een zending Pakket niet-EU mag maximaal 20 kg zijn. De maximale afmetingen zijn: niet groter dan 150 cm x 70 cm x 50 cm en niet kleiner dan 10 cm x 10 cm x 1cm.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- De verzender is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van het pakket en eventuele bijbehorende douanepapieren. PostNL Pakketten kan de verzender hierover adviseren.
- Om douane-inklaring in het land van bestemming te bespoedigen is het raadzaam om een (handels-) factuur aan de buitenzijde van het pakket bij te sluiten.
- De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR, overeenkomstig Pakketten EU, met een maximale schadevergoeding van € 200.
- Pakketten met een internationale bestemming moeten gescheiden van de binnenlandse pakketten worden aangeboden.