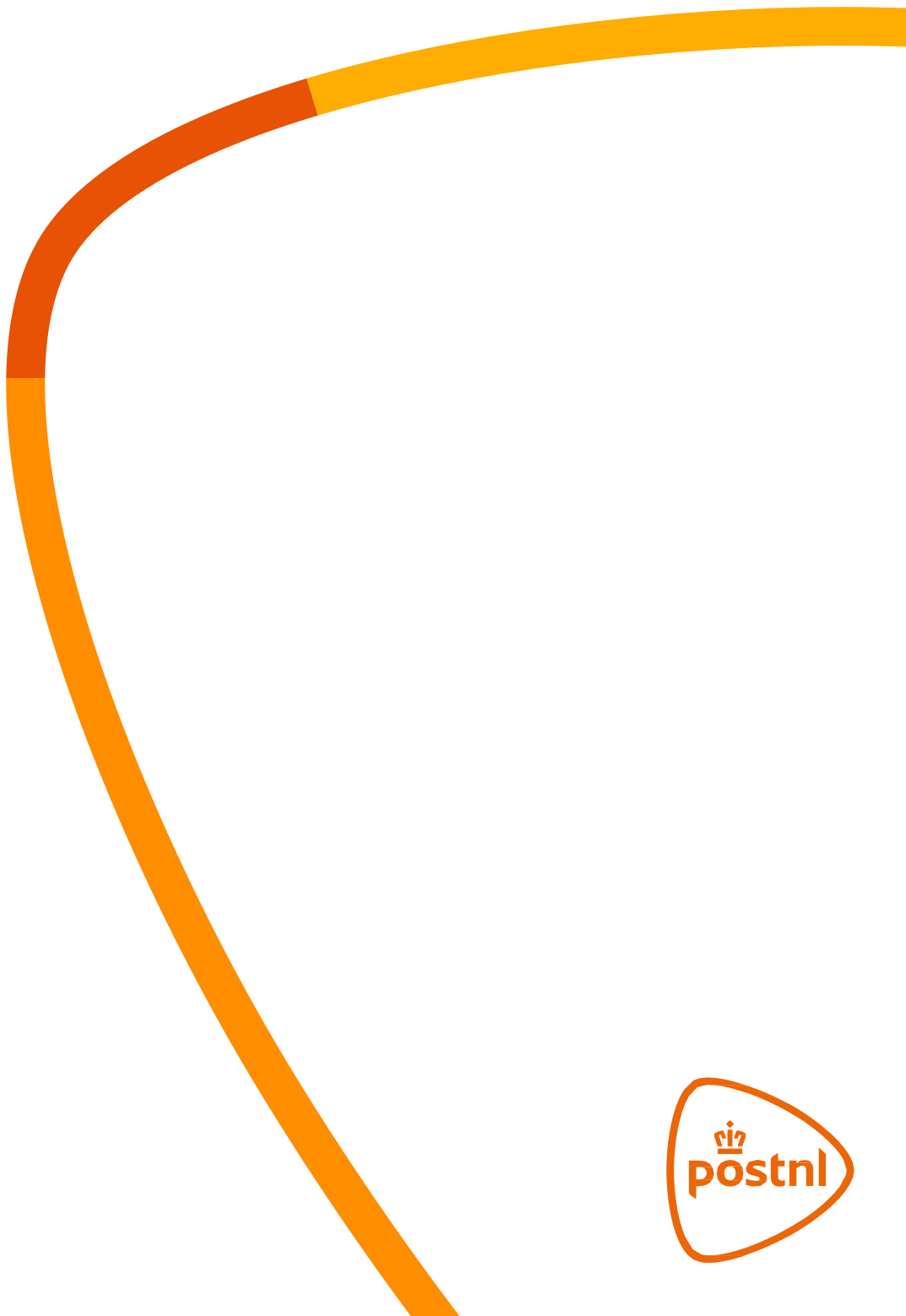


# Cadres de service

PostNL Pakketten België NV

Valable à partir du 1er septembre 2025



# Sommaire

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Généralités                  | 3  |
| 2. Colis Pays-Bas               | 7  |
| 3. Colis Belgique               | 12 |
| 4. Service de collecte & Remise | 14 |

Téléchargeable à partir de <https://www.postnl.be/algemene-voorwaarden/>

<sup>1)</sup> Sur demande, nous pouvons vous fournir une version électronique de ces documents. Aucun droit ne peut être déduit de cette publication.

## Article 1

# Généralités

### Envois autorisés

- Les dimensions minimales sont de 10 cm (côté le plus long) x 1 cm (côté le plus court) x 10 cm (autres côtés) et les dimensions maximales sont de 175 cm (côté le plus long) x 58 cm (côté le plus court) x 78 cm (autres côtés). Les dimensions maximales des envois pouvant être livrés dans un distributeur automatique de colis et de courrier PostNL sont de 61 cm (côté le plus long) x 41 cm (côté le plus court) x 52,5 cm (autres côtés). Le poids maximum par colis est de 31,5 kg.
- Pour les Envois de plus de 95 cm (côté le plus long) x 58 cm (côté le plus court) x 70 cm (autre côté) et/ou entre 23 kg et 31,5 kg, un supplément pour traitement non standard est facturé.
- Des suppléments sont également facturés pour les Envois de plus de 50 dm<sup>3</sup>. Ces suppléments dépendent du format de l'emballage et s'appliquent à partir de 50 dm<sup>3</sup>, 100 dm<sup>3</sup> et 200 dm<sup>3</sup>.
- Les envois d'un poids supérieur à 23 kg (ou supposé tel) doivent être munis de l'« Étiquette de l'emballage lourd » fournie par PostNL. L'étiquette doit être visible sur les quatre faces du colis.
- Un Envoi domestique aux Pays-Bas et Belgique peut consister en plusieurs colis distincts. Le colis doit cependant se composer d'une seule boîte, d'une seule pochette ou d'un seul tube et ne peut donc consister en plusieurs emballages distincts collés ensemble avec du ruban adhésif.
- Les envois nécessitant une réfrigération ne sont pas autorisés.
- Les colis doivent être emballés correctement.

### Directives pour un emballage correct

- Si nécessaire, utilisez un Délai de livraison(extérieur) et choisissez un matériau suffisamment solide qui ne peut cependant pas endommager les autres envois (ex. : bois ou métal).
- L'emballage est considéré comme robuste s'il peut supporter le transport et l'usure qui peut en découler, toutes les conditions météorologiques, et s'il ne peut être ouvert sans laisser de traces.
- Un conditionnement opaque et neutre doit être utilisé pour l'emballage des biens de valeur.
- Assurez-vous que l'emballage est bien hermétique, de préférence avec du ruban adhésif.
- Évitez les points de pression (comme les pattes, arêtes ou saillies) et les espaces vides. Répartissez le poids uniformément, en utilisant par exemple du matériel de calage qui empêchera également le produit de glisser.
- Pour les marchandises fragiles, il est conseillé d'ajouter du matériel de rembourrage qui fera tampon entre la paroi de l'emballage et le produit.
- N'hésitez pas à contacter PostNL pour des conseils en matière d'emballage.

### Délai de livraison

- Le délai de livraison est le temps entre le dépôt du colis auprès de PostNL et la première tentative de livraison de celui-ci chez le Destinataire. Le Destinataire peut être une adresse professionnelle ou privée, ou une boîte postale (aux Pays-Bas).
- Pour les colis à destination de la Belgique et des Pays-Bas, PostNL vise un délai de livraison dans le courant de la journée qui suit l'envoi.
- Les colis envoyés à une adresse dans les îles Wadden ou à une boîte postale (même si un numéro de réponse est lié à la boîte postale) ne seront pas livrés le lundi.
- Le délai indiqué par le destinataire dans son profil aux Pays-Bas sera respecté dans la mesure du possible. Toutefois, les délais de livraison indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif. PostNL décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces délais.

### Modifier les cadres de service

PostNL a le droit de modifier et/ou de compléter unilatéralement les présents cadres de service. Si PostNL décide de le faire, elle en informera les clients titulaires d'un Contrat par écrit (y compris par courrier électronique) au moins trente (30) jours civils avant l'entrée en vigueur de la modification et/ou du complément. Les mots en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les présents cadres de services ou dans les Conditions générales pour le transport de marchandises.

## Conditionnement

PostNL vous assiste pour que la livraison de vos colis se passe le plus efficacement possible. Des conteneurs roulants spéciaux PostNL sont disponibles à cet effet. Vous pouvez utiliser ces conteneurs pour préparer le lot de colis qui doit être expédié. Tout autre utilisation est interdite. PostNL peut facturer des frais pour ce service. Voir également : annexe 5 Conditions générales du règlement relatif à l'utilisation des ressources.

## Lots

Pour éviter de retarder le délai de livraison des envois, nous demandons un préavis d'au moins 5 jours à PostNL pour :

- les lots de colis de plus de 1 000 pièces à destination de NL

## Prénotification

Une prénotification correcte est essentielle pour assurer la qualité et le délai de distribution visés par PostNL. Tous les envois doivent donc être pré-notifiés par l'expéditeur à l'aide d'une des applications ou intégrations de PostNL (voir tableau 1). L'inclusion de l'adresse électronique du destinataire dans la notification préalable contribue de manière significative à la qualité et au délai de distribution. Si l'adresse électronique du destinataire est connue, elle devrait toujours figurer dans la notification préalable. PostNL décline toute responsabilité pour les services qui n'ont pas été correctement exécutés si la notification préalable était absente, tardive ou incorrecte. Le traitement supplémentaire des colis non pré-notifiés ou mal pré-notifiés augmente le coût d'un colis. Ces frais sont soumis à la surtaxe pour absence de notification préalable. PostNL applique un délai de conservation de 7 jours calendaires pour la notification préalable. Les colis remis après cette période de 7 jours calendaires seront traités comme n'ayant pas fait l'objet d'une notification préalable. Ces colis sont également soumis à la surtaxe de non-notification. Une qualité insuffisante du code-barres sur l'étiquette peut entraîner des frais supplémentaires et un retard dans le délai de livraison. En cas de doute, vous pouvez toujours le faire tester.

## Track & Trace

Tous vos envois sont traçables via [www.postnl.be](http://www.postnl.be). Vous pouvez également y consulter la signature du destinataire, le cas échéant. Vous pouvez accéder à vos informations Track & Trace personnelles via [my.postnl.be](http://my.postnl.be)

Les informations Track & Trace sont exclusivement destinées à vous informer sur vos envois. Les informations Track & Trace ne peuvent expressément pas être utilisées à d'autres fins (commerciales). Il est également possible d'obtenir des informations Track & Trace via nos applications et intégrations. Ce lien vous indique comment procéder. L'utilisation et la récupération des informations de vos envois sont limitées à la combinaison de votre numéro de client, de votre code client et de l'éventuelle clé API liée à votre contrat. Les informations de suivi et de traçabilité sont et restent la propriété de PostNL. Elles sont partagées avec vous afin que vous puissiez connaître le statut de vos envois dans le processus de PostNL. Le partage de ces données avec des tiers n'est autorisé que s'il s'agit d'un intégrateur ou d'un partenaire logistique que vous avez engagé pour expédier des colis avec PostNL, que ce soit physiquement ou par le biais d'une intégration technique. Si vous partagez (accédez à) ces données avec une partie autre que celle mentionnée ci-dessus, PostNL se réserve le droit de mettre fin à ce service Track & Trace.

## Notifications

Les notifications par e-mail à l'adresse du Destinataire que vous nous avez fournie informent celui-ci de manière proactive de l'état de votre Envoi. Par défaut, ces notifications par e-mail sont envoyées par PostNL.

Une prénotification correcte et complète, comprenant l'adresse e-mail du Destinataire, est essentielle pour l'envoi des notifications. Si l'adresse e-mail du Destinataire est connue, vous devez donc toujours l'inclure dans la prénotification d'un envoi pour permettre à PostNL d'envoyer ces notifications par e-mail.

## Applications et services intégrés

Tous les colis, palettes ou marchandises en pièces doivent être munis d'une étiquette d'expédition conforme aux spécifications de PostNL. PostNL dispose d'applications et d'intégrations permettant d'interroger les options de livraison, de recevoir des informations Track & Trace, de pré-notifier les envois et de créer des étiquettes (voir tableau 1).

Tableau 1 - Aperçu des applications et des intégrations PostNL

| Applications                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portail des entreprises (Mijn PostNL)     | Il s'agit de l'environnement web en self-service dans lequel les clients peuvent organiser et consulter les questions relatives aux expéditions et aux services.                                                                                                                                                                                                                                |
| Application Programming Interface ("API") | L'API de PostNL permet aux clients d'intégrer les services de PostNL dans leurs systèmes par le biais de programmation.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Plug-ins                                  | Un plug-in développé par PostNL est un module prêt à l'emploi qui peut être installé sur un logiciel de boutique en ligne et qui permet aux clients d'utiliser rapidement et facilement les services de PostNL.                                                                                                                                                                                 |
| sFTP                                      | sFTP est une technique obsolète d'échange de fichiers via un serveur (sécurisé).<br>Les connexions sFTP seront progressivement supprimées. Une période raisonnable sera appliquée entre la première annonce et l'arrêt effectif.<br>Il n'est pas possible de mettre en œuvre de nouvelles intégrations via sFTP. Les nouveaux services et solutions de données ne seront pas proposés via sFTP. |
| Application commerciale                   | Il s'agit de l'environnement de self-service mobile dans lequel les clients peuvent organiser et consulter les questions relatives à l'expédition et au service.                                                                                                                                                                                                                                |

NB. Dans des cas exceptionnels, il est possible de générer des étiquettes non pas via une application ou une intégration de PostNL, mais via l'application du client. Dans ce cas, le client reçoit des instructions pour créer lui-même les étiquettes. Le client utilise son propre logiciel pour générer les étiquettes et cette fonctionnalité s'exécute entièrement localement chez le client. Les étiquettes doivent d'abord être testées physiquement et approuvées par PostNL avant de pouvoir être utilisées.

Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une application, d'une intégration ou d'un service de PostNL. Le client est responsable de la mise à jour des étiquettes. Cette option n'est disponible que dans des cas spécifiques et doit être coordonnée avec PostNL. Pour être sûr d'avoir des étiquettes appropriées, il faut utiliser une étiquette demandée avec une application ou une intégration de PostNL.

## Utilisation d'applications et d'intégrations

Vous êtes responsable de la mise en œuvre correcte des applications et des intégrations. Afin de garantir la continuité de nos applications et intégrations, il est nécessaire que vous consultiez et utilisiez la documentation (technique) la plus récente incluse dans le portail des développeurs.

L'utilisation d'un service intégré susceptible de gêner les autres utilisateurs d'Internet, de compromettre le fonctionnement du site Internet et/ou d'affecter les informations sur le site Internet ou le logiciel sous-jacent n'est pas autorisée.

PostNL se réserve le droit de supprimer des applications et/ou des intégrations, ou des fonctionnalités et des versions d'applications et/ou d'intégrations. Un délai raisonnable sera accordé entre l'annonce initiale et l'interruption effective. Si vous utilisez une application ou une intégration qui n'est plus prise en charge, PostNL se réserve le droit de refuser l'accès à l'application ou à certaines fonctionnalités de l'application, ou de ne plus accepter ou de surtaxer les préinscriptions et/ou les étiquettes.

PostNL assure une sécurité adéquate des applications et des intégrations, mais ne peut garantir un fonctionnement sans faille ou ininterrompu.

## Développement, améliorations et mises à jour

Les applications et les intégrations de PostNL peuvent être améliorées et étendues avec de nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités. PostNL attend des utilisateurs qu'ils effectuent des mises à jour régulières pour rester au courant des dernières versions des applications et des intégrations. Les utilisateurs peuvent être contraints de procéder à une mise à niveau ou à un changement si une mise à jour a eu lieu. S'ils ne le font pas dans le délai imparti par PostNL, les utilisateurs risquent de ne plus pouvoir utiliser les applications et/ou les intégrations concernées.

## Utilisation des données

Bien que PostNL s'efforce de fournir des informations exactes, complètes et à jour, PostNL ne peut pas

garantir explicitement ou implicitement que les informations fournies avec une application ou une intégration sont exactes, complètes ou à jour.

Vous ne pouvez pas utiliser les données que PostNL met à disposition avec les applications et les intégrations à des fins commerciales et non techniques, y compris les téléchargements massifs de contenu, la création d'une base de données, les big data ou la fourniture de données à des tiers à des fins d'analyse. Il est attendu de vous que vous fassiez le maximum pour respecter les préférences de livraison indiquées par le destinataire. Vous devez sécuriser de manière adéquate les données mises à disposition par PostNL et ne pouvez utiliser ces données que pour compléter et exécuter la commande concernée.

Si les données comprennent des données personnelles, vous devez vous assurer que vous n'utilisez ces données personnelles que conformément au Règlement général sur la protection des données et aux lois et règlements connexes (y compris le Code Email 2012).

## **Utilisation du logo, des icônes et des boutons PostNL**

Vous devez utiliser les données fournies par PostNL dans les applications et les intégrations (telles que le logo de PostNL, les icônes et les différents boutons) de manière inchangée. Ces éléments restent la propriété de PostNL et sont protégés par le droit d'auteur. Leur utilisation doit cesser immédiatement si PostNL le demande ; vous devez alors retirer immédiatement tous les contenus (texte, bannière, images) qui s'y rapportent.

## **Responsabilité de PostNL**

PostNL décline toute responsabilité pour les dommages directs et/ou indirects, immatériels ou consécutifs, y compris le manque à gagner, résultant de quelque manière que ce soit, mais sans nécessairement s'y limiter, (I) des défauts, virus ou autres imperfections dans les équipements et autres logiciels en rapport avec l'accès ou l'utilisation des applications et/ou des intégrations, (II) des informations fournies sur ou via les applications et/ou les intégrations, (III) de l'interception ou de l'indisponibilité des informations envoyées à PostNL ou à vous l'interception, la modification ou l'utilisation abusive des informations envoyées à PostNL ou à vous-même, (IV) le fonctionnement ou l'indisponibilité des applications et/ou des intégrations, (V) l'utilisation abusive des applications et/ou des intégrations, (VI) la perte de données, (VII) le téléchargement ou l'utilisation de logiciels mis à disposition par le biais des applications et/ou des intégrations, ou (VIII) les réclamations de tiers en rapport avec l'utilisation des applications et/ou des intégrations. Vous garantissez PostNL contre toute réclamation de tiers (y compris les destinataires) liée à l'utilisation des applications et/ou des intégrations.

## Article 2

# Colis Pays-Bas

## Livraison

### Distribution des colis

PostNL applique des modalités spécifiques pour la distribution des envois.

Tableau 2 - Spécifications pour la distribution de colis aux Pays-Bas

| Caractéristique              | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jours et heures de livraison | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Du lundi au samedi, de 8h00 à 22h00</li><li>▪ Le soir : de 17h30 à 22h (uniquement pour le produit Livraison en soirée).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| En cas d'absence             | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le colis sera prêt le lendemain dans un point de dépôt désigné par PostNL, sauf le samedi (dans ce cas, le colis sera prêt le lundi). Pour les envois de produits pharmaceutiques et les livraisons garanties, la règle suivante s'applique : deuxième tentative de livraison le jour de livraison suivant.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Préférences de livraison     | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut configurer dans son compte PostNL via l'appli PostNL ou la page web de PostNL que par défaut - c'est-à-dire avant la première tentative de distribution - les envois adressés à son domicile seront envoyés directement à un point PostNL. Le Colis peut y être retiré par ou au nom du Destinataire sur présentation d'une pièce d'identité.</li><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut utiliser l'application PostNL ou la page web de PostNL dans son compte PostNL pour déterminer où les envois adressés à son domicile doivent être livrés s'il n'est pas chez lui, le destinataire ayant le choix entre les voisins, le lieu convenu choisi dans le compte ou un point PostNL à proximité.</li></ul>                                                                                                                                                       |
| Choix du jour de livraison   | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si vous utilisez l'API de PostNL, le destinataire d'un envoi peut utiliser l'option Choix du jour de livraison pour choisir un jour de livraison spécifique.</li><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut choisir un jour de distribution pour les 7 jours calendaires suivants.</li><li>▪ Seuls les colis remis à PostNL un jour avant le jour de distribution choisi peuvent être distribués le jour de distribution choisi. Pour les colis remis à PostNL, PostNL s'efforce de livrer le colis au cours du jour de livraison suivant le jour de présentation à PostNL.</li><li>▪ Si un destinataire choisit un jour/heure de livraison pour lequel vous n'avez pas conclu d'accord avec PostNL, PostNL est libre de livrer le colis un autre jour et/ou à une autre heure.</li></ul>                                                                                                             |
| Modification de la livraison | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut configurer dans son compte PostNL via l'appli PostNL ou la page web de PostNL que les envois adressés à son domicile seront envoyés directement, c'est-à-dire avant la première tentative de distribution, à un point PostNL. Le colis peut être retiré dans un point PostNL sur présentation d'une preuve d'identité par le destinataire ou en son nom.</li><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut modifier l'heure et/ou l'adresse de livraison ou choisir un lieu convenu avant la tentative de livraison.</li><li>▪ Pour ce faire, le destinataire utilise l'application PostNL ou la page web PostNL. Pour modifier, il utilise le code Track &amp; Trace en combinaison avec son propre code postal, les données figurant sur la notification en combinaison avec son propre code postal ou les données incluses dans le compte personnel PostNL.</li></ul> |

| Caractéristique              | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour toute information, réclamation ou demande de remboursement des contributions versées en raison d'une modification de la distribution, le destinataire peut s'adresser à PostNL.</li> <li>▪ S'il n'est pas possible de modifier l'heure ou l'adresse de livraison ou de choisir un lieu convenu, le destinataire ne se verra pas proposer cette option.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Retrait dans un point PostNL | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En l'absence de réponse, après la première tentative de distribution ou dans les cas où il y a une deuxième tentative de distribution (tableau 2, En cas de non-réponse), le colis peut être retiré par le destinataire ou en son nom dans un point de dépôt de PostNL sur présentation d'une pièce d'identité et en signant le récépissé.</li> <li>▪ Après le changement de mode de distribution au point PostNL, le colis peut être retiré par le destinataire ou en son nom à un point PostNL sur présentation d'une pièce d'identité. Une signature pour réception est requise et le numéro de document de la preuve d'identité est indiqué. numéro de document de la preuve d'identité est enregistré.</li> </ul> |

## Services complémentaires

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

Tableau 3 – Spécifications services complémentaires

| Service complémentaire                                                 | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uniquement à l'adresse personnelle                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans le cas d'uniquement à l'adresse personnelle le colis n'est pas proposé aux voisins ni livré à un lieu convenu.</li> <li>▪ « Uniquement à l'adresse personnelle » peut être combinée avec le retour sur non-réponse.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Signature pour réception                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La signature pour réception exige la signature du destinataire, colocataire ou voisin adulte lors de la distribution du colis, sur le terminal portable ou la liste de distribution (avec le nom en lettres majuscules).</li> <li>▪ La signature pour réception peut être combinée avec la présentation à l'adresse personnelle du destinataire.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Code de réception à la porte                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec le code de réception à la porte, le destinataire doit saisir un code de réception unique sur le terminal portable lors de la remise du colis.</li> <li>▪ Le code de réception à la porte ne peut être combiné qu'avec l'extension de responsabilité.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Extension de responsabilité « VHA » + Signature pour réception « HvO » | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La responsabilité de PostNL est limitée à l'article 23, paragraphe 3, de la Convention CMR. Avec VHA + HvO, la responsabilité maximale de PostNL peut être augmentée par tranches de 100, 250 et 500 euros, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par envoi.</li> <li>▪ La responsabilité de PostNL est limitée à l'article 23, paragraphe 3, de la Convention CMR. Toute indemnisation supérieure, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par colis, ne sera versée qu'à la condition que le colis ait fait l'objet d'un "proof of acceptance" au centre de tri.</li> <li>▪ Pour les papiers-valeurs, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les objets ou documents ayant une valeur d'art ou de collection, les documents de voyage, les crédits d'appel, l'argent plastique, les billets d'entrée et les frais d'appel par abonnement - même si VHA + HvO est utilisé - la responsabilité de PostNL est limitée à la limite de l'article 23, paragraphe 3, de la Convention CMR.</li> <li>▪ VHA + HvO comprend en standard le service "Uniquement à l'adresse personnelle". VHA + HvO peut être combiné avec le service Retour sur non-réponse.</li> </ul> |

| Service complémentaire                                                    | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extension de responsabilité « VHA » + Code de réception à la porte « OC » | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les produits électroniques de grande valeur, c'est-à-dire les produits électroniques dont la valeur au détail est supérieure à 250 euros, ne peuvent être envoyés par PostNL que si vous achetez VHA + OC à cette fin. Si des produits électroniques de grande valeur sont envoyés sans VHA + OC, la responsabilité de PostNL est toujours limitée à la limite maximale de l'article 23, paragraphe 3 de la Convention CMR.</li> <li>▪ La responsabilité de PostNL pour les envois endommagés ou perdus est limitée à l'article 23(3) de la Convention CMR. Avec VHA + OC, la responsabilité maximale de PostNL peut être augmentée par tranches de 100, 250 et 500 euros, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par envoi.</li> <li>▪ Toute compensation plus élevée, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par colis, ne sera versée qu'à condition que le colis ait été scanné au centre de tri pour prouver qu'il a été accepté.</li> <li>▪ Pour les papiers-valeurs, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les objets ou documents ayant une valeur d'art ou de collection, les documents de voyage, les crédits d'appel, la monnaie plastique, les billets d'entrée et les frais résultant d'un appel via un abonnement - même si VHA + OC est souscrit - la responsabilité est toujours limitée à la limite de l'article 23, paragraphe 3, de la convention CMR.</li> <li>▪ VHA + OC inclut par défaut le service « Home Address Only ».</li> <li>▪ L'expéditeur est responsable de la fourniture à PostNL d'une adresse électronique valide et non cryptée du destinataire. En l'absence d'une adresse électronique valide et non cryptée, PostNL ne peut pas fournir ce service et sa responsabilité est toujours limitée au maximum à la limite de l'article 23, paragraphe 3, de la convention CMR.</li> </ul> |
| Service de notification par SMS                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PostNL envoie par défaut des notifications par e-mail.</li> <li>▪ Les notifications par SMS sont un service optionnel, pour lequel un supplément s'applique.</li> <li>▪ Pour envoyer une notification par SMS, le numéro de téléphone mobile doit être inclus dans la pré-notification.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Livraison en soirée                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La livraison en soirée vous permet de faire livrer vos colis à votre client le soir.</li> <li>▪ La livraison a lieu le soir du lundi au vendredi de 17h30 à 22:00.</li> <li>▪ Les colis remis à PostNL le vendredi sont livrés le samedi dans la journée.</li> <li>▪ La livraison le soir est possible pour les colis adressés à une adresse aux Pays-Bas. PostNL gère les codes postaux qui bénéficient ou non de la livraison le soir ; ces codes doivent être demandés pour chaque commande via l'API de PostNL.</li> <li>▪ La livraison le soir peut être combinée avec les options Adresse à domicile uniquement, Signature pour réception, Retour sans réponse, VHA + HvO et VHA.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Service complémentaire    | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Livraison garantie        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La livraison garantie vous permet de faire livrer vos colis I) avant 9h00, II) avant 10h00, III) avant 12h00 ou IV) avant 17h00.</li> <li>▪ La seconde tentative de livraison a lieu le lendemain entre 8h00 et 22h00.</li> <li>▪ Le colis est renvoyé à l'Expéditeur après deux tentatives de livraison infructueuses pour cause d'absence.</li> <li>▪ Une demande de remboursement du supplément peut être demandée à la Service team en cas de retard dans la livraison.</li> <li>▪ La livraison garantie est possible pour les colis envoyés vers une adresse aux Pays-Bas, à l'exception des adresses sur les îles Wadden et des boîtes postales (même si un numéro de réponse est associé à la boîte postale).</li> <li>▪ La livraison le samedi ou le dimanche n'est pas possible. En cas de dépôt le vendredi, le colis est donc distribué le lundi.</li> <li>▪ La livraison garantie peut être combinée avec la signature pour réception, l'extension de responsabilité, le retour en cas d'absence et la livraison uniquement à l'adresse personnelle.</li> <li>▪ La livraison garantie ne peut être combinée au Service de collecte Premium.</li> <li>▪ En cas de prénotification incorrecte ou incomplète du colis, celui-ci sera distribué comme une livraison non garantie. Le supplément ne sera alors pas facturé.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Vérification de l'âge 18+ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec la vérification de l'âge, le colis est uniquement remis au Destinataire si celui-ci est plus âgé que l'âge spécifié.</li> <li>▪ Le livreur vérifie la preuve d'identité du Destinataire à la distribution. Les documents suivants sont considérés comme des preuves d'identité valables : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carte d'identité néerlandaise</li> <li>- Passeport néerlandais</li> <li>- Permis de conduire néerlandais</li> <li>- Document néerlandais pour étrangers</li> <li>- Carte d'identité européenne</li> <li>- Passeport étranger</li> </ul> </li> <li>▪ Une signature pour réception lui est demandée. La signature pour réception est disponible au format numérique.</li> <li>▪ - Vérification de l'âge 18+ comprend en standard le service supplémentaire "Uniquement à l'adresse personnelle". Le colis ne sera donc pas livré aux voisins.</li> <li>▪ - Après la première ou la deuxième tentative de distribution (tableau 2, en cas d'absence), le destinataire peut retirer le colis dans un point PostNL.</li> <li>▪ Les Envois avec vérification de l'âge ne peuvent se faire vers une adresse avec un numéro de réponse ou une boîte postale.</li> <li>▪ La vérification de l'âge peut être combinée avec l'extension de responsabilité, le retour en cas d'absence, les services de notification et le retrait en point PostNL.</li> <li>▪ Pour tous les envois qui requièrent légalement un certain âge pour recevoir un envoi, le service supplémentaire Vérification de l'âge 18+ doit être acheté.</li> </ul> |

| Service complémentaire                                                  | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Retrait dans un point PostNL                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le retrait dans un point PostNL vous permet d'envoyer directement votre colis dans l'un des 3.500 points PostNL. Votre client peut choisir lui-même le point de collecte.</li> <li>▪ Le colis est disponible, au plus tard, à partir de 15h00.</li> <li>▪ Le dépôt est possible du dimanche au vendredi. Le colis est disponible le jour suivant dans le point PostNL.</li> <li>▪ Les heures d'ouverture des points PostNL sont étendues (ouvert les soirs de shopping, les samedis et parfois les dimanches).</li> <li>▪ Les dimensions maximales et le poids maximal standard des colis sont ici d'application (voir « Envois autorisés »).</li> <li>▪ Dans les points PostNL, la signature pour réception et la vérification de l'identité (online) sont également prévues de manière standard.</li> <li>▪ Le retrait dans un point PostNL peut être combiné avec l'extension de responsabilité, la vérification de l'âge et les services de notification.</li> <li>▪ Votre client peut retirer son colis en présentant un avis de retrait numérique ou le code-barres de l'Envoi, ou en donnant son nom et son adresse.</li> <li>▪ Le responsable du point PostNL demandera une preuve d'identité et une signature. Le numéro du document d'identité et la signature seront enregistrés.</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| Retrait dans un distributeur automatique de colis et de courrier PostNL | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Votre client peut retirer ses colis 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.</li> <li>▪ Les dimensions maximales et le poids maximal des colis pouvant être livrés dans un distributeur automatique de colis et de courrier PostNL sont ici d'application (voir « Envois autorisés »).</li> <li>▪ Votre client peut retirer son Envoi via une notification reprenant un code PIN. Une prénotification correcte qui reprend les informations de contact du Destinataire est nécessaire pour pouvoir communiquer ce code PIN.</li> <li>▪ Les Envois sont conservés dans le distributeur automatique de colis et de courrier PostNL pendant 72 heures afin d'y être retirés par le Destinataire.</li> <li>▪ Le retrait dans un distributeur automatique de colis et de courrier PostNL ne peut pas être combiné avec un service complémentaire, à l'exception de la signature pour réception (via le code PIN).</li> <li>▪ Si aucun casier n'est disponible dans le distributeur automatique de colis et de courrier PostNL qui a été choisi, l'Envoi est alors acheminé, rapidement et dès le tri, vers un point PostNL à proximité. Dans ce cas, le Destinataire reçoit un message d'excuses avec l'adresse du point PostNL où il peut retirer l'Envoi le jour même.</li> </ul> <p>PostNL est libre d'augmenter ou de réduire le nombre de distributeurs automatiques de colis et de courrier PostNL, et d'exclure certaines options d'expédition du retrait dans ces distributeurs.</p> |

PostNL peut à tout moment décider de modifier, d'interrompre (temporairement) ou de supprimer (temporairement) certains services supplémentaires. Les expéditeurs avec lesquels PostNL a conclu un accord pour le transport d'envois postaux en sont alors informés soixante (60) jours calendrier à l'avance.

## Retours Pays-Bas vers une adresse personnelle

Le service de retours Pays-Bas vers une adresse personnelle vous permet de prendre en charge les frais de renvoi du colis par votre client.

### Spécifications

- Votre client peut déposer le colis à retourner dans un point PostNL, dans un distributeur automatique de colis et de courrier PostNL ou dans un Scan&Go. Les smart returns sont exclus des distributeurs automatiques de colis et de courrier PostNL.
- PostNL conserve le droit d'exclure les distributeurs automatiques de colis et de courrier PostNL de l'utilisation des retours Pays-Bas vers une adresse personnelle.
- L'étiquette de retour est adressée à une adresse personnelle.
- Les retours Pays-Bas vers une adresse personnelle de 0 à 10 kg sont soumis à la TVA de 21 %.
- Les dimensions standard d'un colis s'appliquent et le poids maximum est de 31,5 kg.
- Pour les colis de retour d'une valeur égale ou supérieure à 250 €, il convient de cocher la marque optique des retours de valeur 002/099 dans la demande susmentionnée. Ces colis de retour ne peuvent être remis qu'à un point PostNL (avec personnel).
- En fonction du service intégré utilisé, il existe plusieurs options visant à proposer au consommateur une étiquette de retour vers une adresse personnelle aux Pays-Bas (comme les *smart returns*).
- Les Envois retournés peuvent être suivis via Track & Trace. Aucuns frais supplémentaires ne sont décomptés pour ce service.

## E-Déchets

Notre service E-Déchets vous permet de recycler les déchets d'équipements électriques et électroniques. Ces déchets sont envoyés à notre partenaire de recyclage au moyen d'un numéro de réponse.

### Spécifications

- Votre client peut retourner son colis en le déposant dans un point PostNL ou via un retour direct depuis son domicile. Les spécifications de base applicables pour les retours et/ou le retour direct sont ici d'application.
- Les colis de déchets électroniques doivent répondre aux exigences de taille et de poids standard pour les retours.
- L'appareil électrique ou électronique doit être correctement emballé par le client. Le colis doit être muni d'une étiquette de retour avec code-barres, qui peut être imprimée via notre site internet ou dans un point PostNL.
- Les retours de déchets électroniques sont centralisés chez notre partenaire de recyclage.
- Si l'appareil électrique/électronique contient des données personnelles, l'Expéditeur est responsable de leur suppression avant l'envoi du colis.
- Vous pouvez utiliser le service de Déchets électroniques en demandant un numéro de réponse distinct.

## Article 3

# Colis Belgique

## Livraison

### Distribution des colis

PostNL applique des modalités spécifiques pour la distribution des envois.

### Spécifications

- Par défaut, le colis est livré le jour ouvrable suivant.
- Les envois à des adresses de type PO Box/poste restante ne sont pas possibles.
- Le colis doit être conforme à la réglementation des envois autorisés.

Tableau 4 - Spécifications pour la distribution de colis Belgique

| Caractéristique                                       | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jours et heures de livraison                          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Du lundi au samedi, de 8h00 à 22h00</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| En cas d'absence                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les colis sont par défaut proposés aux voisins en cas d'absence. Si le colis est remis à un voisin, le destinataire en est informé.</li><li>▪ Si le colis ne peut pas être déposé chez un voisin, il sera prêt le lendemain dans un point de service PostNL, sauf le samedi (dans ce cas, il sera prêt le lundi). Le destinataire en sera informé.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Modification de la livraison                          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dans certains cas, PostNL peut demander une contribution au destinataire pour modifier la distribution.</li><li>▪ Dans certains cas, PostNL peut demander une contribution à l'expéditeur pour retourner un envoi sur demande avant qu'il ne parvienne au destinataire.</li><li>▪ Le destinataire peut s'adresser à PostNL pour obtenir des informations, formuler des réclamations ou demander le remboursement des contributions versées en raison d'une modification de l'acheminement.</li><li>▪ S'il n'est pas possible de modifier l'heure ou l'adresse de livraison, le destinataire ne se verra pas proposer cette option.</li></ul>                                                                                               |
| Préférences de livraison                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut configurer dans son compte PostNL via l'appli PostNL ou la page web de PostNL que par défaut - c'est-à-dire avant la première tentative de distribution - les envois adressés à son domicile seront envoyés directement à un point PostNL. Le Colis peut y être retiré par ou au nom du Destinataire sur présentation d'une pièce d'identité.</li><li>▪ Le destinataire d'un envoi peut utiliser l'application PostNL ou la page web de PostNL dans son compte PostNL pour déterminer où les envois adressés à son domicile doivent être livrés s'il n'est pas chez lui, le destinataire ayant le choix entre les voisins, le lieu convenu choisi dans le compte ou un point PostNL à proximité.</li></ul> |
| Retrait dans un point PostNL                          | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Après la tentative de distribution, le colis peut être retiré dans un point PostNL sur présentation d'une pièce d'identité par le destinataire ou en son nom.</li><li>▪ Si une signature pour réception est requise, elle sera demandée au point PostNL.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Retour à l'expéditeur après refus ou non distribuable | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Après la tentative de distribution, le colis peut être retiré dans un point PostNL sur présentation d'une preuve d'identité par le destinataire ou en son nom.</li><li>▪ Si une signature est requise pour la réception, elle sera demandée au point PostNL.</li><li>▪ Après le changement de livraison au point PostNL, le colis peut être retiré dans un point PostNL sur présentation d'une pièce d'identité par le destinataire ou en son nom. Une signature pour réception est requise et le numéro de document de la preuve d'identité est enregistré.</li></ul>                                                                                                                                                                     |

## Services complémentaires

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

Tableau 5 - Spécifications services complémentaires colis Pays-Bas - Belgique

| Service complémentaire                                                       | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uniquement à l'adresse personnelle                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avec cette option, l'envoi n'est pas présenté chez les voisins.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Signature pour réception                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avec signature pour réception, le destinataire, le colocataire adulte ou les voisins adultes doivent signer le terminal manuel ou la liste de distribution (y compris le nom en caractères d'imprimerie) lors de la remise du colis.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Code de réception à la porte                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avec le code de réception à la porte, le destinataire doit saisir un code de réception unique sur le terminal portable lors de la remise du colis.</li> <li>Le code de réception à la porte ne peut être combiné qu'avec l'extension de responsabilité.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Extension de responsabilité<br>« VHA » + Signature pour réception « HvO »    | <ul style="list-style-type: none"> <li>La responsabilité de PostNL pour les envois endommagés ou perdus est limitée à la limite de l'article 23 ou 25 CMR. Avec VHA + HvO, la responsabilité maximale de PostNL peut être augmentée par tranches de 100, 250 et 500 euros, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par envoi.</li> <li>La responsabilité de PostNL est limitée à l'article 23, paragraphe 3, de la convention CMR. Toute indemnisation supérieure, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par colis, ne sera versée qu'à condition que le colis ait fait l'objet d'un "proof of acceptance" au centre de tri.</li> <li>Pour les papiers-valeurs, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les objets ou documents ayant une valeur d'art ou de collection, les documents de voyage, les crédits d'appel, l'argent plastique, les billets d'entrée et les frais résultant d'un appel via un abonnement - même si VHA + HvO est souscrit - la responsabilité est toujours limitée à la limite de l'article 23 ou 25 de la CMR.</li> <li>VHA icm HvO comprend en standard le service "Uniquement à l'adresse personnelle".</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Extension de responsabilité<br>« VHA » + Code de réception à la porte « OC » | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les produits électroniques de grande valeur, c'est-à-dire les produits électroniques dont la valeur au détail est supérieure à 250 euros, ne peuvent être envoyés par PostNL que si vous achetez VHA + OC à cette fin. Si des produits électroniques de grande valeur sont envoyés sans VHA + OC, la responsabilité de PostNL est toujours limitée à la limite maximale de l'article 23, paragraphe 3 de la Convention CMR</li> <li>La responsabilité de PostNL pour les envois endommagés ou perdus est limitée à l'article 23(3) de la Convention CMR. Avec VHA + OC, la responsabilité maximale de PostNL peut être augmentée par tranches de 100, 250 et 500 euros, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par envoi.</li> <li>Toute compensation plus élevée, jusqu'à un maximum de 5 000 euros par colis, ne sera versée qu'à condition que le colis ait été scanné au centre de tri pour prouver qu'il a été accepté.</li> <li>Pour les papiers-valeurs, les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les objets ou documents ayant une valeur d'art ou de collection, les documents de voyage, les crédits d'appel, la monnaie plastique, les billets d'entrée et les frais résultant d'un appel via un abonnement - même si VHA + OC est souscrit - la responsabilité est toujours limitée à la limite de l'article 23, paragraphe 3, de la convention CMR.</li> <li>VHA + OC inclut par défaut le service « Home Address Only ».</li> <li>L'expéditeur est responsable de la fourniture à PostNL d'une adresse électronique valide et non cryptée du destinataire. En l'absence d'une adresse électronique valide et non cryptée, PostNL ne peut pas fournir ce service et sa responsabilité est toujours limitée au maximum à la limite de l'article 23, paragraphe 3, de la convention CMR.</li> </ul> |

## Type d'expédition

### Retrait dans un point PostNL

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

#### Specifications

- Le colis sera disponible à partir de 17h00 au plus tard.
- La livraison est possible du dimanche au vendredi, le colis sera disponible le lendemain dans un point PostNL.
- Les points PostNL ont de longues heures d'ouverture (également ouverts le samedi et parfois le dimanche).
- Les dimensions et poids maximaux standard des colis sont d'application.
- La vérification de la pièce d'identité est standard pour l'enlèvement dans un point PostNL.
- Votre client récupère le colis avec un ticket de retrait numérique, son nom et son adresse ou le code-barres de l'envoi.
- Le détenteur de l'emplacement demande une preuve d'identité et une signature. Le numéro d'identification et la signature sont enregistrés.

## Retours Belgique

Le produit Retours Belgique offre une solution de retour uniforme pour le Benelux. Avec Retours Belgique, les consommateurs peuvent facilement retourner un colis dans tous les points PostNL en Belgique.

#### Specifications

- Le traitement des colis de retour en Belgique nécessite une étiquette imprimée sur la boîte. Vous pouvez choisir d'envoyer l'étiquette avec l'envoi sortant (étiquette dans la boîte) ou d'envoyer une étiquette de retour séparément.
- Pour les retours vers la Belgique, les dimensions et le poids standard sont d'application.
- Pour ce produit, le système Track & Trace peut être utilisé pour l'ensemble du processus de retour.
- Lors de la remise du colis de retour, une preuve numérique de dépôt sera envoyée à l'adresse électronique connue de PostNL.

## Article 4

# Service de collecte & Remise

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

- Service de collecte.
- Dépôt dans un point PostNL.
- Dépôt dans un centre de tri PostNL Pakketten.

Si les conditions énoncées dans les présents cadres de service ne sont pas remplies, PostNL est libre de ne pas accepter les envois et de vous facturer les frais encourus.

Tableau 6 - Conditions de remise des colis à PostNL

| Caractéristique        | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Livraison des colis    | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les colis sont conformes aux conditions des « envois autorisés » (voir l'article 1 du cadres de service).</li><li>▪ Les envois doivent être livrés dans des conteneurs roulants de PostNL, sauf accord contraire explicite avec PostNL et à l'exception des colis remis à un point de vente de PostNL.</li><li>▪ Les colis contenus dans un conteneur roulants peuvent être empilés jusqu'à la hauteur maximale du conteneurs roulants, sans que le chargement ne dépasse en haut ou sur les côtés.</li><li>▪ Le poids des colis dans un conteneur roulants PostNL ne doit pas dépasser 325 kilos (soit 390 kilos avec le conteneur roulants).</li><li>▪ Les colis sur une palette ne peuvent pas être empilés sur une hauteur supérieure à 190 cm (palette comprise).</li><li>▪ Le chargement sur le matériel d'emballage désigné doit être adapté au transport et ne pas causer de dommages à d'autres chargements. S'il s'avère qu'une livraison incorrecte a causé des dommages à d'autres marchandises et/ou au véhicule, le client indemniserà PostNL pour les prétentions de tiers.</li></ul> |
| livraison séparée      | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les colis suivants doivent être livrés séparément :<ul style="list-style-type: none"><li>- Les colis qui bénéficient d'une surtaxe pour traitement divergent doivent être présentés dans un conteneur roulants séparé à partir de 20 000 colis avec traitement divergent par an (en moyenne 70 par jour).</li><li>- Les colis à destination de la Belgique doivent être déposés dans un conteneur roulants séparé à partir de 20 000 colis à destination de la Belgique par an (en moyenne 70 par jour).</li><li>- (Lots) Distribuer le courrier en boîte aux lettres séparément à l'aide d'un outil approprié et convenu avec PostNL.</li><li>- S'il a été convenu avec PostNL qu'une partie des colis doit être remise au centre de tri des petits colis, ces colis doivent être remis séparément.</li></ul></li><li>• Si vous ne livrez pas les colis séparément, comme indiqué ci-dessus, cela peut avoir une incidence sur le délai de livraison. PostNL ne peut en aucun cas en être tenue responsable.</li></ul>                                                                              |
| carte de signalisation | <ul style="list-style-type: none"><li>• Le matériel d'emballage doit être muni d'une carte de signalisation, apposée sur les supports prévus à cet effet sur le conteneur roulant (ou sur l'extérieur de la palette scellée). Les cartes d'indication peuvent être commandées via MijnPostNL ou auprès de la personne de contact de PostNL et doivent indiquer le type d'envoi suivant :<ul style="list-style-type: none"><li>- Envoi ordinaire ;</li><li>- Colis destinés à un traitement différent (NMG) (à partir de 70 colis par jour);</li><li>- Destination autre que les Pays-Bas (à partir de 70 colis par jour) ;</li><li>- colis destinés au centre de tri des petits colis ;</li><li>- Mix : une combinaison des envois mentionnés ci-dessus.</li></ul></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Service de collecte PostNL Pakketten

Avec le service de collecte, les colis sont collectés par PostNL en un lieu désigné à cet effet. Pour le service de collecte des colis de PostNL, un accord est conclu avec la personne de contact de PostNL. Vous trouverez ci-dessous plus d'informations sur les possibilités et les conditions du service de collecte des colis de PostNL.

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

- Type d'envois (y compris la taille/le poids moyen)
- Nombre d'envois
- Particularités d'envois (y compris la destination des envois)
- Localisation de l'adresse de collecte.

Les jours de collecte, les heures et les créneaux horaires sont déterminés en concertation avec la personne de contact de PostNL et la disponibilité dépend de notre capacité opérationnelle. PostNL s'efforce d'effectuer le service de collecte dans les créneaux horaires convenus et de proposer une alternative appropriée.

Tableau 7 – Specificaties en voorwaarden voor de Haalservice PostNL Pakketten

| Caractéristique                                        | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jours de collecte                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du lundi au dimanche</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Créneaux horaires                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 heure</li> <li>• 2 heures</li> <li>• Plusieurs-heures</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Moyen de conditionnement                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteneurs roulants, sauf convention contraire.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Accessibilité lieu de ramassage                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le lieu de ramassage est accessible par camion via des routes pavées et une aire extérieure pavée.</li> <li>• Le lieu de ramassage est reconnaissable de la rue, de jour comme de nuit, par exemple au moyen d'un logo ou d'une plaque signalétique.</li> <li>• Le lieu de ramassage est reconnaissable de la rue, de jour comme de nuit, par exemple au moyen d'un logo ou d'une plaque signalétique.</li> <li>• Le lieu de ramassage et la zone de chargement/déchargement sont suffisamment éclairés.</li> <li>• Le lieu de chargement/déchargement n'est pas situé sur une route principale très fréquentée.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |
| Alignement et communication                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous nous indiquez, lors de la prise de rendez-vous, si (l'accès à) l'espace extérieur est suffisamment large pour les camions</li> <li>• Vous nous indiquez, lors de la prise de rendez-vous, s'il y a des jours et/ou des heures où le site n'est pas accessible.</li> <li>• Vous nous indiquez, lors de la prise de rendez-vous, s'il existe un contrôle d'accès au site et/ou si des codes d'accès sont nécessaires pour entrer sur le site.</li> <li>• Lors de la prise de rendez-vous, vous nous indiquez s'il y a un quai de chargement et/ou une fosse de chargement et si nous sommes autorisés à les utiliser. S'il y a plus d'un quai, veuillez indiquer lequel est destiné à PostNL</li> <li>• Lors de la prise de rendez-vous, vous nous indiquez les règles internes concernant la sécurité sur le lieu d'enlèvement.</li> </ul>      |
| Autres conditions Service de collecte PostNL Pakketten | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les colis doit être prête, conformément aux conditions ci-dessous, sauf accord contraire explicite :: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ au début de la créneau horaire convenu</li> <li>○ les envois sur le nombre convenu de matériaux d'emballage</li> <li>○ sur le support d'emballage convenu</li> <li>○ à l'endroit convenu dans vos locaux</li> </ul> </li> <li>• Si les colis n'est pas prêt conformément à ces conditions, PostNL se réserve le droit de ne prendre que le colis qui est prêt, ce qui pourrait avoir une incidence sur le délai de distribution des envois.</li> <li>• L'heure de fin de la créneau horaire sélectionné précède d'au moins une demi-heure l'heure de fermeture du lieu d'enlèvement. Une marge de moins d'une demi-heure peut avoir une incidence sur le délai d'acheminement des envois.</li> </ul> |

- Les colis doit être prête à l'endroit convenu dans vos locaux où, jusqu'au véhicule de transport, la surface est plane et non glissante, sans seuils ni rampes.
- Seul le conducteur chargera la cargaison dans le véhicule. Le client ne peut pas entrer dans le véhicule.
- Lors de la remise à PostNL au moment du rendez-vous de collecte, la lettre de voiture sera également remise par le client à PostNL.
- Le client est responsable de la sécurité des opérations de chargement et de déchargement, conformément aux normes générales de santé et de sécurité.
- Le chauffeur n'est pas responsable des demandes, changements, perturbations ou plaintes concernant l'ordre d'enlèvement. Celles-ci peuvent uniquement être adressées par l'intermédiaire de MijnPostNL ou de la personne de contact désignée chez PostNL.
- Les supports de charge à enlever se trouvent au maximum à 5 mètres du lieu de chargement. Les supports de charge à livrer sont placés à 5 mètres maximum du lieu de déchargement.
- L'emplacement lui-même fournira les outils adéquats pour le chargement et le déchargement, tels que des lève-palettes (électriques). Pour des raisons de sécurité, les chauffeurs de PostNL ne peuvent pas utiliser de niveleurs de quai ni de chariots élévateurs à fourche.

### Services complémentaires Service de collecte PostNL Pakketten

Les services suivants sont possibles en complément du service de collecte. Ces options dépendent du profil d'expédition du client et de la faisabilité opérationnelle. Elles doivent faire l'objet d'une concertation avec la personne de contact chez PostNL.

En cas d'envoi de produits de grande valeur, PostNL se réserve le droit d'imposer des exigences de sécurité supplémentaires au transport à utiliser pour le service de collecte. Les frais supplémentaires éventuels sont à la charge du client.

Tableau 8 - Services complémentaires Service de collecte PostNL Pakketten

| Services complémentaires *                | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attente de l'heure de fin créneau horaire | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PostNL ne part pas avant la fin de la créneau horaire spécifié</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Options de conditionnement                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palettes ; sur demande et après accord, des europalettes vides peuvent également être renvoyées.</li> <li>• Remorque interchangeable.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Transport scellé                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La possibilité de sceller l'espace de chargement. PostNL transporte les Envois, de manière scellée, vers ses centres de tri après le chargement.</li> <li>• Les scellés de transport sont inclus via PostNL. Vous pouvez également utiliser vos propres scellés si vous le désirez.</li> <li>• Le code unique du scellé est mentionné sur la lettre de voiture.</li> <li>• Le scellement des portes de chargement est effectué par le client. Le conducteur vérifie que le numéro du scellé figurant sur la feuille de route est le même que celui figurant sur le scellé.</li> </ul> |

\* Durant les périodes très chargées, les services complémentaires relatifs aux tournées supplémentaires ou modifiées peuvent être limités. PostNL se réserve donc le droit de ne pas les proposer ou de facturer des frais supplémentaires.

## Dépôt dans un point PostNL

Les colis peuvent être déposés dans les points PostNL appropriés. Les colis sont réceptionnés par PostNL si un scan d'acceptation du colis est effectué au point PostNL.

Tableau 9 – Spécifications pour le Dépôt dans un point PostNL

| Caractéristique                             | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spécifications pour le dépôt et volume      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les livraisons aux points PostNL sont autorisées jusqu'à un maximum de 15 000 envois par an.</li> <li>Le volume total maximum (dm3) d'envois par jour peut varier d'un point PostNL à l'autre. Veuillez consulter le guide de localisation de PostNL pour connaître les points PostNL appropriés et le volume maximal qui peut être distribué.</li> <li>Les envois de plus de 95 cm (côté le plus long) x 50 cm x 50 cm ne peuvent être distribués que dans les points PostNL les plus grands (filtre sur le volume de livraison maximum de « 5 conteneurs roulants maximum » dans le guide de localisation des entreprises).</li> <li>Les types d'envois qui peuvent être distribués peuvent être vérifiés dans le guide de la localisation des entreprises de PostNL.</li> </ul> |
| Heure limite de dépôt et heures d'ouverture | <ul style="list-style-type: none"> <li>L'heure de dépôt est l'heure à laquelle PostNL récupère les colis déposés dans les points PostNL.</li> <li>Les heures d'ouverture et de libération varient d'un point PostNL à l'autre et peuvent changer au cours de l'année. Veuillez consulter le guide de l'établissement de PostNL pour connaître l'heure d'ouverture de l'établissement de PostNL où vous souhaitez déposer vos envois.</li> <li>PostNL tente de distribuer les envois postaux livrés avant l'heure d'ouverture le jour de livraison suivant.</li> <li>Les heures d'ouverture diffèrent de l'heure de libération et ne peuvent pas être maintenues pour la promesse de livraison de votre part au destinataire.</li> </ul>                                                                                   |

## Dépôt dans un centre de tri PostNL

Les colis peuvent être livrés dans l'un des centres de tri de PostNL. En collaboration avec votre contact chez PostNL, le centre de tri est déterminé en fonction de votre profil d'expédition et du moyen de transport utilisé. Les livraisons ne peuvent être effectuées qu'au(x) lieu(x) et heure(s) de livraison convenus. PostNL se réserve le droit d'indiquer un autre lieu de livraison si le profil d'expédition ou le moyen de transport du client diffère de ce qui a été convenu au préalable.

Tableau 10 – Spécifications pour le Dépôt dans un centre de tri PostNL

| Caractéristique                                    | Spécifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spécifications pour le dépôt dans un centre de tri | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le moyen de transport que vous utilisez doit répondre aux spécifications d'un centre de tri de PostNL pour pouvoir être déchargé correctement. Les spécifications doivent être convenues avec PostNL en fonction du type de lieu de livraison. Si votre moyen de transport s'écarte des spécifications convenues, cela peut avoir une incidence sur le lieu de livraison attribué. PostNL se réserve le droit d'imposer des exigences supplémentaires au véhicule pour des raisons de sécurité.</li> <li>Dans les locaux d'un centre de tri de PostNL, le conducteur doit se conformer aux règles internes et de conduite en vigueur. Les instructions et directives de PostNL doivent être respectées. PostNL a toujours le droit d'expulser le conducteur concerné pour des raisons qui lui sont propres.</li> <li>Le chargement sur le support d'emballage désigné doit pouvoir être déchargé et ne pas causer de dommages à d'autres chargements. S'il s'avère qu'une livraison incorrecte a causé des dommages à d'autres marchandises et/ou au site, vous indemniserez PostNL contre les prétentions de tiers.</li> <li>Le client est responsable de la sécurité des opérations de déchargement conformément aux normes générales de santé et de sécurité.</li> <li>PostNL ne peut garantir que le déchargement dans un centre de tri de PostNL est possible que si un arrangement de livraison spécifique a été convenu.</li> <li>Si le chargement n'arrive pas à temps, le transfert s'effectue dès qu'il y a de la place.</li> <li>Seul le chargement convenu avec PostNL, c'est-à-dire le nombre de conteneurs roulants ou l'équivalent, peut être transféré à PostNL.</li> </ul> |

## Emballage

PostNL soutient uniquement le service de collecte Royal PostNL, le service de collecte de colis PostNL et la livraison à un centre de tri PostNL avec emballage en fournissant des conteneurs roulants sur lesquels les colis peuvent être livrés.

Tableau 11 – Emballage Caractéristique et Spécifications

| Caractéristique   | Service de collecte Royal PostNL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Service de collecte PostNL Pakketten & dépôt dans un centre de tri PostNL                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service Emballage | <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'arrivée du rendez-vous de collecte, l'emballage est livré pour le rendez-vous suivant.</li> <li>• Avec un maximum du nombre quotidien de conteneurs roulants requis.</li> <li>• Pour les volumes supplémentaires : les quantités seront adaptées jusqu'à épuisement des stocks.</li> <li>• Pour une première demande ou un volume supplémentaire, une commande de conteneurs roulants peut être passée via MijnPostNL.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trajet(s) séparé(s) des conteneurs</li> <li>• Nombre de conteneurs roulants requis par semaine ou par jour</li> <li>• L'emballage est organisé (structurellement) en concertation avec la personne de contact de PostNL.</li> </ul> |

Le volume d'emballage doit être adapté au nombre d'envois, avec une marge équitable pour tout volume excédentaire. Si le nombre de conteneurs roulants reçus est supérieur au volume d'envois réalisé, la livraison suivante sera un ajout maximal au nombre de conteneurs roulants requis, comme convenu dans l'accord.

## **Demande et modification Service de collecte PostNL Pakketten ou livraison à un centre de tri PostNL**

Les modalités structurelles du service de collecte des colis de PostNL ou de la livraison à un centre de tri de PostNL sont convenues entre PostNL et le client.

Les demandes suivantes concernant ces dispositions doivent être communiquées à PostNL en temps utile :

- Augmentation ou diminution du nombre de conteneurs roulants à collecter ou à livrer ou tout autre moyen d'emballage convenu à l'avance ;
- Modification du lieu de collecte ou de livraison ;
- Modification de l'heure de collecte ou de livraison ;
- Arrêt temporaire de la série de rendez-vous pour un ou plusieurs jours ;
- L'annulation d'un seul rendez-vous ;
- Modification des proportions du type de chargement conformément au tableau 4.

Si vous avez conclu un accord avec PostNL, les détails et l'impact éventuel sur le prix y sont inclus. La demande ne sera effective que si PostNL l'a confirmée. Cette confirmation peut être trouvée dans MijnPostNL ou par l'intermédiaire de la personne de contact chez PostNL. PostNL s'efforce de confirmer ou de rejeter la demande dans un délai raisonnable - et au moins avant le début du jour/de l'heure auquel la demande se rapporte.

### **Vous avez des questions ?**

Renseignements généraux : 015 29 88 00

Nous sommes joignables du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00.

PostNL Pakketten België nv

Numéro CBE 0862.743.833

