



## **Algemene voorwaarden goederenvervoer PostNL Pakketten België NV**

### **Artikel 1: Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **Aanbiedingspunt:** de door PostNL aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het ten vervoer aanbieden van Zendingen;
- 1.2. **Aanvullende diensten:** Diensten die apart kunnen worden afgenomen zoals handtekening voor ontvangst, verhoogde aansprakelijkheid;
- 1.3. **Afzender:** opdrachtgever/contractpartij van PostNL;
- 1.4. **AVG:** Deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer;
- 1.5. **Geadresseerde:** degene aan wie PostNL de zending krachtens de Vervoerovereenkomst moet leveren;
- 1.6. **Gevaarlijke stoffen:** De gevaarlijke stoffen zoals gespecificeerd in de laatste versies van de technische instructies van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de 'dangerous goods regulations' van de internationale handelsorganisatie voor de luchtvaartindustrie (IATA), de Internationale Code voor het vervoer van gevaarlijke stoffen over zee, het Europese verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg (ADR) of andere nationale of internationale wet- of regelgeving van toepassing op het transport van en/of dienstverlening betreffende gevaarlijke stoffen;
- 1.7. **Internationale Zending:** Zending met een bestemming in een gebied buiten België (uitgaand) of een zending afkomstig uit zo'n gebied (inkomend), inbegrepen een European Parcel Service (EPS) en Global Pack (GP) Zending;
- 1.8. **Partij:** een aantal Zendingen die gelijktijdig ten vervoer worden aangeboden aan PostNL voor rekening van één en dezelfde Afzender, volgens overeengekomen voorwaarden met betrekking tot onder andere de verschuldigde vergoeding, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt;
- 1.9. **Piekperiode:** Bepaalde periode in een kalenderjaar, waarin PostNL per dag substantieel meer Zendingen krijgt aangeboden dan het gemiddeld aantal Zendingen per dag berekend over een kalenderjaar;
- 1.10. **PostNL:** PostNL Pakketten België NV, met zetel te Bremheidelaan 10, 2300 Turnhout, 0862.743.833, RPR Antwerpen, afdeling Turnhout, [www.postnl.be](http://www.postnl.be);
- 1.11. **Servicekader:** het geheel van dienstverleningsvoorwaarden met betrekking tot het vervoer van goederen, dat PostNL met de Afzender is overeengekomen;
- 1.12. **Verboden goederen:** Zijn goederen (I) die op grond van internationale of nationale wet- of regelgeving (waaronder begrepen regels van internationale organisaties) verboden zijn te transporteren, (II) goederen waarvoor PostNL niet de noodzakelijke licentie dan wel autorisatie heeft verkregen (bijvoorbeeld soms levensmiddelen) en/of (III) goederen waarvan het als algemeen bekend mag worden verondersteld dat deze gevaarlijk of illegaal zijn in het land van oorsprong, bestemming en/of elk derde land via waar de goederen worden getransporteerd;
- 1.13. **Vervoersdocument:** de op de Zending aanwezige gegevensdrager (of combinatie van gegevensdragers) met de specificaties voor het vervoer, zoals afzendadres, adres van de Geadresseerde, barcode en zendingsnummer;
- 1.14. **Vervoerovereenkomst:** een tussen PostNL en de Afzender onder toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden gesloten (al dan niet elektronische) overeenkomst tot vervoer;
- 1.15. **Zending:** een aan PostNL ten vervoer aangeboden vervoerseenheid (zoals één of meer pakket(ten), rolcontainer(s), pallet(s) of stukgoed(eren)) welke is bestemd voor een Geadresseerde, en daartoe is voorzien van een eigen Vervoersdocument(en);
- 1.16. **Opgegeven Afgesproken Plek:** Een door de Geadresseerde aangegeven afgesproken plek op het op de Zending vermelde adres.

## Artikel 2: Toepasselijke regelgeving

2.1. Deze AVG zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die PostNL afsluit met een Afzender

2.2. Op alle werkzaamheden en overeenkomsten van PostNL zijn van toepassing:

- Nationaal en Internationaal vervoer over de weg: Verdrag betreffende de Overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door België bekrachtigde versie (CMR);
- Luchtvervoer: Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationaal luchtvervoer, in de door België bekrachtigde versie (Verdrag van Warschau);

## Artikel 3: Tegenstrijdige bepalingen

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de CMR, niet-dwingendrechtelijke bepalingen in de wet of in de in Artikel 2 vermelde verdragen met de bepalingen van de AVG, prevaleert de overeenkomst tussen partijen indien van toepassing, vervolgens de bepalingen van de AVG.

## Artikel 4: Duurtijd en opzegging

De overeenkomst neemt een aanvang vanaf het eerste vervoer voor een duur van 1 jaar, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van deze termijn wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode tenzij één van de partijen per aangetekend schrijven de overeenkomst opzegt, mits in achtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden voor het einde van elke periode.

## Artikel 5: Ontbinding

5.1. PostNL en Afzender kunnen de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden als een van de volgende situaties zich voordoet:

- a. De andere contractpartij is meer dan 7 dagen in verzuim bij de nakoming van verplichtingen uit deze Overeenkomst;
- b. De andere contractpartij heeft uitstel van betaling aangevraagd cf. Art. 5.201 NBW;
- c. Het faillissement van de andere contractpartij is aangevraagd of er is een gerechtelijke reorganisatieprocedure opgestart;
- d. De andere contractpartij heeft de vrije beschikking over zijn vermogen verloren.

De Overeenkomst wordt onmiddellijk buitengerechtelijk ontbonden na een schriftelijke kennisgeving van PostNL of Afzender, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

5.2. PostNL kan de Overeenkomst met Afzender zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden als Afzender, naar het oordeel van PostNL:

- a. van een dienst gebruikmaakt op een manier die (naar het oordeel van een rechter of toezichthouder) in strijd is met wet of regelgeving;
- b. op frauduleuze wijze van een dienst gebruikmaakt;
- c. van een dienst gebruikmaakt op een manier die in verband kan worden gebracht met een strafbaar feit;
- d. handelt op een wijze die de reputatie van PostNL of zijn partners kan beschadigen.

De Overeenkomst wordt onmiddellijk buitengerechtelijk ontbonden na een schriftelijke kennisgeving van PostNL, zonder dat PostNL tot schadevergoeding gehouden zal zijn.

5.3. Dit gehele artikel geldt ook als de genoemde omstandigheden betrekking hebben op een dochter- of groepsmaatschappij van Afzender.

5.4. Onverminderd haar overige rechten heeft PostNL in de situaties als omschreven in dit artikel 5 het recht al haar verplichtingen uit hoofde van een met de andere Partij gesloten overeenkomst(en) op te schorten. Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst vóór afloop van het contractjaar blijven de afspraken over de verrekening van de korting uit Bijlage B gelden.

#### Artikel 6: Aanbiedingsvoorwaarden

6.1 Als vrachtbrief hanteert PostNL eigen Vervoersdocumenten. Alle Zendingen dienen te zijn voorzien van een volledig en correct ingevuld Vervoersdocument. Het vermelden van de afzendergegevens is een verplicht onderdeel van het Vervoersdocument. De Afzender staat in voor een zorgvuldige verpakking afgestemd op de aard en inhoud van de Zending en voorzien van adres van Geadresseerde en adres van Afzender.

6.2 Zendingen dienen op een daartoe aangewezen Aanbiedingspunt te worden aangeboden. PostNL kan voor verschillende categorieën Zendingen verschillende Aanbiedingspunten aanwijzen.

6.3. Voor aanbieding van een Partij kan PostNL aanvullende aanbiedingsvoorwaarden stellen wat betreft onder andere het tarief, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt.

6.4. Op basis van een contract daartoe tussen de Afzender en PostNL kan de Afzender de aanbieding van Zendingen "elektronisch vooraanmelden". Een dergelijk contract regelt onder meer op welke wijze de Zendingen ten vervoer dienen te worden aangeboden en op welke wijze de Afzender informatie kan krijgen omtrent de ten vervoer aangenomen Zendingen.

6.5. In geval van een Internationale Zending mag de Afzender alleen goederen voor vervoer aanbieden die aan alle regelgeving voor het vervoer en levering voldoen, waaronder de eventuele toepassing van een gebruiksbelasting in het land van bestemming. Daarbij is de Afzender zich bewust van het (operationele) proces van het vervoer (bijvoorbeeld overslag bij depots), waarbinnen hij is nagegaan of en, zo ja, binnen welke voorwaarden vervoer van deze goederen mogelijk is. Zo zal de Afzender ter voldoening van douaneverplichtingen de nodige informatie ter beschikking van PostNL stellen en, zo nodig, documenten bij de Vervoersdocumenten voegen. De Afzender moet zorgen dat deze documenten en informatie juist en volledig zijn. Als de Afzender PostNL met de vervulling van deze verplichtingen wilt belasten, moet hij er met PostNL een specifieke afspraak over maken.

#### Artikel 7: Vergoeding

De uit hoofde van de Vervoerovereenkomst verschuldigde vergoeding volgt uit de bij acceptatie ten vervoer voor het overeengekomen Servicekader geldende tarieven (zoals algemeen bekend gemaakt door PostNL) en uit de door PostNL geregistreerde gegevens ten aanzien van ondermeer aantal, gewicht, afmetingen en bestemming van de Zending. De vergoeding is gebaseerd op een volume dat PostNL - berekend over een contractjaar - gemiddeld per dag ten vervoer krijgt aangeboden. PostNL behoudt zich het recht voor een toeslag te rekenen voor verzending op dagen waarop het volume substantieel afwijkt van het gemiddelde volume.

#### Artikel 8: Betaling en Betalingsvoorwaarden

##### Betaling

8.1. Tenzij anders overeengekomen, geschiedt de betaling van de verschuldigde vergoeding uiterlijk bij acceptatie ten vervoer van de Zending. Indien betaling op rekening is overeengekomen, zijn de onderstaande Betalingsvoorwaarden van PostNL Pakketten van toepassing, standaard 15 dagen na factuurdatum.

Bij niet tijdige betaling op de vervaldag is, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is, een verwijlrente verschuldigd van 12 %, met een minimum van 50 €, en een verhogingsbeding, ten titel van forfaitaire schadevergoeding, van 15 % op het openstaande saldo, met een minimum van 75 € en een maximum van 10.000 €.

8.2. Ingeval er een automatische domiciliëring is overeengekomen, dient de Afzender er steeds voor te zorgen dat er op de relevante rekening voldoende saldo aanwezig is zodat PostNL de verschuldigde bedragen kan (laten) debiteren binnen de hiervoor vastgestelde termijn.

PostNL zal de Opdrachtgever minimaal 14 dagen voor de domiciliëeringsdatum schriftelijk of elektronisch informeren over het te incasseren bedrag, de incassodatum en het factuurnummer.

Wijzigingen in de domiciliëring, zoals wijzigingen van het bankrekeningnummer, dienen tijdig en schriftelijk aan PostNL te worden doorgegeven.

PostNL is niet aansprakelijk voor schade die de Opdrachtgever lijdt door onterechte domiciliëring, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van PostNL.

Indien de Vervoersovereenkomst tussen de Afzender en PostNL betrekking heeft op een volume van minder dan 5000 pakketten per jaar, is een automatische domiciliëring verplicht. In dat geval zal de Afzender onherroepelijk toestemming verlenen aan PostNL om de bedragen voortvloeiend uit de door PostNL geleverde diensten, automatisch te incasseren van de door de Afzender opgegeven bankrekening middels een akkoordverklaring of de ondertekening van een SEPA-mandaat.

#### Betalingsvoorwaarden

8.3. De Afzender verbindt er zich toe alle noodzakelijke en nuttige informatie betreffende de te vervoeren goederen, alsmede alle instructies met betrekking tot hun verdere bestemming, te verstrekken. Hij zal o.m. en zonder dat deze opsomming limitatief is, een juiste beschrijving van de aard, de kwaliteit, de eigenschappen, het stuktal, enz. van de te vervoeren goederen moeten opgeven, en alle nuttige gegevens met het oog op een goede behandeling en opslag ervan, ter kennis brengen.

De Afzender zal wat de gevaarlijke goederen betreft, zeer duidelijk specificeren om welke goederen het gaat, er een juiste beschrijving van geven en er de kwalificatie van opgeven. PostNL is niet gehouden te controleren of de voor opslag en/of vervoer aangeboden goederen, wat de inhoud en / of de kwaliteit aangaat, overeenstemt met hun beschrijving.

PostNL is ontslagen van alle vergoedingen ingevolge schade ontstaan door onvoldoende of verkeerde informatie.

8.4. De Afzender staat in voor alle kosten en voor alle schade en / of verlies die het gevolg zijn van de niet-nakoming van zijn verplichtingen. Hij is bovendien gehouden PostNL te vrijwaren tegen alle aanspraken van derden wegens materiële, immateriële, lichamelijke en / of stoffelijke ongevallen en / of schade, die te wijten zijn aan de niet-nakoming van zijn verplichtingen.

8.5. PostNL is niet aansprakelijk voor materiële, immateriële, lichamelijke en / of stoffelijke ongevallen en / of schade en / of verlies uit welke nog hoofde ook, niets uitgezonderd, tenzij zou bewezen worden dat de bedoelde ongevallen, schade en / of verlies aan opzet of zware fout van PostNL te wijten is.

8.6. De opslag van de goederen geschiedt op risico van de Afzender, tenzij uitdrukkelijk, schriftelijk en voor elke opdracht hernieuwt order voor verzekering, door de Afzender aan PostNL werd gegeven. In geval een verzekeringsopdracht werd gegeven, is PostNL slechts als tussenpersoon, zonder aansprakelijkheid, te beschouwen.

8.7. Bij niet-betaling op de vervaldag is PostNL gerechtigd de uitvoering van alle nog lopende opdrachten op te schorten tot wanneer volledige betaling is bekomen van alle vervallen en nog openstaande facturen, zonder dat dit aanleiding kan geven tot enige schadevergoeding.

#### Artikel 9: Verboden goederen, vrijstelling en aansprakelijkheid en vrijwaring

9.1 PostNL accepteert geen Gevaarlijke stoffen en Verboden goederen. Meer informatie hierover is te vinden op

<https://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/post-versturen/post-naar-het-buitenland/verzendingvoorwaarden/>.

#### Vrijstelling

9.2. PostNL vervoert geen gevaarlijke stoffen maar onder de vrijstellingen genoemd in hoofdstuk 3.4 en 3.5 van het ADR zijn er mogelijkheden, mits wordt voldaan aan deze voorwaarden.

Pakketten vallend onder de vrijstellingen genoemd in hoofdstuk 3.4 en 3.5 van het ADR worden hier verder "ADR zendingen" genoemd.

9.3. Afzender is er volledig voor verantwoordelijk dat zij de bepalingen van het ADR en deze Voorwaarden strikt naleeft. Afzender zal PostNL schadeloos stellen tegen en vrijwaren voor alle schade die PostNL Pakketten en haar onderaannemers lijdt wegens de niet nakoming door Afzender van de bepalingen van het ADR en/of deze Voorwaarden.

9.4.. Onder ADR zendingen worden uitsluitend verstaan zendingen bevattende gevaarlijke stoffen waarvoor ten tijde van het aanbieden van de zending wettelijke vrijstellingen ADR 3.4 en 3.5 gelden die het vervoer ervan toestaan. Andere ADR goederen mogen onder geen beding ten vervoer aan PostNL worden aangeboden.

Voor het overige blijven alle bestaande afspraken als vermeld in de Vervoerovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden onverkort van kracht.

ADR zendingen moeten als volgt ter verzending worden aangeboden aan PostNL:

1. Conform ADR laatste versie hoofdstuk 3.4 en 3.5
2. Uitsluitend worden verzonden aan Nederlandse en Belgische adressen
3. Alleen voor klanten met een pakketten contract met PostNL
4. Voorgemeld via de voormeld applicatie, met het gevaarlijke stoffen kenmerk aangevinkt
5. Uitsluitend als pakket, ADR zendingen mogen niet als brievenbus pakje verzonden worden
6. Alle Aanvullende Diensten zijn toegestaan

#### Aansprakelijkheid en vrijwaring:

9.5 Indien Afzender Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen ten vervoer aanbiedt bij PostNL, behalve in geval van de wettelijke vrijstellingen zoals bepaald in artikel 9.2 tot 9.4 van deze Voorwaarden, vrijwaart Afzender PostNL en stelt PostNL schadeloos voor alle aanspraken van derden alsmede de schade die PostNL lijdt in verband met het vervoer van deze Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen.

9.6. De vrijwaring als bedoeld in lid 9.5 wordt tevens afgegeven aan de onderaannemers van PostNL.

Afzender stemt ermee in dat de door Afzender bij PostNL aangeboden Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen door PostNL zullen worden vernietigd en dat de daarvoor geldende kosten op Afzender verhaald kunnen worden.

9.7 Afzender stemt ermee in dat de door Afzender bij PostNL aangeboden Gevaarlijke stoffen en/of Verboden goederen zullen worden geretourneerd aan afzender door een gespecialiseerde ADR-vervoerder en dat de daarvoor geldende kosten op Afzender verhaald zullen worden.

#### Artikel 10: Weigering, opschorting of staking van vervoer

10.1. PostNL kan het vervoer van een Zending, desgevraagd onder opgave van redenen, weigeren, opschorten of staken indien:

- a. de Afzender niet voldoet aan de voorwaarden die PostNL heeft gesteld voor acceptatie tot vervoer van de Zending (ten aanzien van bijvoorbeeld: betaling, plaats van aanbidding, verstrekking of vermelding van gegevens, gebruik van een Vervoersdocument, gebruik van een barcode, verpakking, inhoud, bestemming, gewicht en afmetingen);
- b. het vervoer van de Zending gevaar kan opleveren voor personen of zaken; dit geldt in ieder geval voor vervoer van goederen, waarop de nationale- of internationale wet- en regelgeving inzake vervoer van gevaarlijke stoffen van toepassing is;
- c. het vervoer bij wet of overheidsvoorschrift is verboden, of PostNL aanwijzingen heeft dat het vervoer strijdig kan zijn met de wet of een overheidsvoorschrift;
- d. de Afzender in verzuim is met de nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met PostNL;
- e. PostNL een andere gegronde reden tot weigering, opschorting of staking heeft; waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlogen of gewapende conflicten, (werk)stakingen etc.;

- f. Een online Vervoersdocument meerdere malen wordt gebruikt voor meerdere verzendingen.

10.2. In geval van weigering of staking van het vervoer van een Zending stelt PostNL de Afzender, voor zover mogelijk, in staat weer in het bezit te komen van de Zending alsmede van de eventueel daarbij overgelegde bescheiden, waarmee de Vervoerovereenkomst wordt beëindigd. PostNL kan aanspraak maken op betaling van de voor het vervoer verschuldigde vergoeding, onverminderd het recht van PostNL op vergoeding van (extra) gemaakte kosten.

#### Artikel 11: Wijziging van de vervoersovereenkomst

Na acceptatie ten vervoer kunnen het Servicekader en/of het afleveradres niet meer worden gewijzigd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is met de Afzender. Zolang de Zending nog niet is afgeleverd kan de Afzender PostNL verzoeken deze retour te zenden. PostNL zal zich dan inspannen gevolg te geven aan zo'n verzoek en kan in bepaalde gevallen gerechtigd zijn om hier een bijdrage voor te vragen. In dat laatste geval zal PostNL dat vooraf aangeven.

#### Artikel 12: Nakomen van de vervoersovereenkomst door PostNL

PostNL heeft het recht om de Vervoerovereenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, onverminderd de rechten en verplichtingen van PostNL uit hoofde van de Vervoerovereenkomst.

#### Artikel 13: Overkomstduur

13.1 PostNL streeft er naar om Zendingen in de loop van de eerste werkdag volgend op de dag van acceptatie ten vervoer op het door de Afzender aangeduide adres af te leveren, met uitzondering van Internationale Zendingen en Zendingen via Online Verzendservice, waarvoor andere voorwaarden gelden. Op zaterdag ten vervoer geaccepteerde Zendingen worden in de regel op de eerstvolgende dinsdag afgeleverd tenzij anders overeengekomen. Tijdens een Piekperiode kan de termijn waarbinnen PostNL de bezorging van Zendingen nastreeft langer zijn.

13.2. De Afzender of de Geadresseerde kan zich slechts op een door PostNL genoemde of aangeduide termijn van aflevering van een Zending beroepen, wanneer deze termijn met betrekking tot die Zending uitdrukkelijk is overeengekomen.

13.3. Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Internationale Zendingen is de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land in combinatie met het specifiek gebied van bestemming, de correctheid én volledigheid van de voormelding (email, buitenlands telefoonnummer) en (voor zover van toepassing) het door de Afzender gekozen Servicekader.

#### Artikel 14: Aansprakelijkheid

14.1. PostNL is zowel in geval van verlies als van beschadiging van Zendingen slechts aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van het CMR-Verdrag voor vervoer over de weg en het verdrag van Warschau ingeval van luchtvervoer.

14.2. Wanneer ingevolge de bepalingen van het CMR-Verdrag een schadevergoeding voor geheel of gedeeltelijk verlies van de goederen ten laste van de vervoerder wordt gebracht, wordt deze schadevergoeding berekend naar de waarde van de goederen op de plaats en het tijdstip van de inontvangstneming. De inkoopwaarde van de goederen van de Opdrachtgever wordt als volgt bepaald: verkoopwaarde - BTW -40% marge.

14.3. De aansprakelijkheid van PostNL is alleszins beperkt tot de limiet van 8,33 SDR per kilo conform artikel 23 lid 3 CMR-Verdrag, behoudens ingeval van opzet.

14.4. PostNL zal bij ingebrekestelling voor verlies of beschadiging als bewijs een afschrift van het leverdocument voorleggen waaruit de plaats van aflevering blijkt overeenkomstig de product en Servicekader afspraken die voorafgaandelijk met de opdrachtgever contractueel werden bepaald. Behoudens bewijs van het tegendeel wijst PostNL alle aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging af.

14.5. De Afzender vrijwaart PostNL voor elke aanspraak en voor door PostNL zelf geleden schade die (in)direct het gevolg is van de afwezigheid, onvolledigheid of onjuistheid van de documenten en informatie in strijd met artikel 6.5, evenals voor aanspraken en voor door PostNL zelf geleden schade door de aanbidding van Verboden goederen in strijd met artikel 9. Op deze clausule mogen de onderaannemers van PostNL eveneens beroep doen. Zo verklaart de Afzender dat als hij juwelen voor vervoer aan PostNL aanbiedt, zij het bedrag van € 30.000 niet overschrijdt, waarbij de Afzender PostNL bij schending van deze verklaring PostNL vrijwaart voor alle schade (inclusief boetes) die PostNL zou lijden.

14.6. Partijen komen overeen dat het herstel van de schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis, opgenomen in dit contract, binnen de wettelijke grenzen exclusief beheerst wordt door de regels van het contractenrecht, zelfs wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

14.7. Partijen komen overeen dat het herstel van de schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis door een bestuurder (al dan niet statutair benoemd) of werknemer in de zin van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten van PostNL, binnen de wettelijke grenzen enkel grond is voor een contractuele vordering tegen de hoofdschuldenaar en geen grond voor een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen deze hulppersonen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

#### Artikel 15: Aanvullende diensten

Tegen betaling van de daarvoor vastgestelde vergoeding en onder volledige toepasselijkheid van het in of bij deze voorwaarden bepaalde kunnen de diensten van PostNL worden uitgebreid met één of meerdere van de in dit artikel genoemde 'Aanvullende diensten'. PostNL heeft het recht om de aanvullende diensten tijdens Piekperiodes tijdelijk stop te zetten of niet aan te bieden. Afzenders waarmee PostNL een contract heeft gesloten voor het vervoer van Zendingen worden in een dergelijk geval zestig (60) kalenderdagen van te voren hierover geïnformeerd.

Aanvullende diensten voor Afzenders die een contract met PostNL hebben afgesloten:

15.1. "Verhoogde aansprakelijkheid" i.c.m. Handtekening voor Ontvangst dan wel i.c.m. Ontvangstcode aan de deur

- a. Zendingen (BE + NL) kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding met "verhoogde aansprakelijkheid" worden verzonden. De aanvullende dienst "Verhoogde aansprakelijkheid" kan enkel worden afgenomen in combinatie met de aanvullende dienst Handtekening voor Ontvangst of in combinatie met de aanvullende dienst Ontvangstcode aan de deur;
- b. Hoogwaardige elektronische producten, dat wil zeggen elektronische producten met een verkoopwaarde van meer dan € 250,-, mogen alleen met PostNL verzonden worden als de Afzender hiervoor "Verhoogde aansprakelijkheid" i.c.m. "Ontvangstcode aan de deur" heeft afgenomen. Indien de Afzender deze dienst niet heeft afgenomen, vergoedt PostNL schade in verband met verlies of beschadiging van Zendingen uitsluitend tot de limiet van artikel 23 of 25 CMR;
- c. Het bedrag van de "verhoogde aansprakelijkheid" moet op de door PostNL voorgeschreven wijze op het Vervoersdocument zijn vermeld. De betreffende vermelding is te beschouwen als een uitdrukkelijk tussen partijen aangegaan beding tot vermeerdering van de aansprakelijkheid van PostNL, als bedoeld in art. 26 CMR;
- d. In geval van aan PostNL toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Zending met "verhoogde aansprakelijkheid" kan de Afzender of de Geadresseerde aanspraak maken op de vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal het bedrag van de "verhoogde aansprakelijkheid";

- e. De bepalingen van de CMR en van het Verdrag van Warschau inzake ‘bijzonder belang bij aflevering’ (resp. art. 26 CMR en art. 22 lid 2 Verdrag van Warschau) zijn overeenkomstig van toepassing. Bij Global Pack zendingen (Internationale Zendingen buiten de Europese Unie aangevuld met Griekenland, Malta en Cyprus) geldt een verhoogde aansprakelijkheid tot maximaal € 200,- per Zending, ongeacht de inhoud daarvan. Dit geldt zowel voor losse Zendingen als Partijen Zendingen;
- f. PostNL bepaalt aan de hand van de door de Afzender overgelegde inkoopfactuur of en hoeveel de Afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding.

#### 15.2. “Handtekening voor ontvangst”

- a. Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en indien van toepassing tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding onder beding van “handtekening voor ontvangst” worden aangeboden. In geval van opdracht tot de aanvullende diensten “verhoogde aansprakelijkheid” maakt de “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader, tenzij er expliciet wordt gekozen voor de “verhoogde aansprakelijkheid icm Ontvangstcode”;
- b. Bij Internationale Zendingen, met uitzondering van Internationale Zendingen zonder Aanvullende dienst, maakt “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader;
- c. De chauffeurs van PostNL maken gebruik van handterminals waarbij een Proof of Delivery aan de deur en een elektronische handtekening kan worden gerealiseerd. De elektronische handtekening vervangt de met inkt op de papieren distributielijst handgeschreven handtekening. Afzender en PostNL komen overeen dat zij deze elektronische handtekening, althans een zo nodig op papier geprinte kopie daarvan, als bewijs van aflevering aanvaarden. Afzender zal Geadresseerde over deze elektronische handtekening informeren;
- d. De Afzender gaat bij voorbaat akkoord dat - in het geval meerdere Zendingen dan wel een Partij(en) (al dan niet in totaliteit door die Afzender ter verzending aangeboden dan wel in combinatie met meerdere Afzenders) op hetzelfde tijdstip worden afgeleverd bij een Geadresseerde - de ‘Handtekening voor ontvangst’ eenmalig wordt verstrekt door de Geadresseerde voor het geheel van op dat moment ontvangen Zendingen dan wel Partij(en) en deze ‘Handtekening voor ontvangst’ alsdan technisch wordt gedupliceerd om per individuele Zending dan wel Partij (op dat moment) die ontvangstbevestiging van de Geadresseerde aan Afzender te (kunnen)verstrekken. De Geadresseerde kan zich jegens PostNL niet beroepen op geen (tijdige) ontvangst (of andere rechten) van de individuele Zending dan wel Partij na het plaatsen van de eenmalige ‘Handtekening voor ontvangst’;
- e. Desgevallend kan de afzender dan wel de geadresseerde ervoor kiezen de aflevering bij een buur te laten plaatsvinden, in welk geval de ‘Handtekening van ontvangst’ als verstrekt door de buur, geldt als een ‘Handtekening voor ontvangst’ van de Geadresseerde.

#### 15.3. “Ontvangstcode aan de deur”

- a. Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en indien van toepassing tegen betaling van de door PostNL vastgestelde vergoeding met een unieke ontvangstcode worden aangeboden aan de deur. Deze dienst wordt enkel aangeboden in combinatie met de aanvullende dienst “Verhoogde aansprakelijkheid”.
- b. De Afzender dient de zendingen voor te melden met de aanvullende dienst “Verhoogde aansprakelijkheid” i.c.m. “Ontvangstcode aan de deur” en vult hierbij een niet encrypted e-mailadres in van de Geadresseerde. Het is aan de Afzender om de Geadresseerde hierover in te lichten. PostNL stuurt vervolgens een e-mail naar de Geadresseerde met een unieke code waarmee het pakket door de Geadresseerde in ontvangst genomen kan worden.

- c. De chauffeurs van PostNL maken gebruik van handterminals waarin de unieke code kan worden ingegeven. Afzender en PostNL komen overeen dat zij het correct ingeven van deze unieke code als bewijs van aflevering aanvaarden. Afzender zal Geadresseerde over deze ontvangstcode informeren, alsook over de vereisten om de ontvangstcode te kunnen ontvangen (o.a. niet encrypted e-mailadres).
- d. De Geadresseerde heeft 3 mogelijkheden om de unieke ontvangstcode in te geven in de handterminal van de chauffeur van PostNL. Na 3 pogingen of in het geval de Geadresseerde geen unieke ontvangstcode zou hebben ontvangen, wordt de Zending door de chauffeur van PostNL overgemaakt aan een PostNL Pakketpunt (cf. de bepalingen van de Servicekaders)
- e. De Afzender gaat bij voorbaat akkoord dat - in het geval meerdere Zendingen dan wel een Partij(en) (al dan niet in totaliteit door die Afzender ter verzending aangeboden dan wel in combinatie met meerdere Afzenders) op hetzelfde tijdstip worden afgeleverd bij een Geadresseerde - de 'Ontvangstcode' eenmalig wordt verstrekt door de Geadresseerde voor het geheel van op dat moment ontvangen Zendingen dan wel Partij(en) en deze 'Ontvangstcode' alsdan technisch wordt gedupliceerd om per individuele Zending dan wel Partij (op dat moment) die ontvangstbevestiging van de Geadresseerde aan Afzender te (kunnen)verstrekken. De Geadresseerde kan zich jegens PostNL niet beroepen op geen (tijdige) ontvangst (of andere rechten) van de individuele Zending dan wel Partij na het plaatsen van de eenmalige 'Ontvangstcode'.
- f. Voor Zendingen met de aanvullende dienst "Verhoogde aansprakelijkheid" i.c.m. "Ontvangstcode aan de deur" kan de Afzender en/of de Geadresseerde er niet voor kiezen om de Zendingen af te leveren bij een buur of op een andere Afsproken Plek.

## Artikel 16: Wijze van aflevering

### 16.1. Algemeen

- a. Tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL gevraagd kan worden, wordt er op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van zondagen en de algemeen erkende feestdagen (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een Vervoerovereenkomst). PostNL behoudt zich het recht voor om bepaalde categorieën Zendingen niet op zaterdag af te leveren. PostNL zal dit dan tijdig algemeen bekend maken.
- b. Aflevering vindt plaats op het op de Zending vermelde adres, dan wel op een door de Geadresseerde opgegeven Afsproken Plek of opgegeven ander adres. PostNL heeft in dat geval het recht om een Zending zonder Aanvullende Dienst, een binnenlandse Zending met 'Handtekening voor ontvangst' of een internationale Zending die niet op het (woon-) adres van de Geadresseerde kan worden afgeleverd, uit te reiken aan één van zijn naaste burens<sup>1</sup>. In een dergelijk geval wordt hiervan aan de Geadresseerde een schriftelijke (al dan niet digitale) mededeling achtergelaten of verstuurd. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL onder de Vervoerovereenkomst zijn geëindigd. Als uitreiking aan één van zijn burens evenmin mogelijk blijkt of indien het een Zending betreft met een Aanvullende dienst, dan wordt aan de Geadresseerde een schriftelijke (al dan niet digitale) mededeling achtergelaten of verstuurd, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Zending kan stellen.
- c. De in artikel a) en b). opgenomen voorwaarden van aflevering gelden zowel voor Binnenlandse Zendingen als voor inkomende Internationale Zendingen. De voorwaarden van aflevering van Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

### 16.2. Wijze van aflevering

De aflevering kan plaats vinden door:

- a. deponeren in de brievenbus of brievengleuf op het op de Zending vermelde adres;
- b. aanbieding ter aflevering in de postbus van de Geadresseerde;

- c. uitreiking aan de Geadresseerde, een volwassen huisgenoot<sup>2</sup> van de Geadresseerde of de gemachtigde van de Geadresseerde, dan wel aan een medewerker van de organisatie die op de Zending als Geadresseerde is aangeduid. Dit geldt voor de meeste Aanvullende diensten;
- d. uitreiking aan burelen;
- e. Het achterlaten van de Zending op een Afgesproken Plek. Bij aflevering als bedoeld in artikel 16.2.a tot en met e. zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL onder de Vervoersovereenkomst zijn geëindigd.

#### 16.3. Bewaring

- a. Indien aflevering door middel van deponering in een daartoe geschikte voorziening of door uitreiking aan de Geadresseerde of aan een andere daartoe geschikte persoon niet mogelijk is, zal PostNL de Zending voor een periode van maximaal een week in bewaring nemen. De voorwaarden van bewaring van uitgaande Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.
- b. Wanneer aflevering niet mogelijk is gebleken en PostNL de Zending daarop in bewaring neemt, zal de Geadresseerde daarover steeds schriftelijk worden geïnformeerd met in ieder geval vermelding van de locatie van bewaring.
- c. PostNL neemt geen Zendingen in bewaring die kennelijk of naar PostNL vermoedt een bederfelijke inhoud hebben.

<sup>1</sup> De Afzender kan verzoeken om een dergelijke Zending uitsluitend ten huize van de Geadresseerde uit te reiken. In dat geval blijft een bestelpoging bij burelen achterwege. De Afzender dient dit verzoek op een duidelijke wijze op de adreszijde van de Zending te vermelden. PostNL stelt daartoe op postvestigingen een gratis sticker verkrijgbaar.

<sup>2</sup> Als huisgenoten worden niet beschouwd (mede-)pension- of hotelgasten, dienstpersoneel, hospita's, gastheren of hotelhouders.

#### 16.4 Gang van zaken rond onbestelbare Zendingen

- a. Indien de Geadresseerde de ontvangst van een Zending weigert, niet afhaalt van de bewaar-/postbuslocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal een week) of indien bewaring van de Zending in verband met de (kennelijke of vermoede) inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL, zal de Zending aan de Afzender worden geretourneerd (in geval van Internationale Zendingen: aan de afzender in het buitenland);
- b. Zendingen die, om welke reden dan ook, niet aan de Afzender kunnen worden geretourneerd, worden nog gedurende circa 6 maanden door PostNL bewaard en ter beschikking van de Afzender of Geadresseerde gehouden, tenzij PostNL weet of aannemelijk acht, dat de (inhoud van de) Zending van geen enkele waarde is, of bewaring in verband met de inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL, in welk geval het PostNL vrijstaat de Zending te (doen) vernietigen of op andere wijze over de Zending te beschikken zoals haar goedgevindt. Zendingen die van waarde worden geacht vervallen na de hiervoor bedoelde periode van 6 maanden aan PostNL. In geval PostNL niet tot retournering van een Zending overgaat zal zij zich inspannen de Afzender te informeren, op welke wijze over de Zending wordt beschikt;
- c. Wanneer de Afzender de retourontvangst van Zendingen weigert of niet afhaalt van de bewaarlocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal 7 dagen), gaat PostNL ervan uit dat de inhoud van de Zending voor de Afzender geen waarde meer vertegenwoordigt en staat het PostNL onmiddellijk vrij om over de Zending te beschikken zoals haar goedgevindt;
- d. Indien blijkt dat het niet mogelijk is om een Zending overeenkomstig de geldende Servicekaders ten aanzien van aflevering uit te reiken, heeft PostNL het recht de met de retournering, de bewaring en/of de vernietiging verbonden kosten geheel of gedeeltelijk aan de Afzender in rekening te brengen.

#### Artikel 17: Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde

Door navraag bij PostNL kan de Afzender of de Geadresseerde tot dertig (30) kalenderdagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending, informatie krijgen met betrekking tot de uitvoering van de Vervoerovereenkomst, op voorwaarde van vermelding van het nummer van de barcode die zich op het Vervoersdocument bevindt. PostNL heeft het recht om bij (eerste) navraag na verloop van de desbetreffende navraagtermijn administratieve kosten in rekening te brengen.

#### Artikel 18: Kennisgeving schade

PostNL gaat er vanuit dat de zending in overeenstemming met het gekozen servicekader is uitgevoerd:

18.1. Indien de ontvanger geen bemerkingen of schade noteert bij de in ontvangstneming van de zending.

18.2. Indien binnen zeven (7) dagen na de dag van levering, zon- en feestdagen niet inbegrepen, geen schriftelijke melding wordt gedaan dat zending is beschadigd bij verborgen schade.

18.3. Indien binnen de zeven (7) dagen, zon- en feestdagen niet inbegrepen, nadat de zending afgeleverd diende te worden, geen manco of vertraging wordt gemeld, dan wel dat de vervoerovereenkomst anderszins niet naar behoren is uitgevoerd.

#### Artikel 19: Beroep bij de ombudsdienst voor de postsector

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

#### Artikel 20: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

20.1. Op alle Vervoerovereenkomsten is het Belgische recht van toepassing.

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

#### Artikel 21: Bescherming persoonlijke levenssfeer

21.1. PostNL gebruikt de in het kader van de Vervoerovereenkomst vastgelegde persoonsgegevens (van Geadresseerden of Afzender) voor de uitvoering van de overeenkomst en voor een goede dienstverlening. PostNL verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening EU 2016/679). Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring van PostNL.

21.2. Afzender zal Geadresseerden informeren omtrent de doorgifte van zijn of haar persoonsgegevens en vrijwaart PostNL voor alle vorderingen en kosten voortvloeiende uit het niet voldoen aan geldende privacyregelgeving door Afzender.

21.3. Afzender ontvangt als klant van PostNL informatieve nieuwsbrieven per e-mail. Die informatie wordt verstuurd om Afzender op de hoogte te houden van de (nieuwe) producten en diensten. Afzender gaat als klant van PostNL akkoord met het ontvangen van deze informatieve nieuwsbrieven. De contactpersonen van Afzender worden toegevoegd aan het emailbestand van PostNL. Afzender kan zich altijd afmelden via de opt-out regeling die onderaan elke nieuwsbrief staat.

#### Artikel 22: Vertrouwelijkheid

Het bestaan of de inhoud van een Vervoerovereenkomst is vertrouwelijk. Afzender zal geheimhouding betrachten ten aanzien van (het bestaan of de inhoud van) een Vervoerovereenkomst. Indien Afzender de geheimhoudingsplicht heeft geschonden is Afzender een direct opeisbare boete verschuldigd van vijftientig procent (25 %) van de omzet per contractjaar met een maximum van € 10.000, onverminderd het recht van PostNL op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

#### Artikel 23: Overdracht van rechten en plichten

23.1. PostNL is gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit de Overeenkomst dan wel een Vervoerovereenkomst over te dragen aan andere gelieerde Belgische vennootschappen van PostNL zoals bedoeld in artikel 1.22 en artikel 1.23 WVV.

23.2. PostNL kan voor de uitvoering van de transportopdrachten beroep doen op onderaannemers, dewelke op hun beurt gebruik kunnen maken van onderaannemers. Deze onderaannemers worden door de vervoerder met de grootste zorg uitgekozen.

#### Artikel 24: Partiele nietigheid

Indien een bepaling van de Vervoerovereenkomst of van alle daarop van toepassing zijnde voorwaarden ongeldig, onwettelijk of onmogelijk is om na te komen, laat dit de overige bepalingen van de Vervoerovereenkomst of die betreffende voorwaarden onverlet. Partijen zullen een nieuwe bepaling met hetzelfde doel overeenkomen, met dien verstande dat de geest en de strekking van de Vervoerovereenkomst daardoor zo min mogelijk wordt aangetast.

#### Artikel 25: Wijziging voorwaarden

25.1. PostNL heeft het recht deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Tenzij anders bepaald of overeen- gekomen zijn wijzigingen en aanvullingen tot nader order van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die op en na de door PostNL bekend gemaakte datum van invoering van de wijzigingen en/of aanvullingen tot stand komen.

25.2. PostNL heeft het recht de voorwaarden van een Vervoerovereenkomst te wijzigen en/of aan te vullen. Indien PostNL hiertoe overgaat, zal zij daarvan tenminste 30 dagen voor inwerkingtreding van de wijziging en/of aanvulling schriftelijk of via e-mail mededeling doen.