

Servicekaders

PostNL Pakketten Benelux B.V. & PostNL Transport B.V.

Geldig vanaf 1 augustus 2024



Inhoud

1. Algemeen	3
2. Pakketten Nederland	7
3. Pakketten Nederland - België	20
4. Pakketten Internationaal	22
5. Freight	25

Te downloaden via <http://www.postnl.nl/algemene-voorwaarden/allevoorwaarden>)¹

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

Artikel 1

Algemeen

Toegestane Zendingen

- De minimale afmetingen bedragen 10 cm (langste zijde) x 1 cm (kortste zijde) x 10 cm (overige zijden) en de maximum afmetingen 175 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 78 cm (overige zijden). De maximale afmetingen voor Zendingen die in een PostNL Pakket- en Briefautomaat afgeleverd kunnen worden, bedragen 61 cm (langste zijde) x 41 cm (kortste zijde) x 52,5 cm (overige zijden). Het maximum gewicht per pakket bedraagt 31,5 kg.
- Voor Zendingen groter dan 100 cm (langste zijde) x 58 cm (kortste zijde) x 70 cm (overige zijde) en/of tussen 23 kg en 31,5 kg wordt de toeslag afwijkende verwerking in rekening gebracht.
- Er worden toeslagen in rekening gebracht voor Zendingen groter dan 50 dm³. Deze toeslagen zijn afhankelijk van het formaat pakket en gelden vanaf 50 dm³, 100 dm³ en 200 dm³.
- De pakketten moeten voorzien zijn van een deugdelijke verpakking.
- Een Zending binnen Nederland kan uit meerdere losse colli bestaan. Een colli moet uit één doos, zak of koker bestaan en mag niet bestaan uit meerdere losse verpakkingen die aan elkaar getapet zijn.

Richtlijnen voor een deugdelijke verpakking

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

Overkomstduur

- De overkomstduur is de tijd tussen de aannamescan van het pakket bij PostNL en de eerste bezorgpoging van het pakket bij de Geadresseerde. De Geadresseerde kan een zakelijk, particulier of postbusadres (in Nederland) zijn.
- PostNL streeft naar een overkomstduur voor pakketten met bestemming Nederland en België in de loop van de volgende bezorgdag (zie Tabel 2).
- Pakketten gericht aan een adres op de Waddeneilanden of een postbusadres (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus) worden niet op maandag bezorgd.
- Pakketten naar het buitenland (behalve België) worden mogelijk niet op maandag bezorgd, dit is afhankelijk van de bestemming.

Wijzigen Servicekaders

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

Emballage

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

Partijen

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

- Partijen pakketten van meer dan 1000 stuks met bestemming NL.
- Partijen pakketten van meer dan 100 stuks met afwijkende verwerking of met bestemming EU/Niet-EU.

Verzendapplicaties

Alle pakketten, pallets of stukgoederen moeten zijn voorzien van een verzendlabel conform de specificaties van PostNL. PostNL heeft applicaties beschikbaar voor het voormelden van pakketten en aanmaken van labels (zie Tabel 1).

Voormelding

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

Track & Trace

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

Notificaties

E-mailnotificaties informeren de Geadresseerde proactief over de status van uw Zending op het door u doorgegeven e-mailadres van de Geadresseerde. De notificaties per e-mail worden standaard door PostNL verzonden.

Een correcte voormelding, inclusief het e-mailadres van de Geadresseerde, is essentieel voor het versturen van notificaties. Indien het e-mailadres van de Geadresseerde bekend is, dient u deze daarom in alle gevallen mee te geven in de voormelding zodat PostNL in staat is e-mail notificaties te versturen.

Geïntegreerde diensten

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

Gebruik developersportal

U bent zelf verantwoordelijk voor het correct implementeren van de geïntegreerde diensten. Om in te kunnen staan voor de continuïteit van onze geïntegreerde diensten is het noodzakelijk dat u de meest recente (technische) documentatie, die is opgenomen in het developersportal, raadpleegt en gebruikt.

Gebruik data

- Hoewel PostNL probeert juiste, volledige en actuele informatie aan te bieden, kan PostNL expliciet noch impliciet de garantie geven dat de informatie die bij een geïntegreerde dienst wordt aangeboden juist, volledig of actueel is.
- Gebruik van een geïntegreerde dienst die andere internetgebruikers kan hinderen, het functioneren van de internetsite in gevaar kan brengen en/of de informatie op de internetsite of de onderliggende software kan aantasten, is niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan om gegevens die PostNL bij geïntegreerde diensten beschikbaar stelt aan te wenden voor commerciële, niet-technische doeleinden, inclusief massadownloads van content, het maken van een database, big data of het verstrekken van de gegevens aan derden voor analytische doeleinden.
- Het gebruik van de Shippingstatus API is ervoor bedoeld om de track & trace status op te halen van uw Zendingen. De capaciteit van ons netwerk is echter niet ongelimiteerd. U heeft het recht om voor elke Zending tot aan status 'afgeleverd' elke 15 minuten de service te bevragen. Mocht blijken dat er buitensporig veel gebruik wordt gemaakt van de service, dan behoudt PostNL zich het recht voor om het gebruik van deze dienst te limiteren of te beëindigen.
- Van u wordt maximale inspanning verwacht om te voldoen aan de bezorgvoorkeuren zoals aangegeven door Geadresseerde. U dient de data die PostNL ter beschikking stelt adequaat te beveiligen en mag deze data alleen gebruiken voor het afronden en uitvoeren van de desbetreffende order.
- Als de data persoonsgegevens omvat, moet u garanderen dat u deze persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante wet- en regelgeving (waaronder Code E-mail 2012) gebruikt.

Gebruik PostNL logo, iconen en knoppen

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

Beveiliging

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

Tijdvakindicatie

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

Bezorgtermijnen

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

Doorontwikkeling en upgrades

Geïntegreerde diensten van PostNL kunnen worden verbeterd en uitgebreid met nieuwe producten en functionaliteiten. PostNL verwacht dat gebruikers regelmatig updates uitvoeren, zodat ze blijven met de meest recente versies van de geïntegreerde services. Gebruikers kunnen genoodzaakt worden om te upgraden indien een aanpassing heeft plaatsgevonden. Gebeurt dit niet binnen de door PostNL bepaalde periode, dan kan dit tot gevolg hebben dat niet langer gebruik gemaakt kan worden van de desbetreffende geïntegreerde dienst.

PostNL houdt zich het recht voor om te stoppen met bezorgopties, applicaties en versies van applicaties. Daarbij zal een redelijke termijn gehanteerd worden tussen de eerste aankondiging en het feitelijke stopzetten.

Vrijwaring

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

Aansprakelijkheid PostNL

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

Tabel 1 - Overzicht geïntegreerde diensten PostNL

Applicatie	Beschrijving
Mijn PostNL	Dit is een online applicatie waarin o.a. verzendlabels gegenereerd worden, notificaties geconfigureerd worden en de status van pakketten opgezocht kan worden.
Application Programming Interface (API)	Met de API van PostNL kunnen klanten PostNL-functionaliteit integreren in hun systemen door middel van programmeren.
Plug-ins	Een plug-in is een kant-en-klare module die geïnstalleerd kan worden op webwinkelsoftware waarmee klanten kunnen beschikken over PostNL- functionaliteit.
Zelfbouw*	Hiermee krijgt de klant instructies om zelf de labels te maken. De software voor deze functionaliteit draait volledig lokaal bij de klant. Voormeldingen worden op een SFTP- server geplaatst en door PostNL opgehaald. De labels moeten eerst fysiek door PostNL worden getest en geaccordeerd, voordat ze in gebruik kunnen worden genomen.

*Het gebruik van zelfbouw kan alleen in overleg met PostNL.

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

Artikel 2

Pakketten Nederland

2.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

PostNL hanteert standaard specificaties voor het uitreiken van pakketten.

Tabel 2 - Specificaties uitreiken pakketten in Nederland

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	<ul style="list-style-type: none">▪ Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur.▪ Avond: 17.30 tot 22.00 uur (alleen bij het product Avondbezorging).
Bij geen gehoor	<ul style="list-style-type: none">▪ Ligt het pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL-punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). Voor Pharma Zendingen respectievelijk Gegarandeerde leveringen geldt: 2e bezorgpoging de volgende dag overdag (niet op zondag).
Bezorgvoorkeuren	<ul style="list-style-type: none">▪ De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen dat de Zendingen die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres standaard - dus voor de eerste bezorgpoging - direct naar een PostNL-punt worden verstuurd. Het pakket kan daar op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde worden opgehaald.▪ De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen waar de Zendingen, die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres, moeten worden afgeleverd als hij/zij niet thuis is, waarbij de Geadresseerde de keuze heeft tussen de burens, de in het account gekozen Afsproken Plek of een PostNL-punt in de buurt.
Bezorging wijzigen	<ul style="list-style-type: none">▪ De Geadresseerde van een Zending kan via de PostNL-app of webpagina van PostNL in zijn/haar PostNL account instellen dat de Zendingen die geadresseerd zijn aan zijn/haar huisadres direct, dus voor de eerste bezorgpoging, naar een PostNL-punt worden verstuurd. Het pakket kan worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde.▪ De Geadresseerde van een Zending kan voor de bezorgpoging het aflevermoment en/of het afleveradres wijzigen dan wel voor een Afsproken Plek kiezen.▪ Hiervoor gebruikt de Geadresseerde de PostNL-app of de webpagina van PostNL. Om te wijzigen gebruikt men hiervoor de Track & Trace-code in combinatie met de eigen postcode, de gegevens die op de kennisgeving staan in combinatie met de eigen postcode of de gegevens die zijn opgenomen in het persoonlijke PostNL- account.▪ Het wijzigen door de Geadresseerde van het aflevermoment, het afleveradres en/ of een Afsproken Plek is mogelijk zonder tussenkomst en/of akkoord van de Afzender.▪ PostNL zal de bezorging conform het verzoek van de Geadresseerde uitvoeren en kan daardoor afwijken van de oorspronkelijke bezorging.▪ In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Geadresseerde te vragen voor het wijzigen van de bezorging.▪ In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Afzender te vragen voor het op verzoek retour sturen van een Zending nog vóór het bezorg moment bij de Geadresseerde.

Kenmerk	Specificaties
	<ul style="list-style-type: none"> Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL. Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen dan wel voor een Afgesproken Plek te kiezen, zal de Geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-punt	<ul style="list-style-type: none"> Bij geen gehoor geldt dat na de 1e bezorgpoging of voor die gevallen waar sprake is van de 2e bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor), het pakket door of namens de Geadresseerde kan worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs en het zetten van een Handtekening voor ontvangst. Na Bezorging Wijzigen naar PostNL-punt kan het pakket door of namens de Geadresseerde worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs. Een Handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.

Aanvullende diensten

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

Tabel 3 - Specificaties aanvullende diensten

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	<ul style="list-style-type: none"> Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de burens aangeboden of op een Afgesproken Plek afgeleverd. Alleen huisadres is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Handtekening voor ontvangst	<ul style="list-style-type: none"> Met Handtekening voor ontvangst moet de Geadresseerde, de huisgenoot of burens van Geadresseerde bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). Handtekening voor ontvangst is combineerbaar met Alleen huisadres en Retour bij geen gehoor.
Verhoogde aansprakelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. De aansprakelijkheid kan in stappen van € 100, € 250 en € 500 worden verhoogd tot een maximum van € 5.000 per Zending. De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket, wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum. Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. Verhoogde aansprakelijkheid is standaard inclusief de diensten Handtekening voor ontvangst en Alleen huisadres. Verhoogde aansprakelijkheid is combineerbaar met Retour bij geen gehoor.
Retour bij geen gehoor	<ul style="list-style-type: none"> Met Retour bij geen gehoor kunt u ervoor kiezen om uw pakket na een 1e of 2e mislukte bezorgpoging (indien van toepassing, zie Tabel 2, Bij geen gehoor) direct retour te laten sturen. De Geadresseerde kan hierdoor het pakket niet alsnog ophalen op een PostNL-punt.

Aanvullende dienst	Specificaties
Notificatieservice per SMS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PostNL verstuurt standaard e-mail notificaties. ▪ De notificaties per sms zijn een optionele dienst, hiervoor wordt een toeslag in rekening gebracht. ▪ Voor het versturen van een notificatie per sms dient het mobiele telefoonnummer in de voormelding te worden meegegeven.
Keuze bezorgdag	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Als u gebruik maakt van de API van PostNL, kan uw klant met Keuze bezorgdag kiezen voor een specifieke bezorgdag. ▪ Uw klant kan een bezorgdag kiezen voor de aankomende 7 kalenderdagen. ▪ Alléén pakketten die een dag voor de gekozen bezorgdag bij PostNL worden aangeleverd, kunnen op de Keuze bezorgdag bezorgd worden. Voor pakketten die eerder of later bij PostNL worden aangeleverd, streeft PostNL ernaar het pakket in de loop van de eerstvolgende bezorgdag volgend op de dag van aanbieding aan PostNL te bezorgen. ▪ Als uw klant een bezorgdag/-moment kiest waarvoor u geen overeenkomst heeft met PostNL, staat het PostNL vrij om op een andere dag en/of ander tijdstip te bezorgen.
Avondbezorging	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Met Avondbezorging kunt u uw pakketten in de avond laten bezorgen bij uw klant. ▪ Bezorging vindt plaats in de avond op maandag t/m vrijdag van 17.30 tot 22.00 uur. ▪ Pakketten die op vrijdag bij PostNL zijn aangeboden, worden zaterdag overdag bezorgd. ▪ Avondbezorging is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in dichtbevolkte gebieden in Nederland. PostNL beheert de postcodes die wel/geen Avondbezorging kennen; deze dienen per bestelling opgevraagd te worden via de PostNL API. ▪ Avondbezorging kan gecombineerd worden met Alleen huisadres, Handtekening voor ontvangst, Retour bij geen gehoor en Verhoogde aansprakelijkheid.
Gegarandeerde levering	<ul style="list-style-type: none"> ▪ U kunt uw pakketten laten bezorgen I) vóór 10.00 uur, II) vóór 12.00 uur of III) vóór 17.00 uur. ▪ De tweede bezorgpoging vindt de volgende dag plaats tussen 8.00 – 22.00 uur. ▪ Bij twee keer geen gehoor gaat het pakket retour Afzender. ▪ Bij vertraging in de aflevering kan, via het serviceteam, een verzoek tot restitutie van de toeslag worden ingediend. ▪ Gegarandeerde levering is mogelijk bij pakketten gericht aan een adres in Nederland, m.u.v. ochtend leveringen op de Waddeneilanden en postbusadressen (ook als een antwoordnummer gekoppeld is aan een postbus). ▪ Aflevering op zaterdag en zondag is niet mogelijk; bij aanlevering op vrijdag wordt het pakket op maandag aangeboden. ▪ Gegarandeerde levering is combineerbaar met Handtekening voor ontvangst, Verhoogde aansprakelijkheid, Retour bij geen gehoor en Alleen huisadres. ▪ Gegarandeerde levering is niet mogelijk in combinatie met Premium Haal-service. ▪ Bij een niet-correcte of onvolledige voormelding zal het pakket overdag zonder Gegarandeerde levering worden gedistribueerd. De toeslag wordt dan niet gefactureerd.

Aanvullende dienst	Specificaties
Leeftijdscheck 18+	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het pakket wordt alleen uitgereikt als de ontvanger ouder is dan de aangegeven leeftijd. ▪ De pakketbezorger controleert aan de deur het legitimatiebewijs van de ontvanger. De volgende documenten gelden als een geldig legitimatiebewijs: <ul style="list-style-type: none"> - Nederlandse identiteitskaart - Nederlands paspoort - Nederlands rijbewijs - Nederlands vreemdelingendocument - Europese identiteitskaart - Buitenlands paspoort ▪ De ontvanger wordt gevraagd een Handtekening voor ontvangst te zetten. Deze Handtekening voor ontvangst komt digitaal beschikbaar. ▪ Leeftijdscheck 18+ is standaard inclusief de aanvullende dienst Alleen huisadres. Het pakket wordt dus niet bij de burens afgeleverd. ▪ Na de eerste of tweede bezorgpoging (Tabel 2, Bij geen gehoor) kan de Geadresseerde het pakket ophalen op een PostNL-punt. ▪ Leeftijdscheck 18+ Zendingen kunnen niet naar een antwoordnummer of postbusadres worden verzonden. ▪ Leeftijdscheck is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid, Retour bij geen gehoor, Notificatie services en Ophalen bij PostNL-Punt. ▪ Voor alle Zendingen waarvoor wettelijk gezien een bepaalde leeftijd is vereist voor ontvangst van een Zending dient de Aanvullende dienst Leeftijdcheck 18+ afgenomen te worden.
Ophalen bij PostNL-punt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ U kunt uw pakket direct naar één van de 3500+ PostNL-punten verzenden. Uw klant kan zelf de locatie kiezen. ▪ Het pakket is uiterlijk vanaf 15.00 uur beschikbaar. ▪ Aanleveren is mogelijk op zondag t/m vrijdag, de volgende dag is het pakket beschikbaar op een PostNL-punt. ▪ De PostNL-punten hebben ruime openingstijden (ook open op koopavond, op zaterdag en soms op zondag). ▪ De standaard maximum afmetingen en gewichten voor pakketten zijn van toepassing (zie 'Toegestane Zendingen'). ▪ Handtekening voor ontvangst en (online) identificatie is standaard voor Ophalen bij PostNL-punt. ▪ Ophalen bij PostNL-punt is te combineren met Verhoogde aansprakelijkheid, Leeftijdscheck 18+ en Notificatie services. ▪ Uw klant haalt het pakket op met een digitaal afhaalbewijs, NAW-gegevens of de barcode van de Zending. ▪ De locatiehouder vraagt naar het legitimatiebewijs en een handtekening. Het nummer van het legitimatiebewijs en de handtekening worden opgeslagen.

Aanvullende dienst	Specificaties
Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uw klant kan 7 dagen per week, 24 uur per dag zijn of haar pakketten ophalen. ▪ De maximum afmetingen en gewichten voor pakketten in PostNL Pakket- en Briefautomaten zijn van toepassing (zie 'Toegestane Zendingen'). ▪ Uw klant haalt de Zending op met een notificatie met pincode. Het correct voormelden van de contactinformatie van de Geadresseerde is nodig om de pincode te kunnen delen. ▪ Zendingen blijven 72 uur in de PostNL Pakket- en Briefautomaat liggen ter afhaling door de Geadresseerde. ▪ Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat is niet te combineren met een Aanvullende dienst, uitgezonderd Handtekening voor ontvangst (d.m.v. pincode). ▪ Indien geen locker in de gekozen PostNL Pakket- en Briefautomaat beschikbaar is, dan wordt Zending vroegtijdig, tijdens de sortering, geher-routeerd naar een nabij gelegen PostNL-punt. De Geadresseerde ontvangt een excuus notificatie met hierin het adres van het PostNL-punt waar de Geadresseerde de Zending dezelfde dag kan ophalen. ▪ Het staat PostNL vrij om het aantal PostNL Pakket- en Briefautomaten uit te breiden of te verminderen en daarnaast bepaalde verzendmogelijkheden uit te sluiten van Ophalen uit een PostNL Pakket- en Briefautomaat.

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

2.2 Overdragen aan PostNL: Haalservice & Aanleveren

Om er voor te zorgen dat Zendingen worden bezorgd, is het van belang dat de Zendingen op een juiste wijze worden overgedragen aan PostNL. PostNL heeft hiervoor verschillende diensten:

- Haalservice
- Aanleveren op een PostNL-punt
- Aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Haalservice

Met de Haalservice worden de pakketten opgehaald door PostNL op de aangegeven ophaallocatie. Deze worden vervolgens aangeleverd op één van de sorteercentra van PostNL. De dienstverlening start bij de in ontvangst name van de pakketten op de ophaallocatie (zoals aangegeven op de vrachtbrief) en eindigt wanneer de pakketten zijn afgeleverd op het betreffende aanbiedingspunt van PostNL (en de vrachtbrief is getekend voor ontvangst).

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

- Type Zending
- Aantal Zendingen en kenmerken van de Zendingen
- Locatie van het ophaaladres

Tabel 4 - Specificaties voor de Haalservice

Kenmerk	Specificaties
Volume	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vanaf 1 rolcontainer per dag ▪ Indien brievenbuspakjes+ en/of brieven, dienen deze gescheiden te zijn van de pakketten
Haaldagen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maandag t/m vrijdag ▪ Zaterdag ▪ Zondag (> 6 rolcontainers)
Tijdsvenster	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 30 minuten ▪ 1 uur ▪ 2 uur ▪ Meer-uurstijdvak
Haaltijden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tot 18.00 uur ▪ Tot 20.00 uur en in overleg met PostNL tot 23.00 uur (> 6 rolcontainers)
Emballagemiddel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rolcontainers, tenzij anders overeengekomen.

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

PostNL streeft ernaar de haalservice binnen de overeengekomen tijdsvensters uit te voeren. Als dit niet lukt, zal PostNL dit herstellen binnen 1 werkdag indien operationele capaciteit dit toelaat. De tijdigheid wordt gemeten over de haalafspraken in 1 week, exclusief haalafspraken in geval van overmacht (zoals bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden of stakingen).

Aanvullende diensten

Als aanvulling op de Haalservice zijn onderstaande diensten mogelijk. Deze mogelijkheden zijn afhankelijk van het klant-verzendprofiel en operationele maakbaarheid; alleen in afstemming met de contactpersoon bij PostNL.

Tabel 5 - Aanvullende diensten haalservice

Aanvullende diensten*	Specificaties
Tijdvenster Wachten tot eindtijd	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wij wachten tot het eind van het opgegeven tijdvenster.
Emballage opties	<p>PostNL haalt ook andere emballagemiddelen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pallets; wanneer wenselijk en overeengekomen kunnen lege pallets ook worden teruggebracht. ▪ Wisseltrailer.
Verzegeld vervoer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De mogelijkheid om de laadruimte te verzegelen. PostNL vervoert de Zendingen na belading verzegeld naar onze sorteercentra. ▪ Inclusief transportzegel via PostNL of gebruik uw eigen zegel desgewenst. ▪ De unieke code van de zegel wordt ook op de vrachtbrief vermeld
Combi-haalservice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PostNL haalt op een adres de aangeboden pakketten, stukgoed en pallets.

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

* Gedurende drukke periodes, waaronder de Piekperiode en de periode van feestdagen en de aanloop naar de feestdagen, zijn aanvullende diensten voor extra of gewijzigde ritten beperkt mogelijk. PostNL behoudt het recht dit niet aan te bieden of een meerprijs te rekenen.

Aanleveren op een PostNL-punt

Pakketten kunnen worden aangeleverd op één van de PostNL-punten. Pakketten zijn in ontvangst genomen door PostNL als er een aannamescan van het pakket is gemaakt op het PostNL-punt. Indien de Zendingen in een rolcontainer worden aangeleverd, is er geen aannamescan van het pakket op een PostNL-punt. Pakketten zijn dan in ontvangst genomen door PostNL als er een scan is op het sorteercentrum. Onderstaande specificaties gelden voor deze dienst.

Tabel 6 - Specificaties voor aanleveren op een PostNL-punt

Kenmerk	Specificaties
Aanleverspecificaties en volume	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanleveren op PostNL-punten is toegestaan tot maximaal 30.000 pakketten per jaar, afhankelijk van de grootte van een pakket of de totale dm³ van Zendingen per dag, zoals hieronder geformuleerd. ▪ Het maximale dm³ van Zendingen per dag, kan per PostNL-punt verschillen. Raadpleeg de PostNL locatiewijzer of het Zakelijk locatie advies op MijnPostNL voor de geschikte PostNL-punten, en tot welk volume. <ul style="list-style-type: none"> ▫ Op de grootste PostNL-punten kan tot een dm³ van maximaal 5 rolcontainers per dag worden aangeleverd. hier aangeleverd kan worden. ▫ PostNL behoudt het recht om bij een structureel volume van >3 rolcontainers per aanlevering of afwijkende pakketformaten te verzoeken een sorteercentra als aanleverlocatie te gebruiken of een haalservice af te nemen. ▪ Pakketten groter dan 100 cm (langste zijde) X 50 cm x 50 cm kunnen alleen worden aangeleverd bij de grootste PostNL-punten, die u kunt achterhalen via de PostNL locatiewijzer of locatie-advies op MijnPostNL. ▪ Het is niet mogelijk om Zendingen aan te leveren die koeling behoeven. ▪ Op onze PostNL-punten zijn pakketten en brievenbuspakjes+ aan te leveren. Niet op al onze PostNL-punten is het mogelijk om pakketten aan te leveren, dit kan ook gelden voor andere type Zendingen, zoals brieven. Welk type Zendingen aan te leveren zijn, is te controleren op de PostNL locatiewijzer of via het Zakelijk locatie advies op MijnPostNL.
Uiterste aanlevertijd, overkomstduur en openingstijden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanlevertijden variëren per PostNL-punt. Raadpleeg de PostNL locatiewijzer of het Zakelijk locatie advies op MijnPostNL welke aanlevertijd geldt voor welk PostNL-punt. ▪ Uiterste aanlevertijden landelijk <ul style="list-style-type: none"> ▫ maandag - vrijdag: voor 18:30 uur ▫ Zaterdag: voor 17.00 uur ▪ PostNL streeft ernaar om pakketten die op maandag tot en met vrijdag worden aangeleverd, de volgende werkdag (inclusief zaterdag) te bezorgen, mits de Pakketten voor de uiterste aanlevertijd zijn aangeleverd op de PostNL locatie. Ook voor een select aantal PostNL-punten waarbij pakketten in het weekend worden aangeleverd, streeft PostNL ernaar om die op maandag te bezorgen. De aannamescan op een PostNL-punt staat voor het moment van overdracht, welke dient te zijn voldaan vóór de uiterste aanlevertijd voor bezorging de volgende werkdag. ▪ Openingstijden verschillen per PostNL-punt. Deze zijn terug te vinden in de PostNL locatiewijzer en in het Zakelijk locatie advies via MijnPostNL. De openingstijden kunnen afwijken van de uiterste aanlevertijd en kunnen niet aangehouden worden voor de bezorgbelofte van de verzender aan de Geadresseerde.

Kenmerk	Specificaties
Zakelijk locatie advies PostNL-punt via MijnPostNL	<ul style="list-style-type: none"> Op MijnPostNL wordt via het Zakelijk locatie advies aangegeven welk PostNL-punt het meest geschikt is voor de Zendingen van een specifieke klant. Dit advies wordt gebaseerd op onder andere het aantal en de grootte (dm³) van de aan te leveren pakketten per dag. Indien de locatiewijzer of Zakelijk locatieadvies niet geraadpleegd en opgevolgd wordt, is het niet zeker dat alle Zendingen kunnen worden aangeleverd op een ander gekozen PostNL-punt. Via het Zakelijk locatie-advies kan ook op basis van voorkeuren gezocht worden naar het meest geschikte PostNL-punt. Bijvoorbeeld voorkeuren als: afstand tot het PostNL-punt, uiterste aanlevertijd en zelfservice op een PostNL-punt.

Aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Pakketten kunnen worden aangeleverd op één van de PostNL sorteercentra. De dienstverlening start bij het toelaten van het vervoersmiddel op het terrein van het sorteercentrum en eindigt wanneer de pakketten zijn gelost. Beschikbaarheid van deze dienst is afhankelijk van het klant-verzendprofiel en operationele maakbaarheid en is alleen mogelijk in afstemming met de contactpersoon bij PostNL.

Onderstaande specificaties gelden voor deze dienst.

Tabel 7 - Specificaties voor aanleveren op een PostNL Pakketten sorteercentrum

Kenmerk	Specificaties
Aanleverdagen	<ul style="list-style-type: none"> Maandag t/m Vrijdag Zaterdag (afhankelijk van sorteercentrum) Zondag (afhankelijk van sorteercentrum)
Aanlevertijden	<ul style="list-style-type: none"> Van 14:30 uur tot 22:00 uur Aanlevertijden kunnen per sorteercentrum en dag van de week variëren
Aanleverlocatie	<ul style="list-style-type: none"> Aanleveren kan op verschillende PostNL sorteercentra. In overleg met de contactpersoon bij PostNL, wordt bepaald welk sorteercentrum van PostNL bij het klant verzendprofiel en het door de klant ingezette vervoersmiddel. Alleen op deze overeengekomen aanleverlocatie(s) mag worden aangeleverd. PostNL behoudt het recht om te verwijzen naar een andere aanleverlocatie indien klant-verzendprofiel of ingezet vervoersmiddel afwijkt van hetgeen eerder is overeengekomen.

In het geval dat PostNL de dienst niet kan leveren, zal PostNL zich inspannen herstel maatregelen te nemen indien de operationele capaciteit dit toelaat.

Emballage

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

Tabel 8 - Emballage kenmerken en specificaties

Kenmerk	Specificaties	Specificaties
	Tot en met 6 rolcontainers per dag	> 6 rolcontainers per dag
Emballageservice	<ul style="list-style-type: none"> Bij aankomst haalafpraak, wordt emballage voor de volgende dag aangeleverd Met een maximum van de benodigde dagaantallen rolcontainers Bij extra volume: aantallen aan te passen zolang de voorraad strekt. 	<ul style="list-style-type: none"> Aparte emballagerit Benodigde week- of dagaantallen rolcontainers Bij extra volume aantallen aan te passen zolang de voorraad strekt.

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

Aanvragen en wijzigen haalservice, emballage of aanleveren op een sorteercentrum van PostNL
De structurele afspraken voor de haalservice, emballage of het aanleveren op een sorteercentrum worden vastgelegd in overleg tussen PostNL en de klant.

- De volgende verzoeken ten aanzien van deze afspraken dienen tijdig door te worden gegeven aan PostNL:
- Groter of lager aantal op te halen of aan te leveren rolcontainers of een ander vooraf overeengekomen embalgemiddel. Voor een specifieke haalafpraak, dag, periode of voor de structurele afspraak. We vragen hierbij ook door te geven welk type pakketten wordt aangeleverd (Bestemming Nederland, België of export; regulier of niet machine geschikt; bestemd voor het Sorteercentrum Kleine Pakketten)
 - Wijziging in de haallocatie of aanleverlocatie.
 - Wijziging in haaltijd of aanlevertijd.
 - Tijdelijk stopzetten van de afsprakenreeks voor één of meerdere dagen.
 - Het annuleren van een enkele afspraak.
 - Wijzigingen in verhoudingen van de type lading conform tabel 9.

De uiterlijke tijden om een van de bovengenoemde wijzigingen door te geven, communiceert PostNL in MijnPostNL of zijn telefonisch op te vragen. Tijdens drukke periodes kunnen uiterlijke tijden wijzigen. Bij het niet tijdig aanvragen of wijzigen van ritten kan PostNL het verzoek niet uitvoeren.

Alleen indien PostNL het verzoek heeft bevestigd, zal het verzoek van kracht zijn. Deze bevestiging is terug te vinden via MijnPostNL of via de contactpersoon bij PostNL. PostNL streeft ernaar binnen redelijke termijn - en tenminste voor aanvang van dag/tijd waar verzoek betrekking op heeft - het verzoek te bevestigen dan wel af te wijzen.

Voorwaarden

Indien (gedeeltelijk) niet voldaan is aan de gestelde voorwaarden zoals hieronder vermeld, staat het PostNL vrij om de Zendingen niet in ontvangst te nemen en gemaakte kosten in rekening te brengen.

Tabel 9 - Voorwaarden voor overdragen aan PostNL

Kenmerk	Specificaties
Type Lading	<p>Beschikbaar voor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakketten conform 'Toegestane Zendingen' (beschreven in hoofdstuk 1). ▪ Pakketten naar buitenland (Export, inclusief België). ▪ Niet machinegeschikte pakketten. ▪ Pakketten bestemd voor Sorteercentrum Kleine Pakketten ▪ (partijen) Brievenbuspost, mits gescheiden aangeleverd middels een daarvoor geschikt hulpmiddel en overeengekomen met PostNL.
Aanleveren pakketten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pakketten dienen aangeleverd te worden op rolcontainers, tenzij expliciet anders overeengekomen met PostNL. ▪ Pakketten met afwijkende verwerking, niet machine geschikte pakketten, dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval van minimaal 20.000 pakketten met afwijkende verwerking per jaar (gemiddeld 70 per dag). Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. PostNL aanvaardt hier geen aansprakelijkheid voor. ▪ Pakketten met bestemming België dienen op een separate rolcontainer aangeboden te worden in geval dat een klant gemiddeld meer dan 70 pakketten met bestemming België per dag heeft. Indien dit niet mogelijk is, kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de pakketten. ▪ Indien met PostNL is overeengekomen dat (een deel van) de pakketten op het Sorteercentrum Kleine Pakketten moet worden aangeleverd, dienen Kleine pakketten bestemd voor het Sorteercentrum Kleine Pakketten op een separaat en daarvoor bestemd hulpmiddel te worden aangeleverd.

Kenmerk	Specificaties
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het emballagemiddel dient voorzien te zijn van een indicatiekaart, aangebracht op de daarvoor bestemde houders (of aan de buitenkant van de gesealde pallet). De indicatiekaarten kunnen besteld worden via Mijn-PostNL of bij de contactpersoon van PostNL en dienen de volgende type Zendingen aan te geven: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Reguliere Zending; ▫ Niet machine geschikt vanaf 70 pakketten per dag; ▫ België vanaf 70 pakketten per dag; ▫ Pakketten bestemd voor Sorteercentrum Kleine Pakketten; of ▫ Mix: een combinatie van hiervoor genoemde Zendingen.
Aanleveren haalservice-specifiek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alleen de met PostNL overeengekomen lading, aantal rolcontainers of het equivalent, kan worden overgedragen aan PostNL. ▪ De lading moet klaarstaan, conform onderstaande voorwaarden, tenzij expliciet anders overeengekomen: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Aan het begin van het afgesproken tijdvenster ▫ Op het afgesproken emballagemiddel ▫ Op de afgesproken plaats op het terrein van de klant ▪ Indien de lading niet klaar staat conform deze voorwaarden, behoudt PostNL het recht om alleen de lading mee te nemen die klaar staat of kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de Zendingen ▪ Op de ophaallocatie wordt gewacht tot eindtijd van het overeengekomen tijdvak ▪ Bij keuze tijdvak van de haalafpraak is de eindtijd van het tijdsvenster minimaal een half uur voor sluitingstijd van de ophaallocatie. Wordt er minder dan een half uur verschil tussen eindtijd tijdsvenster en sluitingstijd aangehouden, dan kan dit gevolgen hebben voor de overkomstduur van de Zendingen. ▪ De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om vervoerd te worden en geen schade toe te brengen aan overige vracht. Indien blijkt dat er door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan de overige vracht en/of het voertuig, vrijwaart de klant PostNL voor vorderingen van derden. ▪ Alleen de chauffeur zal de vracht inladen in het voertuig. De klant mag zich niet in het voertuig begeven. ▪ Verzegelen van de laaddeuren of klep zal door de klant worden uitgevoerd. De chauffeur controleert of het zegelnummer op de vrachtbrief gelijk is aan het nummer op de zegel. ▪ Bij overdracht naar PostNL op het moment van de haalafpraak, wordt ook de vrachtbrief overhandigd van klant naar PostNL. ▪ De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor laad- en loswerkzaamheden conform algemeen arbo-normen. ▪ De chauffeur draagt geen verantwoordelijkheid voor aanvragen, wijzigingen, verstoringen of klachten m.b.t. de haalopdracht. Dit kan alleen worden doorgegeven via MijnPostNL of via de daarvoor aangewezen contactpersoon bij PostNL.
Aanlevervoorwaarden specifiek voor aanleveren op een sorteercentrum	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het door de klant ingezette vervoersmiddel moet voldoen aan de specificaties van een PostNL Pakketten sorteercentrum om goed te kunnen lossen. Specificaties dienen met PostNL te worden vastgesteld afhankelijk van het type aanleverlocatie. Indien het door de klant ingezette vervoersmiddel afwijkt van de overeengekomen specificaties kan dit gevolgen hebben voor de toegewezen aanleverlocatie. PostNL behoudt het recht om op basis van veiligheid extra eisen aan het voertuig te stellen.

Kenmerk	Specificaties
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Op het terrein van een PostNL Pakketten sorteercentrum dient de chauffeur zich te houden aan de aldaar geldende huis- en gedragsregels. Eventuele aanwijzingen en richtlijnen van PostNL dienen opgevolgd te worden. PostNL heeft te allen tijde het recht om de betreffende chauffeur om haar moverende redenen van het terrein te (laten) verwijderen. ▪ De lading op het daarvoor aangewezen emballagemiddel dient geschikt te zijn om gelost te worden en geen schade toe te brengen aan de overige vracht. Indien blijkt dat door onjuiste aanlevering schade is toegebracht aan de overige vracht en/of locatie, vrijwaart de klant PostNL voor vorderingen van derden. ▪ Indien er wordt aangeleverd, dient de Partij die de overdracht uitvoert voor de klant, ook de vrachtbrief aan PostNL te overhandigen. ▪ De klant is verantwoordelijk voor veilige omstandigheden voor loswerkzaamheden conform algemene arbo-normen. ▪ Enkel bij een overeengekomen specifieke aanlever-afspraak kan PostNL garanderen dat lossen op een sorteercentrum PostNL mogelijk is. ▪ Arriveert de lading niet op tijd dan vindt de overdracht plaats zodra er ruimte beschikbaar is. ▪ Alleen de met PostNL overeengekomen lading, aantal rolcontainers of het equivalent, kan worden overgedragen aan PostNL.

2.3 Retouren

Antwoordnummer

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

Specificaties

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

Retouren Nederland naar Huisadres

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

Specificaties

- Uw klant kan het retourpakket afgeven bij een PostNL-punt, een PostNL Pakket- en Briefautomaat of een Scan & Go waarbij smart returns zijn uitgesloten van de PostNL Pakket- en Briefautomaten en Scan & Go,
- PostNL is te allen tijde gerechtigd de PostNL Pakket- en Briefautomaat en Scan & Go uit te sluiten voor het gebruik van Retouren Nederland naar Huisadres.
- Het retourlabel is gericht aan een huisadres.
- Retouren Nederland naar Huisadres pakketten van 0 tot 10 kg zijn met 21% btw belast.
- De standaardafmetingen van een pakket zijn van toepassing en het maximale gewicht is 31,5 kg.
- Voor retourpakketten met een waarde van € 250 of meer dient het optiekenmerk waardevolle retouren 002/099 in de voormeld applicatie aangevinkt te worden. Deze retourpakketten kunnen alleen bij een (bemand) PostNL-punt afgegeven worden.

- Er zijn verschillende label opties om het retourlabel naar een Retouren Nederland naar Huisadres aan te bieden aan de consument (bijvoorbeeld smart returns), dit is afhankelijk van de geïntegreerde dienst.
- Geretourneerde Zendingen kunnen gevolgd worden met Track & Trace. Aan deze dienst zijn geen extra kosten verbonden.

Afhaalservice Basis en Plus Nederland

Met de Afhaalservice kunt u retourzending(en) laten ophalen en afleveren op elk gewenst adres binnen Nederland. De met de Afhaalservice Plus opgehaalde pakketten zijn standaard verzekerd tot € 500 per pakket. Pakketten die afgehaald worden met de Afhaalservice Basis zijn onverzekerd.

Specificaties

- De pakketten die opgehaald worden met de Afhaalservice Basis moeten naar een antwoordnummer worden verstuurd.
- De pakketten die opgehaald worden met de Afhaalservice Plus moeten naar een huisadres worden verstuurd.
- Er kunnen maximaal 5 pakketten met 1 afhaalopdracht per adres worden afgehaald; u betaalt dan 1 keer het afhaaltarief (het aantal af te halen pakketten moet wel van tevoren doorgegeven worden).
- Een pakket kan op maandag t/m zaterdag tussen 8.00 en 22.00 uur worden afgehaald.
- Bij geen gehoor: tweede afhaalpoging de volgende dag dan wel maandag in geval van eerste afhaalpoging op zaterdag.
- Als ook bij de tweede afhaalpoging geen gehoor is, vervalt de opdracht; het afhaaltarief wordt wel in rekening gebracht.
- De standaardafmetingen en gewichtseisen van pakketten gelden voor de Afhaalservice Basis en Plus.
- Zendingen kunnen worden afgehaald bij vestigingsadressen in heel Nederland, maar niet bij postbusadressen.
- Opdrachtverstrekking voor afhalen op de volgende dag kan tot uiterlijk 22.00 uur; in het weekend geldt: zaterdag of zondag voor 22.00 uur aangemeld is maandag afgehaald.
- Opdrachten kunnen maximaal 7 dagen van te voren worden ingediend.
- Uw klant krijgt een bewijs van afhaling (barcodenummer van het pakket).
- Uw klant krijgt standaard een e-mailnotificatie van PostNL over het moment van afhalen op het door u meegegeven e-mailadres en/of mobiele telefoonnummer.

Retour aan de deur Nederland

Met Retour aan de deur kan uw klant een retourpakket meegeven aan de pakketbezorger, zonder afspraak. Hiervoor dient het pakket voorzien te zijn van een geldig verzendlabel met barcode.

Specificaties

- Retour aan de Deur is geen aparte afhaalopdracht, het pakket wordt meegegeven aan de pakketbezorger als deze iets komt afleveren (maximaal 5 pakketten tegelijk). De productcode van het retourpakket blijft ongewijzigd.
- Collectie van Retour aan de deur kan alleen bij adressen waar een heen-zending bezorgd wordt door een PostNL- pakketbezorger en is niet op basis van een expliciete opdracht.
- Het pakket dient voorzien te zijn van een geldig verzendlabel met barcode, gericht aan een antwoordnummer of huisadres.
- Pakket dient te worden verpakt in een deugdelijke verpakking.
- Een bezorger mag het ophalen weigeren, als zijn/haar bus bijvoorbeeld vol is.

Retour op afspraak

Met Retour op Afspraak kunt u uw retourpakketten, geadresseerd aan een antwoordnummer, laten ophalen binnen zelfgekozen tijdvakken van 2 uur.

Specificaties

- Het pakket kan op maandag t/m vrijdag tussen 8.00-12.00 en 15.00-20.00 uur worden afgehaald in zelfgekozen 2-uurs tijdvakken.
- Beschikbaar via API of Plug & Play in uw eigen huisstijl (incl. berichtgeving in uw eigen huisstijl).
- Wanneer men een ophaalopdracht aanmaakt voor 12.00 uur, kan het pakket nog diezelfde dag worden opgehaald.

- Indien geen gehoor, kan u of uw klant zelf een nieuwe ophaalopdracht aanmaken. Deze ophaalopdracht zal wel in rekening worden gebracht.
- De klant krijgt per mail bevestiging van de ophaalopdracht inclusief de 3S-barcode waarmee het pakket te volgen is.
- Het pakket moet voorzien zijn van een retourlabel met 3S-barcode en gericht zijn aan een antwoordnummer.
- Pakket dient te worden verpakt in een deugdelijke verpakking.
- Als niet aan bovenstaande twee punten wordt voldaan, mag een bezorger het pakket weigeren.

E-waste

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

Specificaties

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

Artikel 3

Pakketten Nederland - België

3.1 Bezorgen

Uitreiken pakketten

Met Pakketten Nederland- België kunt u uw pakket efficiënt verzenden naar België.

Specificaties

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

Tabel 10 - Specificaties pakketten Nederland - België

Kenmerk	Specificaties
Bezorgdagen en -tijden	<ul style="list-style-type: none">▪ Maandag t/m zaterdag: 8.00 tot 22.00 uur.▪ Voor bezorging op maandag wordt een toeslag in rekening gebracht.
Bij geen gehoor	<ul style="list-style-type: none">▪ Pakketten Nederland-België. worden bij geen gehoor standaard aangeboden bij de bureaus. Indien het pakket wordt afgeleverd bij de bureaus, wordt de Geadresseerde hier middels een kennisgeving over geïnformeerd. Indien het pakket niet bij de bureaus kan worden afgegeven, ligt het Pakket de volgende dag klaar op een aangewezen PostNL-punt, m.u.v. zaterdag (dan ligt het pakket op maandag klaar). De Geadresseerde wordt hier middels een kennisgeving over geïnformeerd.
Bezorging wijzigen	<ul style="list-style-type: none">▪ In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Geadresseerde te vragen voor het wijzigen van de bezorging.▪ In bepaalde gevallen is PostNL gerechtigd een bijdrage van de Afzender te vragen voor het op verzoek retour sturen van een Zending nog vóór het bezorg moment bij de Geadresseerde.▪ Voor informatie, klachten of verzoeken tot restitutie van betaalde bijdragen vanwege de gewijzigde bezorging kan de Geadresseerde zich wenden tot PostNL.▪ Indien het niet mogelijk is om het aflevermoment of afleveradres te wijzigen, zal de Geadresseerde deze optie niet aangeboden krijgen.
Ophalen bij PostNL-punt	<ul style="list-style-type: none">▪ Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde.▪ Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL-punt gevraagd.
Retour Afzender na weigering of onbestelbaar	<ul style="list-style-type: none">▪ Na de bezorgpoging kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde.▪ Als een handtekening voor ontvangst vereist is, wordt deze bij de PostNL-punt gevraagd.▪ Na Bezorging Wijzigen naar PostNL-punt kan het pakket worden opgehaald bij een PostNL-punt op vertoon van een legitimatiebewijs door of namens de Geadresseerde. Een handtekening voor ontvangst is vereist en het documentnummer van het legitimatiebewijs wordt geregistreerd.

Aanvullende diensten

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

Tabel 11 - Specificaties aanvullende diensten pakketten Nederland - België

Aanvullende dienst	Specificaties
Alleen huisadres	<ul style="list-style-type: none">Met Alleen huisadres wordt het pakket niet bij de burens aangeboden.
Handtekening voor ontvangst	<ul style="list-style-type: none">Met Handtekening voor ontvangst moet Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters).
Verhoogde Aansprakelijkheid	<ul style="list-style-type: none">Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging.De aansprakelijkheid kan in stappen van € 100, € 250 en € 500 worden verhoogd tot een maximum van € 5.000 per Zending.De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 5.000 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum.Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 13 AVC.Verhoogde aansprakelijkheid is standaard inclusief de diensten Handtekening voor ontvangst en Alleen Huisadres.

Type verzending

Ophalen bij PostNL-punt België

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

Specificaties

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

3.2 Retouren België - Nederland

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

Specificaties

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

Artikel 4

Pakketten Internationaal

Tabel 12 - Definities Pakketten EU en Pakketten Niet-EU

Europa (Pakketten EU)	Rest van Europa (Pakketten Niet-EU)	Rest van de wereld (Pakketten Niet-EU)
Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden.	Albanië, Andorra, Bosnië Herzegovina, Canarische Eilanden, Faeröer, Gibraltar, Groenland, Kanaaleilanden, Liechtenstein, Moldavië, Montenegro, Noord-Macedonië, Noorwegen, Oekraïne, San Marino, Servië, Turkije, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, IJsland, Belarus (Wit-Rusland) en Zwitserland.	Alle overige landen buiten Europa.

4.1 Pakketten EU

Met Pakketten EU (zie tabel 12 voor de definitie van EU) kunt u uw pakketten snel, voordelig en met extra zekerheid verzenden binnen veel Europese landen.

Specificaties

- Pakketten EU kan zowel naar zakelijke- als consumentenadressen worden verzonden.
- In geval van afwezigheid zal een kennisgeving achtergelaten worden (digitaal of fysiek). Hierop staat hoe de Geadresseerde het pakket zo snel mogelijk in bezit kan krijgen. In sommige landen wordt zonder uw expliciete toestemming bij de burens geleverd.
- Pakketten EU worden afhankelijk van de bestemming minimaal 1 keer aangeboden of rechtstreeks uitgeleverd aan een ophaalpunt. Dit is afhankelijk van de standaardbezorging per bestemming.
- Als een pakket niet bezorgd kan worden, gaat het retour Afzender. Het retouradres moet een Nederlands adres zijn.
- Het pakket moet voldoen aan de maximale gewichts- en afmetingseisen die ook gelden binnen Nederland, zie 'Toegestane Zendingen'.
- Pakketten EU bevat standaard de Track & Trace functionaliteit.
- Aan pakketten met een internationale bestemming zitten verzendrestricties. Deze zijn hier gepubliceerd.
- De overkomstduur is afhankelijk van de bestemming (zie hier voor de meest recente indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding en de afmeting en gewicht van het pakket.
- Voor een correcte en tijdige levering is een e-mailadres en/of mobiel telefoonnummer van de Geadresseerde noodzakelijk.
- Zendingen naar postbusadressen/poste restante en packstations zijn niet mogelijk.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).

4.2 Pakketten Niet-EU

Met Pakketten niet-EU (zie tabel 12 voor de definitie van Pakketten Niet-EU) kunt u uw pakketten voordelig en betrouwbaar verzenden naar alle overige internationale bestemmingen.

Specificaties

- Bij afwezigheid van de Geadresseerde wordt een kennisgeving achtergelaten waarop staat waar het pakket kan worden afgehaald. Afhankelijk van het land van bestemming, wordt het pakket 1 tot 2 keer aangeboden.
- Het pakket gaat retour Afzender bij bijvoorbeeld een foutieve adressering; vermelding van een retouradres is verplicht.
- Overkomstduur is:
 - exclusief de handelingstijd van de douane in het land van bestemming; dit kan per land en afhankelijk van de inhoud van de Internationale zending verschillen.
 - afhankelijk van de bestemming (zie hier voor een indicatie per land), de correctheid én volledigheid (e-mail, buitenlands telefoonnummer) van de voormelding.
 - afhankelijk van de afmeting en gewicht van het pakket.
- Het pakket moet voldoen aan de voorwaarden voor afmeting, gewicht en verpakking.

- Een Zending Pakket Niet-EU mag maximaal 20 kg zijn. De maximale afmetingen zijn: niet groter dan 150 cm x 70 cm x 50 cm en niet kleiner dan 10 cm x 10 cm x 1cm.
- Pakketten Niet- EU bevat standaard de Track & Trace functionaliteit.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- De verzender is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van het pakket en eventuele bijbehorende douanepapieren. PostNL kan de Afzender hierover adviseren.
- Om douane-inklaring in het land van bestemming te bespoedigen is het raadzaam om een (handels-) factuur aan de buitenzijde van het pakket bij te sluiten of digitaal te verstrekken zoals met PostNL afgestemd.

Aanvullende diensten Pakketten EU en Pakketten Niet-EU

Uw Pakketten EU en Pakketten Niet-EU kunt u laten bezorgen met de volgende aanvullende diensten:

Tabel 13 - Specificaties aanvullende diensten Pakketten EU en Pakketten Niet-EU

Aanvullende dienst	Specificaties
Track & Trace Verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Track & Trace ▪ Handtekening voor ontvangst. Met Handtekening voor ontvangst moet Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). Voor Internationale zendingen kan, afhankelijk van (de werkwijze in) het land van bestemming het bewijs van uitreiking op andere wijze geschieden. ▪ Verhoogde aansprakelijkheid van € 50 per Internationale zending verzonden met Track & Trace Verzekerd. Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 50 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum van PostNL. ▪ Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23.3 CMR en de 22.3 Verdrag van Montreal resp. 22.2 b Verdrag van Warschau.
Track & Trace Verzekerd Plus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Track & Trace ▪ Handtekening voor ontvangst. Met Handtekening voor ontvangst moet Geadresseerde, volwassen huisgenoot of volwassen burens bij uitreiking van het pakket tekenen op de handterminal of distributielijst (inclusief de naam in blokletters). Voor Internationale zendingen kan, afhankelijk van (de werkwijze in) het land van bestemming het bewijs van uitreiking op andere wijze geschieden. ▪ Verhoogde aansprakelijkheid van € 500 per Internationale zending verzonden met Track & Trace Verzekerd Plus. Met Verhoogde aansprakelijkheid kunt u zich verzekeren tegen vermissing of beschadiging. Een eventuele hogere schadevergoeding, tot maximaal € 500 per pakket wordt alleen uitgekeerd onder de voorwaarde dat het pakket een zogenaamde proof of acceptance scan heeft gehad op het sorteercentrum van PostNL. ▪ Voor waardepapieren, edelmetalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde, reisdocumenten, beltegoeden, plastic geld, toegangsbewijzen en kosten ontstaan door het bellen via een abonnement is de aansprakelijkheid altijd maximaal beperkt tot de limiet van artikel 23.3 CMR en de Luchtvervoer verdragen.

4.3 Retouren Internationaal

Pakketten Europa Retouren (ERS)

Met Pakketten Europa Retouren, ook wel Easy Return Service (ERS) genoemd, stuurt uw klant in vierentwintig Europese landen een pakket gemakkelijk en kosteloos retour via een lokaal postkantoor. Uw retour Zendingen komen per stuk terug bij u aan. Indien u op zoek bent naar een andere retouroplossing bieden wij ook Internationale Retouren aan welke geconsolideerd teruggestuurd worden naar u.

Specificaties

- De indicatieve overkomstduur en het aantal postkantoren is afhankelijk van de bestemming (zie hier)
- Pakketten Europa Retouren kunnen alleen naar een Nederlands adres verzonden worden.
- Pakketten Europa Retouren kunnen naar een vestigings- of postbusadres verzonden worden, een antwoordnummer is niet mogelijk.
- Alle Pakketten Europa Retouren moeten voorzien zijn van een retourlabel; deze kan via de ERS webapplicatie worden aangevraagd.
- De buitenlandse klant print het label, bevestigt dit op de Zending en kan deze vervolgens afgeven op een postkantoor.
- Bij Pakketten Europa Retouren zijn Handtekening voor ontvangst en Verhoogde aansprakelijkheid tot € 500 standaard.
- Een Zending mag maximaal 30 kg per collo zijn. De maximale afmetingen zijn: langste zijde 150 cm, kortste zijde 58 cm, overige zijde 78 cm. En lengte plus omtrek mag niet meer zijn dan 300 cm.
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per pakket).
- Bij afgifte van de Zending op het postkantoor ontvangt de consument een afgiftebewijs.
- PostNL is verantwoordelijk voor de Zending nadat de eerste sorteerscan in het buitenland heeft plaatsgevonden. De aansprakelijkheid van PostNL is beperkt tot de limiet van artikel 23 lid 3 CMR, overeenkomstig beschreven bij Pakketten EU.

Internationale Retouren

Met de dienst Internationale Retouren biedt klant als contractpartij van PostNL ("Klant") haar eigen klant ("Eindklant") de mogelijkheid om een pakket (via het door PostNL best gekozen retour netwerk service) gemakkelijk en kosteloos retour te sturen. Dit is mogelijk van uit zesentwintig landen.

De service

Internationale Retour(en): (Een) Internationale Zending(en) afkomstig uit een gebied buiten Nederland, verzonden door de Eindklant en met een eindbestemming in Nederland. Deze dienst vangt aan op het moment dat de Internationale Zending door de Eindklant is afgeleverd op een Afleverpunt in het buitenland en eindigt op het moment dat de Internationale Zending(en) welke bestemd zijn voor de Klant, na aankomst in Nederland door PostNL zijn geconsolideerd. De dienst Internationale Retouren kan alleen afgenomen worden in combinatie met de PostNL service "Pakketten Nederland" of "Pallet zending" (Europallet), zodat de geconsolideerde Internationale Zendingen per pallet of doos op het adres van Klant kunnen worden bezorgd.

Specificaties

- De Klant kiest hierbij voor een postaal of commercieel netwerk met bijbehorende van Afleverpunten voor haar Eindklant.
- De indicatieve overkomstduur is afhankelijk van de bestemming*
- Het aantal Afleverpunten verschilt per land*.
- De Internationale Retouren Zending is middels track & trace te volgen vanaf het moment dat het is afgeleverd op het Afleverpunt door de Eindklant en tot en met de aankomst bij PostNL in Nederland.
- Alle Internationale Retouren Zendingen moeten voorzien zijn van een retourlabel; deze kan via het consumenten of klanten portaal dan wel een API verbinding worden aangevraagd.
- De Eindklant print het retourlabel, bevestigt dit op de Internationale Zending en kan deze vervolgens afgeven op het overeengekomen Afleverpunt.
- Een Internationale Zending mag maximaal 30 kilogram per collo zijn. De maximale afmetingen van een collo verschilt per land*
- Er zijn geen meercolli-tarieven van toepassing (tarifiering per Internationale Zending).
- De frequentie waarin de Internationale Zendingen geconsolideerd worden bij aankomst in Nederland, wordt nader overeengekomen met de Klant.

* Voor meer informatie per bestemming aangaande Afleverpunten, (indicatieve) overkomstduur, maximaal gewicht en maximaal formaat zijn te raadplegen op de deze website.

Overige voorwaarden

1. Klant garandeert dat Klant en Eindklant gerechtigd zijn om de Internationale Zending(en) te overhandigen aan PostNL ten behoeve van het vervoer en verwerking daarvan. Pakketten is niet aansprakelijk voor de correctheid en compleetheid van de inhoud van de Internationale Zending(en) welke zij heeft ontvangen van de Klant of Eindklant.
2. Klant kan de verzendstatus van de Internationale Retour Zendingen volgen voor zover dit in de betreffende landen mogelijk is en is toegestaan. PostNL heeft een inspanningsverplichting met betrekking tot het (laten) uitvoeren van track & trace functionaliteit en is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van de Klant of derden gerelateerd aan de track & trace functionaliteit, inclusief maar niet beperkt tot (tijdelijke) onbeschikbaarheid van de functionaliteit.
3. De artikelen 12 en 13 van de Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer zijn niet van toepassing op Internationale Retouren.
4. Indien en voorzover, na beëindiging van de Overeenkomst, PostNL Internationale Zending(en) blijft ontvangen geadresseerd aan de Klant, is PostNL gerechtigd de kosten hiervoor in rekening te brengen zoals in de Overeenkomst overeengekomen en is Klant verplicht deze kosten te voldoen.

Artikel 5 Freight

Algemene servicekaders

Er zijn twee verschillende Freight oplossingen, waarin het onderscheid wordt gemaakt tussen cargo Zendingen naar de Benelux (Freight Benelux) en naar Europa (Euro Freight).

Voor zowel Benelux Freight als Euro Freight gelden onderstaande specificaties.

Specificaties

- Voormelden van Cargo Zendingen is verplicht.
- Bij cargo Zendingen die voor 20.00 uur voorgemeld streven wij naar een 24-uurs overkomst in Nederland en 48-uurs overkomst in België en Luxemburg.
- Facturatie vindt plaats op basis van de voormelding.
- Cargo Zendingen die wel worden voorgemeld, maar niet worden aangeleverd, worden alsnog in rekening gebracht.
- Track & Trace via www.postnl.nl.
- Handtekening voor ontvangst is standaard.
- Digitale handtekening voor ontvangst (POD) is kosteloos online beschikbaar, originele handtekening kan tegen vergoeding opgevraagd worden.
- Voor een tweede aanbiedpoging of retourzending geldt het heentarief.
- Zendingen kunnen uitsluitend worden aangeboden aan een zakelijk vestigingsadres (géén postbus).
- Aflevering vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 18.00 uur. Wanneer aflevering op het aangegeven adres niet mogelijk is nemen wij contact op met de verzender voor nadere instructies.

Geweigerde Zending

Wanneer uw klant de Zending weigert, dan wordt u hierover geïnformeerd. U kunt vervolgens kiezen of deze Zending opnieuw moet worden aangeboden of dat deze aan u geretourneerd moet worden. Hiervoor berekent PostNL u een toeslag.

Adresseringsfout

Wanneer uw Zending onbestelbaar is vanwege een adresseringsfout, dan wordt u hierover geïnformeerd. Dit kan gevolgen hebben voor de overkomstduur. De Zending wordt vervolgens op het juiste adres aangeboden indien u dit wenst. Desgewenst kan de Zending aan u geretourneerd worden. Hiervoor berekent PostNL u een toeslag.

5.1 Benelux Freight

Bestemmingen

Adressen in de Benelux.

Waddeneilanden

Leveringen aan uw klant op de Waddeneilanden is mogelijk, hiervoor geldt een toeslag.

Tabel 14 - Formaten en gewichten Benelux Freight

Type vracht	Min afmetingen (lxbxh) (cm)	Max afmetingen (lxbxh) (cm)	Max gewicht (kg)	Toelichting
Europallet	120x80x180	120x80x180	800	
Halve	80x60x150	80x60x150	200	
Europallet	n.v.t.	Langste zijde 300	50	Max. volumefactor 0,3m3 per Zending
Stukgoed				

Vanaf 5 pallets per afleveradres adviseren wij u gebruik te maken van Direct Freight. Neem hiervoor contact op met uw accountmanager of met PostNL Cargo.

5.2 Euro Freight

Bestemmingen

Euro Freight levert naar verschillende landen. Voor een overzicht van bestemmingen en overkomstduur per bestemming zie hier .

Afgelegen gebieden

Voor leveringen aan uw klant op eilanden wordt een extra tarief in rekening gebracht. Neem hiervoor contact op met uw accountmanager of PostNL.

Tabel 15 - Formaten en gewichten Euro Freight

Type vracht	Min afmetingen (lxbxh) (cm)	Max afmetingen (lxbxh) (cm)	Max gewicht (kg)	Toelichting
Europallet	120x80x180	120x80x180	800	
Stukgoed	.v.t.	Langste zijde 300	70	Max. volumefactor 0,3m3 per Zending

Aansprakelijkheid en voorwaarden

PostNL is aansprakelijk overeenkomstig het CMR. Hierbij zijn wij gehouden tot vergoeding van de werkelijk geleden bewezen schade tot de, op grond van voornoemde bepalingen, geldende limieten. Hierbij moet het feitelijke gewicht van de verzonden vracht door de klant aannemelijk worden gemaakt.

Heeft u vragen?

Algemene vragen en klein zakelijk: 088 86 86 868

Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 19.00 uur.

PostNL Pakketten Benelux B.V.,

Handelsregister KvK Amsterdam 34337145

