

Algemene Voorwaarden voor goederenvervoer 2016



The PostNL logo, featuring a crown icon above the text "postnl" in a dark blue, lowercase sans-serif font.

Inhoud

1.	Definities	2
2.	Toepasselijkheid	3
3.	Tegenstrijdige bepalingen	3
4.	Aanbiedingsvoorwaarden	3
5.	Vergoeding	4
6.	Betaling	4
7.	Weigering, opschorting of staking van vervoer	4
8.	Wijziging van de vervoersovereenkomst	5
9.	Nakomen van de vervoersovereenkomst door PostNL Pakketten	5
10.	Overkomstduur	5
11.	Aansprakelijkheid	5
12.	Aanvullende diensten	6
13.	Wijze van aflevering	7
14.	Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde	9
15.	Kennisgeving schade	9
16.	Toepasselijk recht en geschillenbeslechting	9
17.	Bescherming persoonlijke levenssfeer	9
18.	Ontbinding	10
19.	Vertrouwelijkheid	10
20.	Overdracht van rechten en plichten	10
21.	Partiële nietigheid	10
22.	Wijziging voorwaarden	11
Bijlage Aanvullende Voorwaarden Extra@Home		
23.	Uitvoering van de dienstverlening	12
24.	Aflevering en klachten	12
25.	Garantie	12
26.	Overmacht	13
27.	Aansprakelijkheid	13

Artikel 1

Definities

PostNL Pakketten:

PostNL Pakketten Benelux B.V., gevestigd in Hoofddorp;

Afzender:

Opdrachtgever/contractpartij van PostNL Pakketten;

AVG:

Deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer;

Geadresseerde:

Degene aan wie PostNL Pakketten de zending volgens de vervoersovereenkomst moet leveren;

Zending:

Een aan PostNL Pakketten aangeboden vervoerseenheid (zoals een pakket, rolcontainer, pallet of stukgoed) die is bestemd voor een geadresseerde en is voorzien van een eigen vervoersdocument;

Internationale zending:

Zending met een bestemming buiten Nederland (uitgaand) of een zending afkomstig uit een gebied buiten Nederland (inkomend): EU-Pack Special (EPS) pakket, Global Pack of losse zending met een bestemming binnen de EU (zwaarder dan 20 kg);

Partij:

Een aantal zendingen die gelijktijdig worden aangeboden aan PostNL Pakketten voor rekening van één en dezelfde afzender, volgens overeengekomen voorwaarden aan onder meer de verschuldigde vergoeding, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en aanbiedingspunt;

Vervoersovereenkomst:

Een tussen PostNL Pakketten en de afzender onder deze Algemene Voorwaarden voor Goederenvervoer gesloten overeenkomst tot vervoer;

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;

Aanbiedingspunt:

De door PostNL Pakketten aangewezen vestigingen of faciliteiten voor het aanbieden van pakketzendingen;

Servicekader:

Het geheel van dienstverleningsvoorwaarden aan het vervoer dat PostNL Pakketten met de afzender is overeengekomen;

Aanvullende diensten:

Diensten die apart moeten worden afgenomen, zoals verhoogde aansprakelijkheid, handtekening voor ontvangst en rembours/betaalservice.

Artikel 2

Toepasselijkheid AVG en toepasselijke regelgeving

- 2.1 Deze AVG zijn van toepassing op alle Vervoerovereenkomsten die PostNL Pakketten afsluit met een Afzender.
- 2.2 Op alle werkzaamheden en overeenkomsten van PostNL Pakketten Pakketten zijn van toepassing:
 - a. *Nationaal vervoer over de weg:*
de Algemene Vervoercondities 2002 (AVC), steeds de meest actuele versie daarvan zoals door de Stichting Vervoeradres gepubliceerd en gedeponneerd ter Griffie van de Rechtbanken te Amsterdam en Rotterdam;
 - b. *Internationaal vervoer over de weg:*
Verdrag betreffende de Overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg, in de door Nederland bekrachtigde versie (CMR);
 - c. *Luchtvervoer:*
Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationaal luchtvervoer, in de door Nederland bekrachtigde versie (Verdrag van Warschau).

Naast deze regelgeving zijn de volgende bepalingenaanvullend van toepassing.

Artikel 3

Tegenstrijdige bepalingen

Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de AVC, niet-dwingendrechtelijke bepalingen in de wet of in de in artikel 2 vermelde verdragen met de onderstaande bepalingen, prevaleren de onderstaande bepalingen.

Artikel 4

Aanbiedingsvoorwaarden

- 4.1 Als vrachtbrief hanteert PostNL Pakketten eigen Vervoersdocumenten. Alle Zendingen dienen te zijn voorzien van een volledig en correct ingevuld vervoersdocument. Het vermelden van de Nederlandse 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.
- 4.2 Zendingen dienen op een daartoe aangewezen Aanbiedingspunt te worden aangeboden. PostNL Pakketten kan voor verschillende categorieën Zendingen verschillende Aanbiedingspunten aanwijzen.
- 4.3 Voor aanbieding van een Partij kan PostNL Pakketten aanvullende aanbiedingsvoorwaarden stellen wat betreft onder andere het tarief, het minimum aan te bieden aantal, tijdstip van aanbieding en Aanbiedingspunt.
- 4.4 Basis van een contract daartoe tussen de Afzender en PostNL Pakketten 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.

Artikel 5

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 Pakketten geregistreerde gegevens ten aanzien van ondermeer aantal, gewicht, afmetingen en bestemming van de Zending.

Artikel 6

Betaling

- 6.1** Betaling van de verschuldigde vergoeding geschiedt uiterlijk bij acceptatie ten vervoer van de Zending, tenzij anders is overeengekomen. Indien betaling op rekening is overeengekomen, zijn de Betalingsvoorwaarden van PostNL van toepassing.
- 6.2** Indien tussen de Geadresseerde en PostNL Pakketten een overeenkomst betreffende antwoordzendingen van kracht is terzake van vervoer onder een toegekend antwoordnummer komt de voor het vervoer van antwoordzendingen zonder Aanvullende diensten verschuldigde vergoeding voor rekening van de Geadresseerde.

Artikel 7

Weigering, opschorting of staking van vervoer

- 7.1** PostNL Pakketten 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 Pakketten 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, 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 Pakketten 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 Pakketten;
 - 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.
- 7.2** In geval van weigering of staking van het vervoer van een Zending stelt PostNL Pakketten 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 Pakketten kan aanspraak maken op betaling van de voor het vervoer verschuldigde vergoeding, onverminderd het recht van PostNL Pakketten op vergoeding van (extra) gemaakte kosten.

Artikel 8

Wijziging van de vervoerovereenkomst

Na acceptatie ten vervoer kunnen, tenzij uitdrukkelijk anders met de Afzender of de Geadresseerde overeengekomen, het Servicekader en/of het afleveradres niet meer worden gewijzigd. Zolang de zending nog niet is afgeleverd kan de Afzender PostNL Pakketten verzoeken deze retour te zenden. PostNL Pakketten zal zich dan inspannen gevolg te geven aan zo'n verzoek.

Artikel 9

Nakomen van de vervoerovereenkomst door PostNL Pakketten

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

Artikel 10

Overkomstduur

- 10.1** PostNL Pakketten 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 zoals bedoeld in artikel 10.3. Op zaterdag ten vervoer geaccepteerde Zendingen worden als regel op de eerstvolgende dinsdag afgeleverd.
- 10.2** De Afzender of de Geadresseerde kan zich slechts op een door PostNL Pakketten genoemde of aangeduide termijn van aflevering van een Zending beroepen, wanneer deze termijn met betrekking tot die Zending uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 10.3** Ten aanzien van vervoer van (uitgaande) Internationale Zendingen is de nagestreefde overkomstduur afhankelijk van het land of het gebied van bestemming en het door de Afzender gekozen Servicekader.

Artikel 11

Aansprakelijkheid

- 11.1** PostNL Pakketten is zowel in geval van beschadiging en verlies als in geval van vertraging van Zendingen (uitgezonderd Internationale Zendingen) slechts aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van de AVC.
- 11.2** Ten aanzien van de Internationale Zendingen geldt het aansprakelijkheidsregime van de CMR (in geval van internationaal wegvervoer, inclusief eventueel ferryvervoer) of van het Verdrag van Warschau (in geval het vervoer geheel of gedeeltelijk door de lucht plaats vindt).
- 11.3** PostNL Pakketten behoudt zich het recht voor om aanwijzingen in het kader van de uitvoering van de vervoersdienst weer te geven op de verpakking als gebruikt voor de Zending en is geenszins aansprakelijk voor enige schade aan deze verpakking.
- 11.4** Indien Afzender of Geadresseerde een transportverzekering heeft afgesloten, zal PostNL Pakketten in geval van aansprakelijkheid slechts de schade vergoeden ter hoogte van maximaal het eigen risico van Afzender dan wel Geadresseerde.

Artikel 12

Aanvullende diensten

Tegen betaling van de daarvoor vastgestelde vergoeding en onder volledige toepasselijkheid van het in of bij deze voorwaarden bepaalde kan het Servicekader worden uitgebreid met één of meerdere van de in dit artikel genoemde “Aanvullende diensten”:

12.1 “Verhoogde aansprakelijkheid”

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen vergoedt PostNL Pakketten schade in verband met verlies, beschadiging of vertraging van Zendingen met “verhoogde aansprakelijkheid” inhoudende geld, geldswaardig papier*, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde en reisdocumenten, uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de AVC dan wel de Verdragen geldende (standaard-) limieten.
2. Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding met “verhoogde aansprakelijkheid” worden verzonden. Binnenlandse Zendingen inhoudende geld, geldswaardig papier, edele metalen, edelgesteenten, parels, voorwerpen of documenten met een kunst- of verzamelwaarde en reisdocumenten dienen te worden verzonden met een verhoogde aansprakelijkheid van € 5.500,-.
3. Het bedrag van de “verhoogde aansprakelijkheid” moet op de door PostNL Pakketten 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 Pakketten, als bedoeld in art. 8:1102 BW.
4. In geval van aan PostNL Pakketten toerekenbare schade ten gevolge van verlies of beschadiging van een Zending met ‘verhoogde aansprakelijkheid’ kan de Afzender of de Geadresseerde aanspraak maken op de verzendkosten alsmede vergoeding van de schade aan de met de Zending vervoerde zaken tot maximaal het bedrag van de ‘verhoogde aansprakelijkheid’.
5. 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 van overeenkomstige 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.
6. Het vermelde in de artikelen 12.1.1 tot en met 12.1.5 is niet van toepassing op losse Zendingen waarvoor geen separaat contract is afgesloten. Hiervoor geldt het navolgende:
 - a. Bij binnenlandse Zendingen, met uitzondering van Zendingen van 10-30 kg zonder Aanvullende dienst, en bij Internationale Zendingen exclusief Global Pack en Zendingen met track en trace van 20-30kg verzonden binnen de Europese Unie exclusief Griekenland, Malta en Cyprus, maakt ‘verhoogde aansprakelijkheid’ tot maximaal € 500,- per Zending, ongeacht de inhoud van het pakket- standaard deel uit van het Servicekader.
 - b. Bij de binnenlandse Zendingen, met uitzondering van Zendingen van 10-30 kg zonder Aanvullende dienst, en bij Internationale Zendingen met track en trace van 20-30kg verzonden binnen de Europese Unie exclusief Griekenland, Malta en Cyprus kan op verzoek een verhoogde aansprakelijkheid worden overeengekomen van maximaal € 5.500,- per Zending.
7. PostNL Pakketten bepaalt aan de hand van de door de Afzender overgelegde bewijzen, zoals het originele verzendbewijs, aan-of verkoopnota en/of ander rechtsgeldig bewijs van de waarde van de inhoud of de afzender in aanmerking komt voor een eventuele schadevergoeding zoals bedoeld in dit artikel 12.

* Voorbeelden van geldswaardige papieren zijn telefoonkaarten, geschenkbonnen, boeken- en platenbonnen, toegangsbewijzen maar ook effecten.

12.2 “Rembours”/Betaalservice

1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding onder het beding van “rembours”/betaalservice worden aangeboden.

2. Bij verlies, beschadiging of vertraging van een Zending onder het beding van “rembours”/ betaalservice is PostNL Pakketten slechts aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende schade overeenkomstig artikel 11. PostNL Pakketten is niet aansprakelijk voor enige overige schade, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid van de zijde van haar leidinggevenden.
3. PostNL Pakketten heeft het recht om nog af te dragen (online) remboursbedragen te verrekenen met opeisbare vorderingen op de Afzender.

12.4 “Handtekening voor ontvangst”

1. Binnenlandse Zendingen kunnen op verzoek van de Afzender en tegen betaling van de door PostNL Pakketten vastgestelde vergoeding onder beding van “handtekening voor ontvangst” worden aangeboden. In geval van opdracht tot de Aanvullende diensten “verhoogde aansprakelijkheid”, “rembours”/ betaalservice maakt de “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.
2. Bij Internationale Zendingen, met uitzondering van een Internationale Zendingen zonder Aanvullende dienst, maakt “handtekening voor ontvangst” standaard deel uit van het Servicekader.
3. De chauffeurs van PostNL Pakketten maken gebruik van handterminals waarbij een Proof of Delivery aan de deur en een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3.15a BW kan worden gerealiseerd. De elektronische handtekening vervangt de met inkt op de papieren distributielijst handgeschreven handtekening. Afzender en PostNL Pakketten komen overeen dat zij deze elektronische handtekening, althans een zonnodig op papier geprinte kopie daarvan, als bewijs van aflevering aanvaarden. Afzender zal Geadresseerde over deze elektronische handtekening informeren.
4. De Afzender gaat bij voorbaat akkoord dat - in het geval meerdere Zendingen danwel een Partij(en) (al dan niet in totaliteit door die Afzender ter verzending aangeboden danwel 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 danwel Partij(en) en deze “handtekening voor ontvangst” alsdan technisch wordt gedupliceerd om per individuele Zending danwel Partij (op dat moment) die ontvangstbevestiging van de Geadresseerde aan Afzender te (kunnen) verstrekken. De Geadresseerde kan zich jegens PostNL Pakketten niet beroepen op geen (tijdige) ontvangst (of andere rechten) van de individuele Zending danwel Partij na het plaatsen van de eenmalige “handtekening voor ontvangst”.
5. De Geadresseerde kan 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.

Artikel 13

Wijze van aflevering

13.1 Algemeen

1. Tenzij dit redelijkerwijs niet van PostNL Pakketten gevraagd kan worden, wordt er op alle dagen van de week afgeleverd, met uitzondering van de zondagen (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een Vervoerovereenkomst) en de algemeen erkende feestdagen. PostNL Pakketten behoudt zich het recht voor om bepaalde categorieën Zendingen niet op zaterdag af te leveren. PostNL Pakketten zal dit dan tijdig algemeen bekend maken.
2. Aflevering vindt plaats op het op de Zending vermelde adres, dan wel op een door de Geadresseerde opgegeven ander adres. PostNL Pakketten heeft in dat geval het recht om een (Binnenlandse) 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 burens*. In een

dergelijk geval wordt hiervan in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten. Bij uitreiking aan burens zal het vervoer en de verantwoordelijkheid van PostNL Pakketten 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 in de brievenbus van de Geadresseerde een schriftelijke mededeling achtergelaten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van de Zending kan stellen.

3. De in artikel 13.1.1 en 13.1.2 opgenomen voorwaarden van aflevering gelden zowel voor binnenlandse Zendingen als voor inkomende Internationale Zendingen. De voorwaarden van aflevering van uitgaande Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.

13.2 Wijze van aflevering

De aflevering kan plaats vinden door

- a. deponering in de brievenbus of brievenleuf op het op de Zending vermelde adres,
- b. aanbieding ter aflevering in de postbus van de Geadresseerde, of
- c. uitreiking aan de Geadresseerde, een volwassen huisgenoot** 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 burens (artikel 13.1.2).

13.3 Eerste en tweede aflevering;

Bewaring

1. 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 Pakketten de Zending voor een periode van maximaal twee weken in bewaring nemen. De voorwaarden van bewaring van uitgaande Internationale Zendingen kunnen van land tot land verschillen.
2. Wanneer aflevering niet mogelijk is gebleken en PostNL Pakketten de zending daarop in bewaring neemt, zal de Geadresseerde daarover steeds schriftelijk worden geïnformeerd, met vermelding van: de eventuele mogelijkheden tot een tweede afleverpoging, de termijn en locatie van bewaring, de mogelijke tijdvakken waarbinnen de zending op de locatie van bewaring kan worden afgehaald, en de gang van zaken indien binnen de bewaartermijn - om welke reden dan ook – geen aflevering plaats vindt.
3. PostNL Pakketten neemt geen Zendingen in bewaring die kennelijk of naar PostNL Pakketten vermoedt een bederfelijke inhoud hebben.

13.4 Gang van zaken rond onbestelbare Zendingen

1. Indien de Geadresseerde de ontvangst van een Zending weigert, niet afhaalt van de bewaar-/postbuslocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken) of indien bewaring van de Zending in verband met de (kennelijke of vermoede) inhoud van de Zending bezwaarlijk is voor PostNL Pakketten, zal de Zending aan de Afzender worden geretourneerd (in geval van Internationale Zendingen: aan de afzender in het buitenland).
2. Zendingen die, om welke reden dan ook, niet aan de Afzender kunnen worden geretourneerd, worden nog gedurende circa 12 maanden door PostNL Pakketten bewaard en ter beschikking van de Afzender of de Geadresseerde gehouden, tenzij PostNL Pakketten 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 Pakketten, in welk geval het PostNL Pakketten 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 12 maanden aan PostNL Pakketten. In geval PostNL Pakketten niet tot retournering van een Zending overgaat zal zij zich inspannen de Afzender te informeren, op welke wijze over de Zending wordt beschikt.
3. Wanneer de Afzender de retourontvangst van Zendingen weigert of niet afhaalt van de bewaar-/postbuslocatie (na verstrijken bewaartermijn van maximaal twee weken), gaat

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

** Als huisgenoten worden niet beschouwd (mede-)pension- of hotelgasten, dienstpersoneel, hospita's, gastheren of hotelhouders. PostNL Pakketten ervan uit dat de inhoud van de Zending voor de Afzender geen waarde meer vertegenwoordigt en staat het PostNL Pakketten onmiddellijk vrij om over de Zending te beschikken zoals haar goedgevindt.

4. Indien blijkt dat het niet mogelijk is om een Zending overeenkomstig de geldende Servicekaders ten aanzien van aflevering en bewaring uit te reiken, heeft PostNL Pakketten 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 14

Informatie aan de afzender en/of de geadresseerde

- 14.1 Door navraag bij PostNL Pakketten kan de Afzender of de Geadresseerde tot 30 dagen 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. In afwijking van de vorige volzin geldt voor Zendingen onder beding van “rembours”/ betaalservice voor de Afzender een termijn van 6 weken. PostNL Pakketten heeft het recht om bij (eerste) navraag na verloop van de desbetreffende navraagtermijn administratieve kosten in rekening te brengen.

Artikel 15

Kennisgeving schade

- 15.1 Indien PostNL Pakketten niet binnen 30 dagen gerekend vanaf de dag van acceptatie ten vervoer van de Zending van de Afzender of de Geadresseerde melding heeft gekregen dat de Zending niet is afgeleverd, wordt PostNL Pakketten geacht de Vervoerovereenkomst overeenkomstig het Servicekader te hebben uitgevoerd. In afwijking van de vorige volzin geldt voor Zendingen onder beding van “rembours”/betaalservice voor de Afzender een termijn van 6 weken.

Artikel 16

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 16.1 Op alle Vervoerovereenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Geschillen met betrekking tot een groter financieel belang dan het geldend maximum bedrag van de Kantonrechter in burgerlijke zaken (waarin hoger beroep mogelijk is) zullen aan de bevoegde rechter te Rotterdam worden voorgelegd.

Artikel 17

Bescherming persoonlijke levenssfeer

- 17.1 PostNL Pakketten gebruikt de in het kader van de Vervoerovereenkomst vastgelegde persoonsgegevens (van Geadresseerden en Afzender) voor de uitvoering van de Vervoerovereenkomst en voor een goede dienstverlening. PostNL Pakketten verwerkt persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring van PostNL.
- 17.2 Afzender zal Geadresseerden informeren omtrent de doorgifte van zijn of haar persoonsgegevens en vrijwaart PostNL Pakketten voor alle vorderingen en kosten voortvloeiende uit het niet voldoen aan geldende privacyreggeving door Afzender.

17.3 Afzender ontvangt als klant van PostNL Pakketten 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 Pakketten akkoord met het ontvangen van deze informatieve nieuwsbrieven. De contactpersonen van Afzender worden toegevoegd aan het e-mailbestand van PostNL Pakketten. Afzender kan zich altijd afmelden via de opt-out regeling die onderaan elke nieuwsbrief staat.

Artikel 18

Ontbinding

- 18.1** Zowel PostNL Pakketten als Afzender hebben het recht een Vervoerovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één zich van **a t/m d** gegeven omstandigheden voordoet:
- a.** een partij is meer dan zeven dagen in verzuim in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van een Vervoerovereenkomst.
 - b.** een partij heeft surséance van betaling aangevraagd of er is surséance van betaling verleend.
 - c.** een partij heeft zijn faillissement aangevraagd of is in staat van faillissement gesteld.
 - d.** een partij heeft de vrije beschikking over zijn vermogen verloren.

Artikel 19

Vertrouwelijkheid

19.1 Het bestaan of de inhoud van een Vervoerovereenkomst zijn 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 Pakketten op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

Artikel 20

Overdracht van rechten en plichten

20.1 PostNL Pakketten is gerechtigd de rechten en plichten voortvloeiend uit een Vervoerovereenkomst over te dragen aan een andere tot de groep van PostNL N.V. behorende onderneming, in de zin van artikel 2:24b BW.

Artikel 21

Partiële nietigheid

21.1 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 22

Wijziging voorwaarden

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

PostNL Pakketten B.V., Hoofddorp
Handelsregister KvK Amsterdam 34337145
2015

Bijlage: Aanvullende voorwaarden Extra@Home

Deze aanvullende voorwaarden hebben betrekking op diensten die door PostNL worden verricht in aanvulling op de diensten zoals vastgelegd in de Vervoerovereenkomst en waarop de AVG van toepassing zijn.

Onder Dienstverlener wordt in deze voorwaarden verstaan: PostNL Pakketten Benelux B.V. dan wel PostNL Cargo Service B.V, handelend onder de naam PostNL Extra@Home en HubHub.

Artikel 23

Uitvoering van de dienstverlening

- 23.1** Dienstverlener verricht de dienstverlening zoals omschreven in de door Dienstverlener schriftelijk vastgestelde specificaties. De dienstverlening zal met die mate van professionaliteit en zorgvuldigheid worden verricht zoals gebruikelijk is binnen de branche voor de desbetreffende dienstverlening.
- 23.2** De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat aan alle door Dienstverlener gestelde voorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de dienstverlening in het kader van Extra@Home en HubHub is voldaan en de consument, waar de diensten worden uitgevoerd, als zodanig te informeren over deze voorwaarden.
- 23.3** Alle door Dienstverlener eventueel genoemde en/of voor haar geldende termijnen voor de uitvoering van de dienstverlening zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Aangegeven termijnen zijn indicatief en geen fatale termijnen. Dienstverlener aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot het niet naleven van de termijnen.
- 23.4** Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor eventuele vorderingen van derden in verband met de uitvoering van de dienstverlening.

Artikel 24

Aflevering en Klachten

- 24.1** Klachten over de uitvoering van de dienstverlening door geadresseerde dient opdrachtgever binnen 2 werkdagen na uitvoering van de dienstverlening aan Dienstverlener te melden, bij gebreke waarvan Dienstverlener de eventuele vordering tot schadevergoeding die daaruit voortvloeit zoals bedoeld in artikel 2.2., niet meer in behandeling kan nemen.
- 24.2** Eventuele vorderingen tot schadevergoeding verband houdende met de uitvoering van de dienstverlening dient opdrachtgever binnen 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening schriftelijk bij Dienstverlener in te dienen.

Artikel 25

Garantie

Gedurende een periode van 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening (hierna 'Garantieperiode'), is Dienstverlener gehouden naar beste vermogen eventuele substantiële gebreken in de dienstverlening bij het niet voldoen aan de schriftelijk vastgestelde specificaties te herstellen (hierna 'Herstel'). Herstel zal gratis worden uitgevoerd mits de verschuldigde vergoedingen tijdig zijn voldaan. Dienstverlener kan kosten van Herstel in rekening brengen in het geval van gebruiksfouten of andere aan Dienstverlener niet toe te rekenen oorzaken. Na afloop van de Garantieperiode zal Dienstverlener niet gehouden zijn tot Herstel tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 26

Overmacht

- 26.1** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid buiten haar schuld of krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende Vervoersovereenkomst 2016 opvattingen niet voor haar rekening komend, waaronder in ieder geval zullen worden begrepen bedrijfsrisico's van Dienstverlener, zoals het niet voldoen van derden-leveranciers aan hun verplichtingen, stakingen van personeel of technische problemen.
- 26.2** Geen der partijen zal aansprakelijk zijn voor schade terzake van vertraging in de nakoming of de niet nakoming van enige verplichting ingevolge de overeenkomst, indien sprake is van overmacht (niet-toerekenbare niet-nakoming).

Artikel 26

Aansprakelijkheid

- 27.1** Anders dan haar verplichting tot Herstel is Dienstverlener niet aansprakelijk voor mogelijke schade die voortvloeit uit of verband houdt met enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of anderszins, met uitzondering van aansprakelijkheid voor directe schade. De aansprakelijkheid voor directe schade is evenwel beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis en tot € 50.000,- per kalenderjaar.
- 27.2** Aansprakelijkheid van Dienstverlener voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener zal met in achtneming van de bepalingen van dit artikel 4 beperkt blijven tot het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs met een maximum van €100.000,- en verzoeken tot schadevergoeding of schadeloosstelling dienen binnen 2 maanden na het ontstaan van de schade bij dienstverlener schriftelijk te worden gemeld, op straffe van verval van iedere aanspraak op vergoeding.
- 27.3** Bovenstaande bepalingen beogen niet de aansprakelijkheid van Dienstverlener te beperken in geval van grove schuld of opzet van leidinggevenden van Dienstverlener.

Meer weten?

Bel 088 868 68 68 of kijk op postnl.nl.

