

## Informatie pakketleveringen vanaf december 2019 voor Nederland

De levering aan je huisadres (of een ander adres waar je geleverd wilt ontvangen) wordt via PostNL uitgevoerd. Alle online betaalmogelijkheden zijn beschikbaar. Je kunt vanaf 24 december 2019 kiezen voor betaling via ideal, incasso, credit card of via een betaallink per mail. Het is niet meer mogelijk contant af te rekenen.

Als je pakket niet afgeleverd kan worden, zal je zending – na één afleverpoging - aan een afhaalkantoor worden geleverd, waar je de zending binnen 7 dagen kunt afhalen.

Je kunt ook kiezen voor levering aan een PostNL afhaalpunt. Alle online betaalmogelijkheden zijn beschikbaar. Je kunt vanaf 24 december 2019 kiezen voor betaling via ideal, incasso, credit card of een betaallink per mail. Je zending blijft 7 dagen beschikbaar op het afhaalpunt, en wordt daarna geretourneerd. Het is eenvoudig om een afhaalpunt te selecteren, op basis van je postcode vind je altijd een PostNL punt in je buurt.

### VEELGESTELDE VRAGEN

#### **Kan ik mijn zending bij aflevering betalen ?**

Het is vanaf 24 december 2019 niet meer mogelijk een zending bij aflevering te betalen.

#### **Hoe kan ik een afhaalpunt selecteren ?**

In het scherm met verzendinformatie klik je op 'Selecteer een afhaalpunt'. Vervolgens geef je je postcode in en krijg je een overzicht met de dichtstbijzijnde afhaalpunten. Als je een afhaalpunt selecteert, wordt je zending naar dat afhaalpunt gestuurd.

#### **Kan ik een afhaalpunt in mijn adresboek opslaan ?**

Het is gewoon mogelijk het afhaalpunt in het adresboek op te slaan.

#### **Wordt mijn pakket bij de burens geleverd ?**

Ja, dit is toegestaan.

#### **Is een handtekening voor ontvangst nog steeds nodig ?**

PostNL levert pakketten zonder een handtekening te vragen. De betrouwbaarheid van een geplaatste handtekening als bewijs van aflevering wordt steeds minder.

#### **Hoe vaak wordt mijn levering aangeboden aan mijn huis- of ander afleveradres ?**

In Nederland wordt je levering na één afleverpoging doorgestuurd aan een afhaalpunt.

#### **Hoe lang blijft mijn pakket op het afhaalpunt beschikbaar ?**

Je pakket blijft 7 dagen op een afhaalpunt liggen. Na 7 dagen wordt je pakket geretourneerd.

#### **Hoe kan ik mijn pakket volgen ?**

Je ontvangt een mail op het moment dat je zending overgedragen is aan de transporteur. Met de link met de Track&Trace informatie kun je steeds de status van je pakket zien.

Voor leveringen in Nederland raden wij je aan de PostNL App op je smartphone te installeren, zodat je je pakket kunt blijven volgen. Als je de voormelding in je App ziet verschijnen, kun je in Nederland in de App kiezen of je het pakket naar een afhaalpunt wilt laten sturen (voor het geval het thuis niet uitkomt). Je ziet in de App ook de bezorgtijd van je pakket.



FOREVER®

**Verandert er iets in de doorlooptijden van de bezorging ?**

In Nederland kun je de levering normaal gesproken binnen één à twee werkdagen verwachten.

**Hoe kan ik mijn pakket terugsturen ?**

In Nederland kun je je zending retourneren aan ons gratis antwoordnummer:

Forever Direct EU BV

Retouren

Antwoordnummer 15258

4750 VH Oud Gastel



FOREVER®

## Informatie pakketleveringen vanaf december 2019 voor België

De levering aan je huisadres (of een ander adres waar je geleverd wilt ontvangen) wordt via PostNL uitgevoerd. Alle online betaalmogelijkheden zijn beschikbaar. Je kunt vanaf 24 december kiezen voor betaling via incasso, credit card of via een betaallink per mail (Bancontact). Het is niet meer mogelijk contant af te rekenen.

Als je pakket niet afgeleverd kan worden, zal je zending - na twee afleverpogingen - aan een afhaalkantoor worden geleverd, waar je de zending binnen 7 dagen kunt afhalen.

Je kunt ook kiezen voor levering aan een PostNL afhaalpunt. Alle online betaalmogelijkheden zijn beschikbaar. Je kunt vanaf 24 december kiezen voor betaling via incasso, credit card of een betaallink per mail (Bancontact). Je zending blijft 7 dagen beschikbaar op het afhaalpunt, en wordt daarna geretourneerd.

Belangrijk: PostNL stopt met ingang van 30 november met de levering aan de Kariboo afhaalpunten. Het is eenvoudig om een afhaalpunt te selecteren, op basis van je postcode vind je het dichtstbijzijnde PostNL punt in je buurt. In eerste instantie kan dit wat verder weg zijn dan je gewend bent. PostNL is druk bezig met de uitbreiding van haar netwerk in België.

### VEELGESTELDE VRAGEN

#### Kan ik mijn zending bij aflevering betalen ?

Het is vanaf 24 december 2019 niet meer mogelijk een zending bij aflevering te betalen.

#### Hoe kan ik een afhaalpunt selecteren ?

In het scherm met verzendinformatie klik je op 'Selecteer een afhaalpunt'. Vervolgens geef je je postcode in en krijg je een overzicht met de dichtstbijzijnde afhaalpunten. Als je een afhaalpunt selecteert, wordt je zending naar dat afhaalpunt gestuurd.

#### Kan ik een afhaalpunt in mijn adresboek opslaan ?

Het is gewoon mogelijk het afhaalpunt in het adresboek op te slaan.

#### Wordt mijn pakket bij de burens geleverd ?

Ja, dit is toegestaan.

#### Is een handtekening voor ontvangst nog steeds nodig ?

PostNL levert pakketten zonder een handtekening te vragen. De betrouwbaarheid van een geplaatste handtekening als bewijs van aflevering wordt steeds minder.

#### Hoe vaak wordt mijn levering aangeboden aan mijn huis- of ander afleveradres ?

In België wordt je levering na twee afleverpogingen doorgestuurd aan een afhaalpunt.

#### Hoe lang blijft mijn pakket op het afhaalpunt beschikbaar ?

Je pakket blijft 7 dagen op een afhaalpunt liggen. Na 7 dagen wordt je pakket geretourneerd.

#### Hoe kan ik mijn pakket volgen ?

Je ontvangt een mail op het moment dat je zending overgedragen is aan de transporteur. Met de link met de Track&Trace informatie kun je steeds de status van je pakket zien. Wij raden je aan de PostNL App op je smartphone te installeren, zodat je je pakket kunt blijven volgen.



FOREVER®

**Verandert er iets in de doorlooptijden van de bezorging ?**

In België kun je de levering normaal gesproken binnen één à twee werkdagen verwachten.

**Hoe kan ik mijn pakket terugsturen ?**

In België kun je je zending retourneren aan het volgende gratis antwoordnummer:

Forever Direct EU BV

Int. Business Return Service

I.B.R.S. / C.C.R.I Numéro 15258

4750 VH Oud Gastel

The Netherlands



FOREVER®

## Informatie pakketleveringen vanaf december 2019 voor Luxemburg

- De levering aan je huis- (of ander) adres wordt uitgevoerd door DPD. Je kunt kiezen voor betaling via incasso, credit card of via een betaallink per mail.
- Je kunt ook kiezen voor levering aan een afhaalpunt van DPD. Je kunt kiezen voor betaling via incasso, credit card of via een betaallink per mail. Het is eenvoudig om een afhaalpunt te selecteren, op basis van je postcode vind je het dichtstbijzijnde DPD afhaalpunt in je buurt.

### VEELGESTELDE VRAGEN

#### Kan ik mijn zending bij aflevering betalen ?

Het is vanaf 24 december 2019 niet meer mogelijk een zending bij aflevering te betalen.

#### Hoe kan ik een afhaalpunt selecteren ?

In het scherm met verzendinformatie klik je op 'Selecteer een afhaalpunt'. Vervolgens geef je je postcode in en krijg je een overzicht met de dichtstbijzijnde afhaalpunten. Als je een afhaalpunt selecteert, wordt je zending naar dat afhaalpunt gestuurd.

#### Kan ik een afhaalpunt in mijn adresboek opslaan ?

Het is gewoon mogelijk het afhaalpunt in het adresboek op te slaan.

#### Wordt mijn pakket bij de burens geleverd ?

Ja, dit is toegestaan.

#### Hoe vaak wordt mijn levering aangeboden aan mijn huis- of ander afleveradres ?

In Luxemburg wordt je levering na twee afleverpogingen ofwel naar een afhaalpunt gestuurd, ofwel naar het depot gebracht in afwachting van verdere instructies.

#### Hoe lang blijft mijn pakket op het afhaalpunt beschikbaar ?

Je pakket blijft 7 dagen op een afhaalpunt liggen. Na 7 dagen wordt je pakket getourneerd.

#### Hoe kan ik mijn pakket volgen ?

Je ontvangt een mail op het moment dat je zending overgedragen is aan de transporteur. Met de link met de Track&Trace informatie kun je steeds de status van je pakket zien.

We raden je aan de DPD App te installeren, waarmee je je pakket kunt volgen.

#### Verandert er iets in de doorlooptijden van de bezorging ?

In Luxemburg kun je de levering binnen twee à drie werkdagen verwachten.

#### Hoe kan ik mijn pakket terugsturen ?

Vanuit Luxemburg kun je contact opnemen met ons Service & Support Team. Wij zullen dan een retourlabel voor je aanmaken, en dat mailen zodat je dit zelf kun printen en op de doos kunt vastplakken waarmee je dan de zending gratis terug kunt sturen via een DPD afhaalpunt.



FOREVER®