

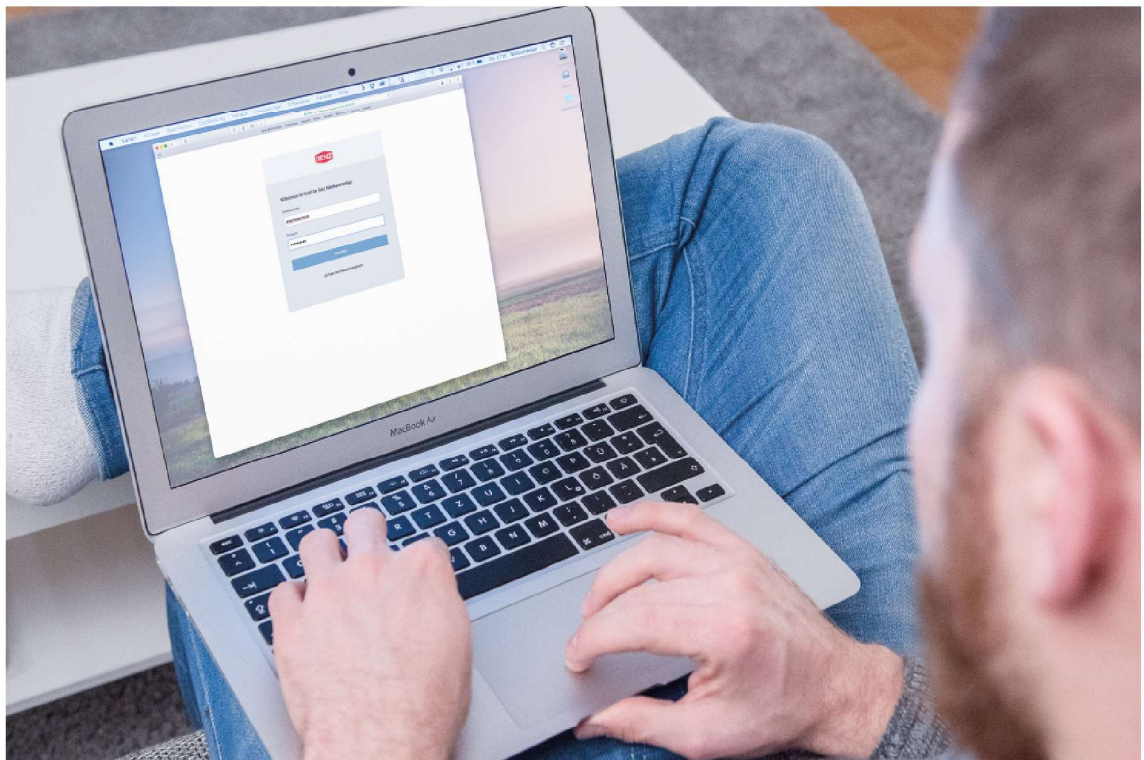


intelligent boxes

# KURZANLEITUNG

für Bewohner

**myRENTZbox** Paketkastenanlagen



**DE**

# Kurzanleitung PKA für Bewohner

So geht's - In wenigen Schritten die Vorteile der **myRENZbox** genießen

1. Anmeldung am Portal myrenz.com.....	3
2. DHL aktivieren und registrieren bei paket.de.....	3
3. PacelLock (DPD, GLS, Hermes) aktivieren und registrieren bei parcellock.de.....	6
4. Online bestellen und Lieferung in der <b>myRENZbox</b> empfangen.....	9
5. Benachrichtigung erhalten und Paket an der <b>myRENZbox</b> abholen.....	9
6. Retournieren/Versenden von Paketen mit der <b>myRENZbox</b> .....	10
7. FAQ.....	16
8. Kontaktdaten-Hotline Renz und ParcelLock.....	19

## 1. Anmeldung am Portal myrenz.com

### ► Internet-Browser

- In einem geeigneten Internet-Browser die Adresse **www.myrenz.com** eingeben und aufrufen.
- 
- Den Anmeldennamen sowie das Passwort in die dafür vorgesehenen Eingabefelder eingeben.



Die Anmeldedaten erhalten Sie vom Verwalter/Hausmeister Ihrer Paketkastenanlage. Sie werden gegebenenfalls bei der ersten Anmeldung am Renz-Internetportal aufgefordert ein neues Passwort zu vergeben.

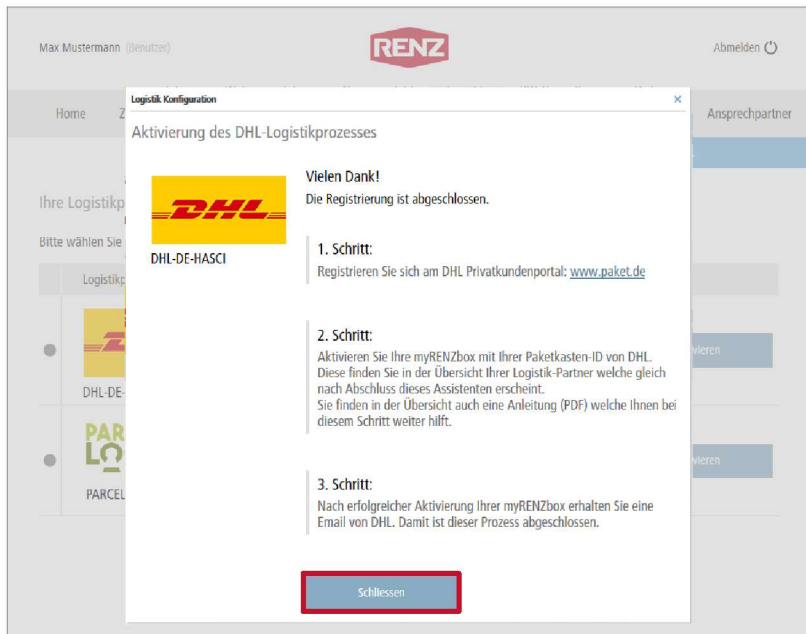
## 2. DHL aktivieren und registrieren bei paket.de

### ► Register „Logistik“ anklicken

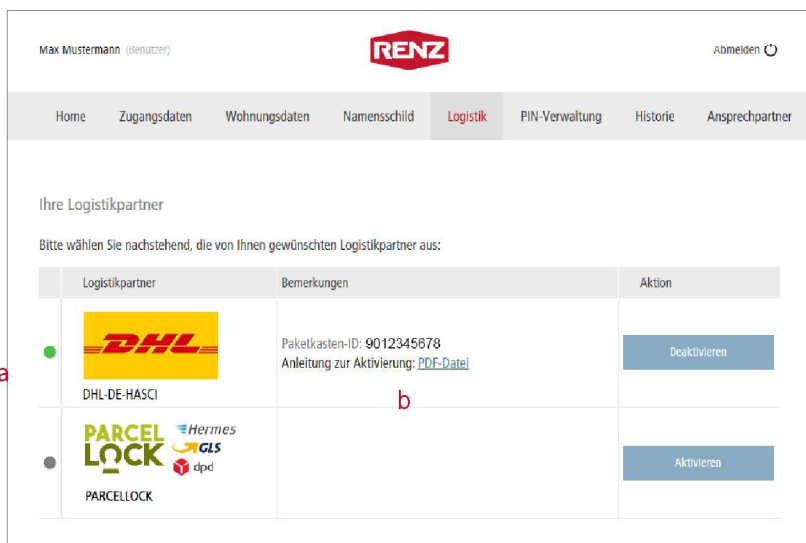
- Im Register „Logistik“ die Aktionstaste „Aktivieren“ beim Logistikpartner „DHL“ anklicken.
- Das Fenster „Aktivierung des DHL-Logistikprozesses“ wird angezeigt.

- Die Hinweise durchlesen und die Aktionstaste „Prozess aktivieren“ anklicken.

## 2. DHL aktivieren und registrieren bei paket.de (Fortsetzung)



Um den Prozess zur Aktivierung und Registrierung des Logistikpartners „DHL“ erfolgreich abzuschließen, müssen die in diesem Fenster beschriebenen Schritte noch erfolgreich ausgeführt werden.



→ Die erfolgreiche Aktivierung im Renz-Internetportal wird durch die grüne Markierung (a) und der Paketkasten-ID (b) unter „Bemerkungen“ angezeigt. Die Paketkasten ID muss bei der Registrierung auf [paket.de](http://paket.de) eingegeben werden.

– Um die Registrierung und Erteilung der Abstellgenehmigung bei DHL durchzuführen und damit den Prozess zur Aktivierung und Registrierung des Logistikpartners „DHL“ abzuschließen, in das geöffnete Fenster im Internet-Browser zur Anmeldung bzw. Registrierung bei DHL wechseln, bzw. im Internet-Browser die Adresse [www.paket.de](http://www.paket.de) eingeben und aufrufen.



## 2. DHL aktivieren und registrieren bei paket.de (Fortsetzung)

- In einem geeigneten Internet-Browser die Adresse [www.paket.de](http://www.paket.de) eingeben und aufrufen.
- **WICHTIG:** Registrieren Sie sich bei „Paket.de“ und geben Sie als Ihre Privatanschrift die Standortadresse (Straße, Nummer, PLZ, Ort) der **myRENZbox** Paketkastenanlage an.

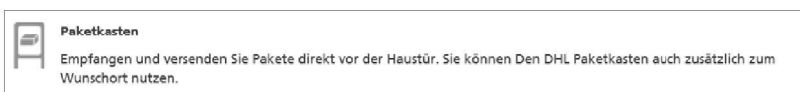


Wenn Sie bereits ein DHL-Kundenkonto haben müssen Sie sich ein zweites Mal registrieren, sofern Ihre tatsächliche Privatanschrift vom Anlagenstandort abweicht. In diesem Fall benötigen Sie eine zweite, abweichende E-Mail-Adresse.



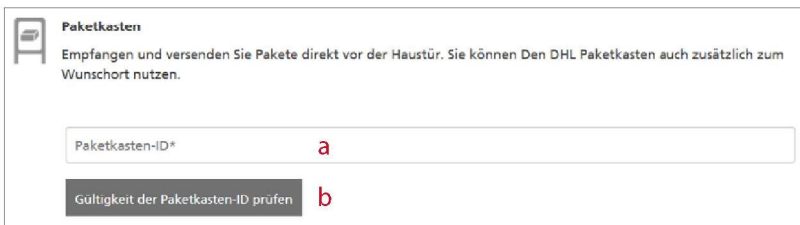
### ► Startseite von „Paket.de“

- Öffnen Sie durch Anklicken des Benutzernamens oben rechts das Menü.
- Jetzt den Eintrag „Meine Daten & Services“ anklicken.



### ► „Services“

- Scrollen Sie zu „Paketkasten“.
- Durch Anklicken öffnet sich das Menü.



### ► „Paketkasten aktivieren“

- Die Paketkasten-ID (d) aus dem Renz-Internetportal in das Eingabefeld „Paketkasten-ID“ (a) unter Paketkasten aktivieren“ eingeben.
- Aktionstaste „Gültigkeit der Paketkasten-ID prüfen“ (b) anklicken.

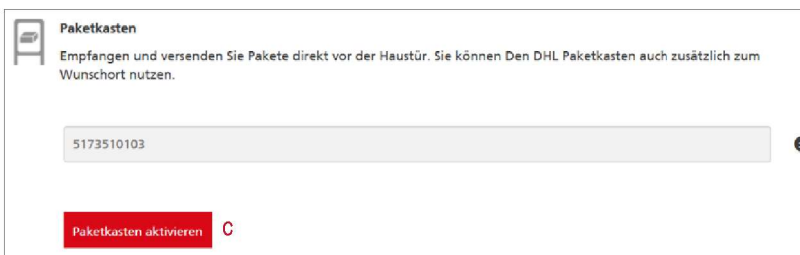
→ Die Gültigkeit der Paketkasten-ID wird geprüft.

Renz-Internetportal:

Logistikpartner	Bemerkungen	Aktion
 DHL-DE-HASCI	Paketkasten-ID: 9012345678 d Anleitung zur Aktivierung: <a href="#">PDF-Datei</a>	<input type="button" value="Deaktivieren"/>

### Prüfung der Paketkasten-ID war nicht erfolgreich

- Die Eingabe überprüfen und ggf. den Vorgang wiederholen.
- Sollte die Prüfung weiterhin nicht erfolgreich sein, den Kundenservice von Paket.de kontaktieren.



### Prüfung der Paketkasten-ID war erfolgreich

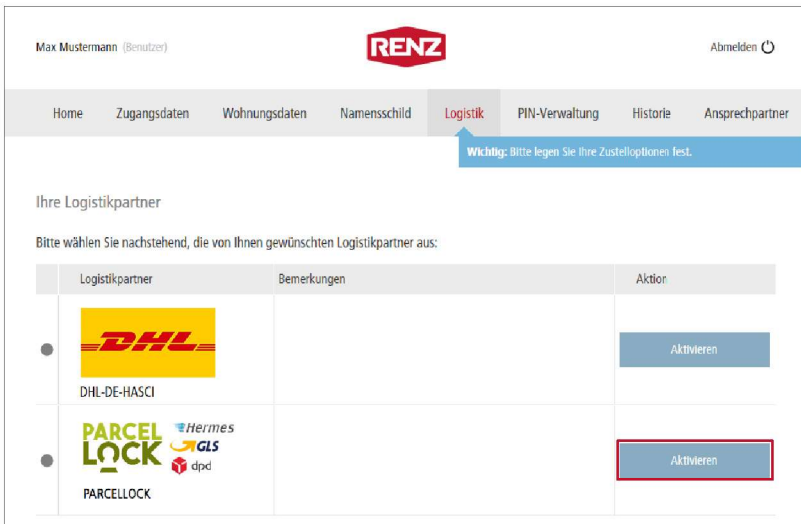
- Die Aktionstaste „Paketkasten aktivieren“ (c) anklicken.
- Der Aktivierungsprozess bei paket.de startet.
- Nach erfolgreicher Aktivierung erhalten Sie von DHL (paket.de) eine E-Mail zur Bestätigung.

**Die Registrierung und die Erteilung der Abstellgenehmigung bei DHL ist somit abgeschlossen.**



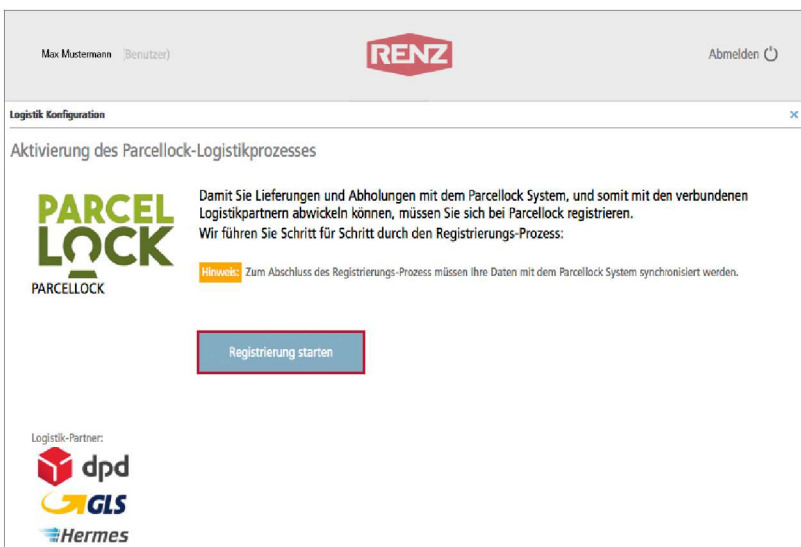
Nach der erfolgreichen Aktivierung kann es noch bis zu zwei Werktagen dauern, bis Ihre **myRENZbox** im Zustell- und Abholprozess von DHL voll einbezogen ist.

### 3. ParcelLock (DPD, GLS, Hermes) aktivieren und registrieren bei parcellock.de

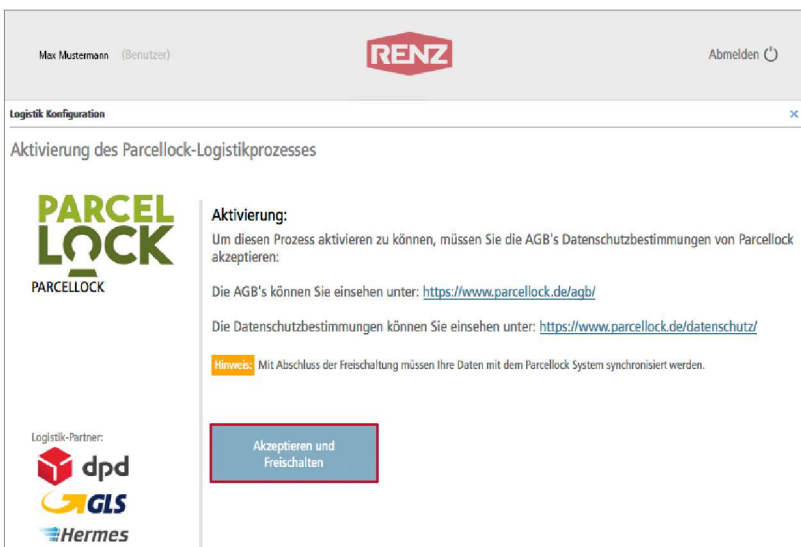


#### Aktivieren ParcelLock Prozess im Renz-Internetportal und Registrieren/Freischalten bei ParcelLock

- ▶ Register „Logistik“
- Im Register „Logistik“ die Aktionstaste „Aktivieren“ zum Logistikpartner „ParcelLock“ anklicken.
- Das Fenster „Aktivierung des ParcelLock-Logistikprozesses – Registrierung“ wird angezeigt.



- ▶ Fenster „Aktivierung des ParcelLock-Logistikprozesses – Registrierung“
- Die Hinweise durchlesen und die Aktionstaste „Registrierung starten“ anklicken.
- Der Registrierungsprozess wird gestartet.
- Das Fenster „Aktivierung des ParcelLock-Logistikprozesses – Aktivierung“ angezeigt.



- ▶ Fenster „Aktivierung des ParcelLock-Logistikprozesses – Aktivierung“
- Die Hinweise durchlesen und die Aktionstaste „Akzeptieren und freischalten“ anklicken.
- Der Aktivierungs- und Freischaltprozess wird gestartet.
- Das Fenster „Die Registrierung ist abgeschlossen“ wird angezeigt.

### 3. ParcelLock (DPD, GLS, Hermes) aktivieren und registrieren bei parcellock.de (Fortsetzung)

Von: [service@parcellock.de](mailto:service@parcellock.de)  
Betreff: [ParcelLock] Willkommen bei ParcelLock  
Datum: 17. August 2016 um 08:22:16 MESZ  
An: [max.mustermann@mustermann.de](mailto:max.mustermann@mustermann.de)

Guten Tag B V,  
Ihr ParcelLock Account wurde angelegt.  
Ein Benutzername und ein temporäres Passwort wurden angelegt.  
Benutzername: XX12345678  
Bitte klicken Sie den folgenden Link um Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort anzupassen:  
<https://my.parcellock.de/frontend/set-account.xhtml?username=PL12345678&token=d81af236-88f5-4c7ea8cb-7d12104571b5&signature=>  
Dieser Link ist für 24 Stunden gültig.  
Viele Grüße  
Ihre ParcelLock GmbH

#### ► E-Mail von ParcelLock

- Um die Registrierung und Erteilung der Abstellgenehmigung bei ParcelLock und damit den Gesamtprozess abzuschließen, den weiterführenden Link in der E-Mail von ParcelLock anklicken.
- Die Seite zur Festlegung eines Passworts für das Internetportal von ParcelLock wird in einem Internet-Browser aufgerufen.



Sollte die Ausführung von weiterführenden Links aus E-Mails nicht zulässig sein, kopieren Sie den Link aus der E-Mail und fügen Sie diese Adresse in Ihrem Internet-Browser ein.

Benutzerkonto-Informationen	
Name	Max Mustermann
E-Mail-Adresse	max.mustermann@renzgroup.de
Adresse	Boschstr. 3 71737 Kirchberg/Murr Deutschland
Telefonnummer	+49 7144 / 301 0
Handynummer	+49 123 / 456789
Sprache	Deutsch

- Im Registrierungsprozess bei ParcelLock muss als Ihre Privatanschrift die Standortadresse (Straße, Nummer, PLZ, Ort) der myRENZbox Paketkastenanlage angegeben sein. Diese Informationen sehen Sie in der Box „Benutzerkonto-Information“.



**WICHTIG: Diese Angaben dürfen für einen reibungslosen Ablauf nicht geändert werden.**

Boxinformation	
Box ID	0123456789
Hersteller	RENZ
Box Modell	Paketkastenanlage
Box Modul	Renz Steuereinheit
Benutzername	PL12345678
Boxstandort	

[Boxinformation ändern](#)

### 3. ParcelLock (DPD, GLS, Hermes) aktivieren und registrieren bei parcellock.de (Fortsetzung)

► **Seite zur Festlegung eines Passworts für das Internetportal von ParcelLock**

- Ihr gewünschtes Passwort in die Eingabefelder „Ihr Passwort“ und „Passwort bestätigen“ eingeben.

**i** Die Passwörter müssen in beiden Eingabefelder identisch sein.

- Die Aktionstaste „Weiter“ anklicken.

→ Das Passwort wird übernommen und Sie werden automatisch im Internetportal von ParcelLock mit Ihrem Account angemeldet.

→ Das Fenster „ABSTELLGENEHMIGUNG ERTEILEN“ wird angezeigt.

► **Internetportal ParcelLock „ABSTELLGENEHMIGUNG ERTEILEN“**

- Durch Aktivieren einer Auswahlbox (a) legen Sie fest, dass dieser Paketdienstleister einen Zugang zu Ihrem Paketkasten erhalten soll.

- Die Auswahlbox (b) „Einverständniserklärung“ aktivieren.

- Die Aktionstaste „Jetzt aktivieren“ anklicken.

→ Der Prozess zur Erteilung von Abstellgenehmigungen für die aktivierten Paketdienstleister wird gestartet.

**i** Um ParcelLock nutzen zu können, muss mindestens eine Auswahlbox aktiviert sein!  
Renz empfiehlt in diesem Schritt alle angebotenen Paketdienstleister zu aktivieren.  
Die Paketdienstleister können Sie zu einem späteren Zeitpunkt im Internetportal von ParcelLock mit Ihrem Zugang verwalten.

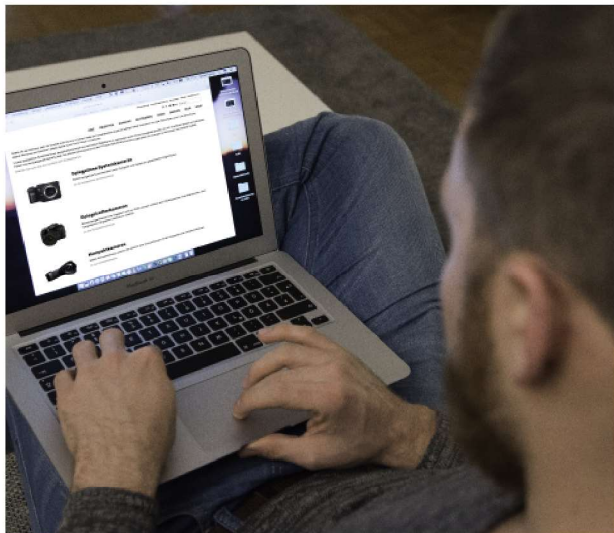
**i** Sie geben den aktivierten Paketdienstleistern automatisch eine Abstellgenehmigung. Gegebenenfalls sind noch weitere Aktivitäten für einzelne Paketdienstleister erforderlich. Diese Informationen erhalten Sie bei Bedarf direkt von den Paketdienstleistern.

→ Die erfolgreiche Erteilung der Abstellgenehmigungen wird Ihnen in einer automatischen E-Mail von ParcelLock mitgeteilt.

**Die Registrierung und die Erteilung der Abstellgenehmigung bei ParcelLock ist somit abgeschlossen.**



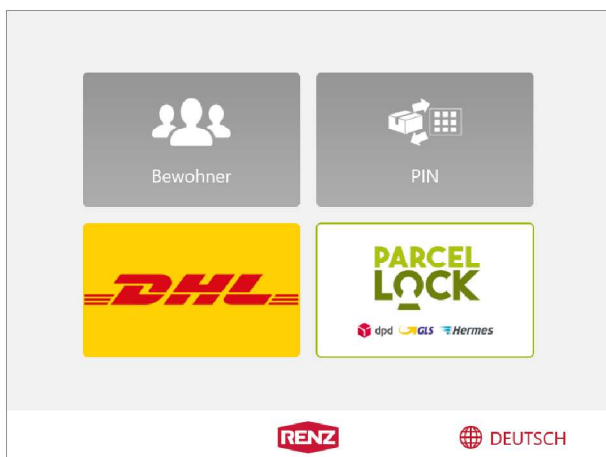
#### 4. Online bestellen und Lieferung in der **myRENZbox** empfangen



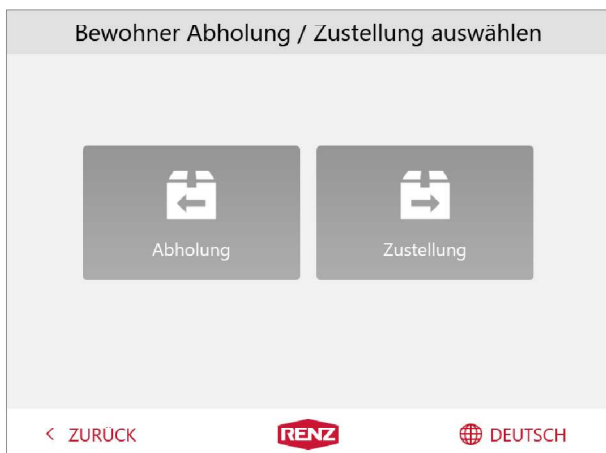
##### WICHTIG: Anlagenstandort als Lieferanschrift

Geben Sie bei Ihren Online-Bestellungen als **Lieferanschrift die Adresse (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort) der myRENZbox Paketkastenanlage an. Sollte die Briefanschrift vom Anlagenstandort abweichen, geben Sie bitte als Lieferanschrift den Anlagenstandort an.** Durch die erteilten Abstellgenehmigungen bei den Paketdienstleistern (z.B. DHL) werden Ihre Pakete automatisch in die **myRENZbox** zugestellt.

#### 5. Benachrichtigung erhalten und Paket an der **myRENZbox** abholen



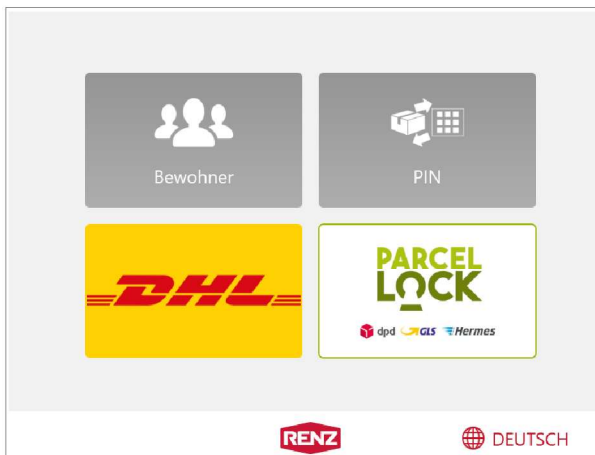
- Sobald der Paketdienstleister das Paket zugestellt hat erhalten Sie eine Benachrichtigung von der **myRENZbox**.
- Für die Abholung Ihrer Sendung drücken Sie bitte den Button Bewohner, bzw. verwenden Sie die **myRENZbox** App. Die Anzeige wechselt zu Bewohner Anmeldung, bzw. zum Auswahlenü



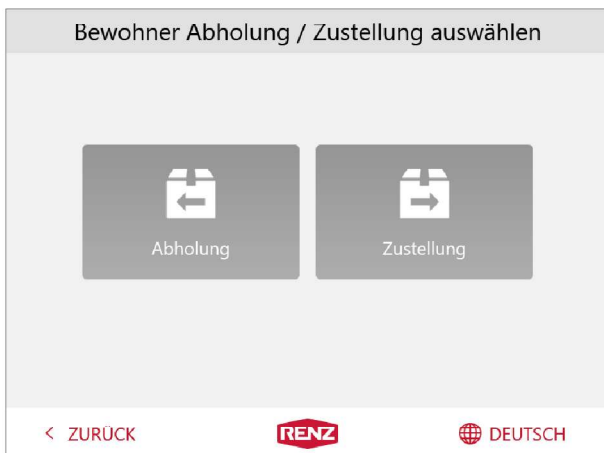
- ▶ Bewohner-Menü
- „Abholung“ anklicken.
- Ist für diese Anmeldung **eine** oder mehrere Abholungen hinterlegt,
  - öffnen sich alle Türen zu den Paketkästen, die Pakete für diese Anmeldung beinhalten, und
  - die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Bitte Fächer leeren“.
- Ist für diese Anmeldung **keine** Abholung hinterlegt,
  - wechselt die Anzeige zur Informationsanzeige „Keine Pakete vorhanden“.



## 6. Retournieren/Versenden von Paketen mit der **myRENZbox**



- **Beispiel „DHL“**
- 
- ▶ Startbildschirm
- „Bewohner“ anklicken.

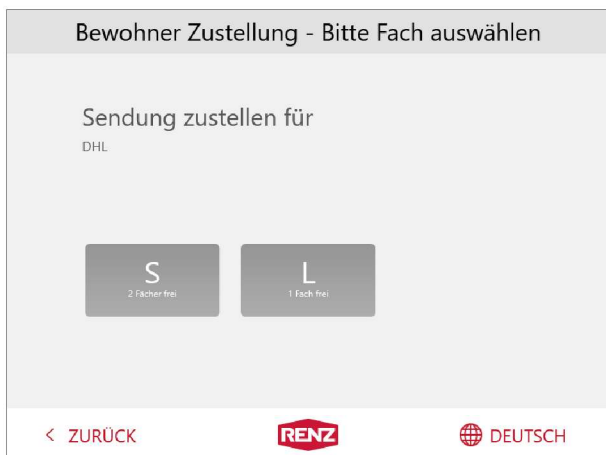


- ▶ **Bewohner-Menü**
- „Zustellung“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zu „Bewohner Zustellung“.



- ▶ **„Bewohner Zustellung“**
- „DHL“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur Auswahl der Größe des Paketkastens.

## 6. Retournieren/Versenden von Paketen mit der myRENZbox (Fortsetzung)

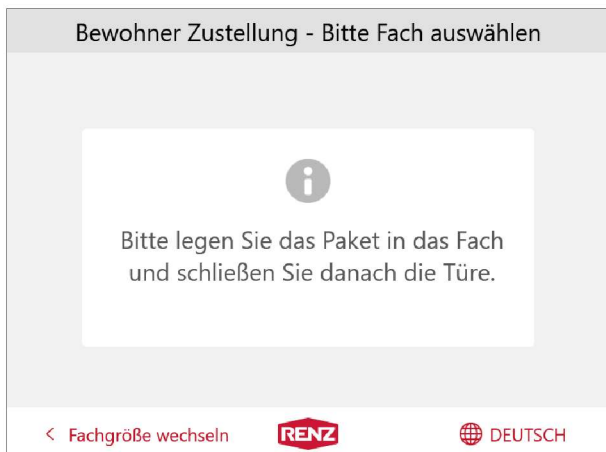


### ► Auswahl der Größe des Paketkastens

- Die gewünschte Größe des Paketkastens anklicken.
- Die Tür des Paketkastens wird geöffnet und die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Paket einlegen und Tür schließen“.



Innerhalb jeder Paketkastengröße wird die Anzahl der noch freien Paketkästen angezeigt.  
Die verfügbaren Paketkastengrößen der Renz-Paketkastenanlage können von der Abbildung abweichen.



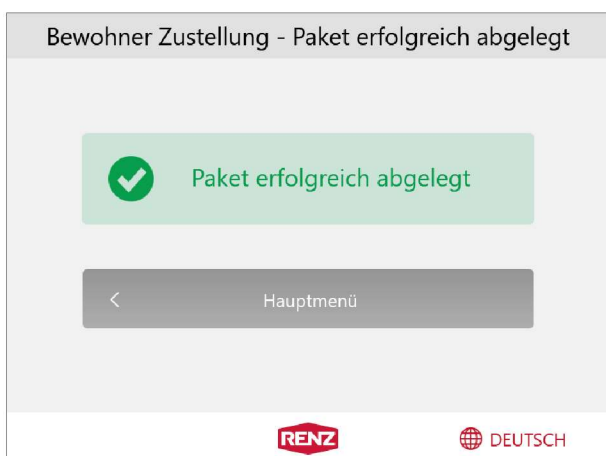
### ► „Paket einlegen und Tür schließen“

#### Paketgröße passt zum Paketkasten

- Paket in den Paketkasten legen.
- Die Tür schließen.
- Die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Paket erfolgreich abgelegt“.



Wird kein Paket in den Paketkasten gelegt, wird der betroffene Paketkasten im System dennoch als „belegt“ geführt!  
Eine Korrektur ist nur mit einer Servicefunktion, durch eine entsprechend berechtigte Person geöffnet werden.



### ► „Paket erfolgreich abgelegt“

- „Hauptmenü“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt in das Bewohner-Menü.



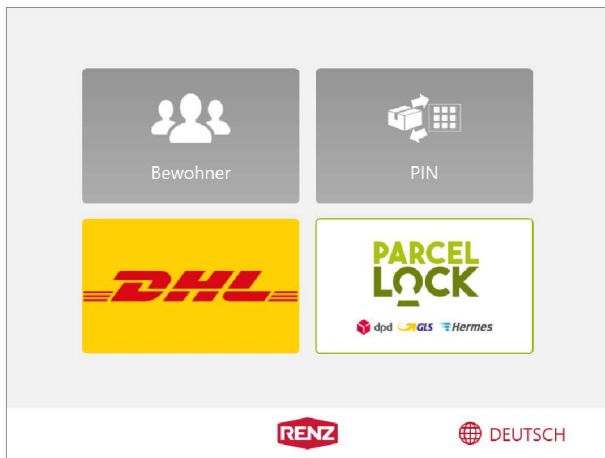
Nach 30 Sekunden Leerlauf erfolgt eine automatische Abmeldung und die Anzeige wechselt zum Startbildschirm.

### Bitte beachten!

Alle Sendungen/Retouren müssen bei den Paketdienstleister (z.B. DHL, ParcelLock, usw.) zur Abholung angemeldet werden. Es ist darauf zu achten, dass die Sendungen ausreichend frankiert sind. Die Abholungen sind teilweise in Abhängigkeit der Paketdienstleister gebührenpflichtig.

## Bewohner – Rücksendung „ParcelLock“

Rücksendung eines Paketes mit ParcelLock (DPD, GLS, Hermes).



### ► Startbildschirm

- „Bewohner“ anklicken.



### ► Bewohner Anmeldung

#### Anmeldung mit einem elektronischen Schlüssel-Chip oder der myRENZbox-App

- Elektronischen Schlüssel-Chip oder das Smartphone an die Leseinheit halten.
- Die Anzeige wechselt in das Bewohner-Menü.

#### Anmeldung mit PIN

- „Anmeldung mit PIN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur PIN-Eingabe.



### ► PIN-Eingabe

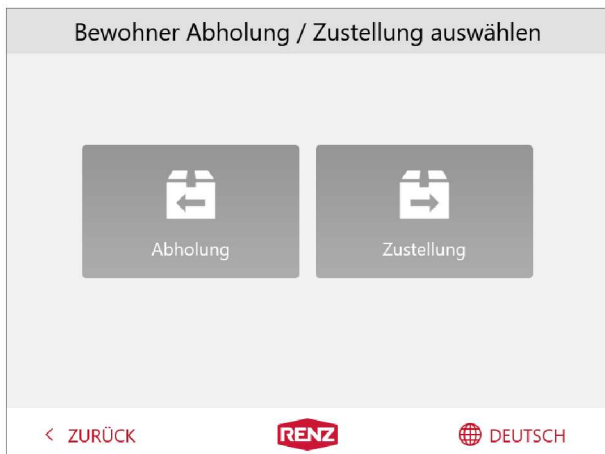
#### Anmeldung mit PIN

- Die PIN über die Tastatur eingeben und mit „ANMELDEN“ bestätigen.
- Die Anzeige wechselt in das Bewohner-Menü.



Mit „LÖSCHEN“ kann die PIN-Eingabe im Feld „PIN eingeben“ gelöscht werden.

## Bewohner – Rücksendung „ParcelLock“ Fortsetzung



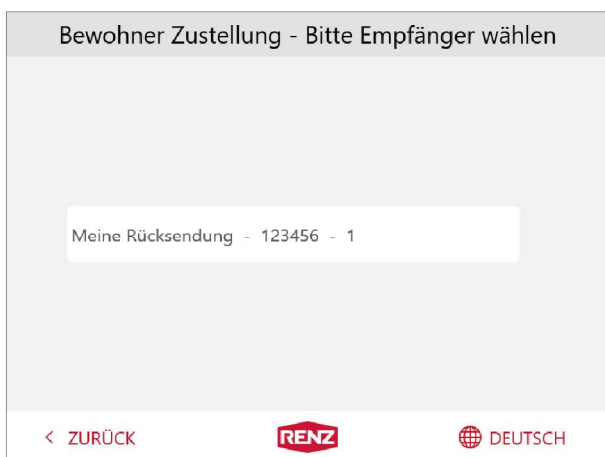
### ► Bewohner-Menü

- „Zustellung“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zu „Bewohner Zustellung“.



### ► „Bewohner Zustellung“

- „ParcelLock“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zu „Bitte Empfänger wählen“.



### ► „Bitte Empfänger wählen“



**Es werden alle Rücksendungen „Empfänger“ angezeigt, welche im Vorfeld über die entsprechende Webseiten der Dienstleister (DPD, GLS, Hermes) angemeldet und über das Parcel-Lock-System zurückgemeldet wurden.**

- Die entsprechende Rücksendung anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur Auswahl der Größe des Paketkastens.

## Bewohner – Rücksendung „ParcelLock“ Fortsetzung

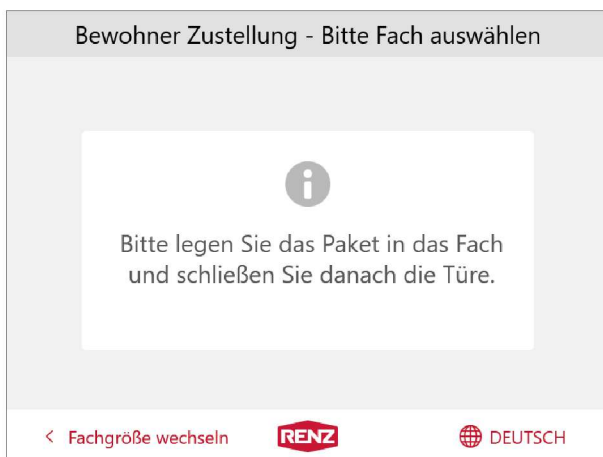


### ► Auswahl der Größe des Paketkastens

- Die gewünschte Größe des Paketkastens anklicken.
- Die Tür des Paketkastens wird geöffnet und die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Paket einlegen und Tür schließen“.



Innerhalb jeder Paketkastengröße wird die Anzahl der noch freien Paketkästen angezeigt.  
Die verfügbaren Paketkastengrößen der Renz-Paketkastenanlage können von der Abbildung abweichen.



### ► „Paket einlegen und Tür schließen“

#### Paketgröße passt zum Paketkasten

- Paket in den Paketkasten legen.
- Die Tür schließen.
- Die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Paket erfolgreich abgelegt“.



Wird kein Paket in den Paketkasten gelegt, wird der betroffene Paketkasten im System dennoch als „belegt“ geführt!  
Eine Korrektur ist nur mit einer Servicefunktion, durch eine entsprechend berechtigte Person geöffnet werden.



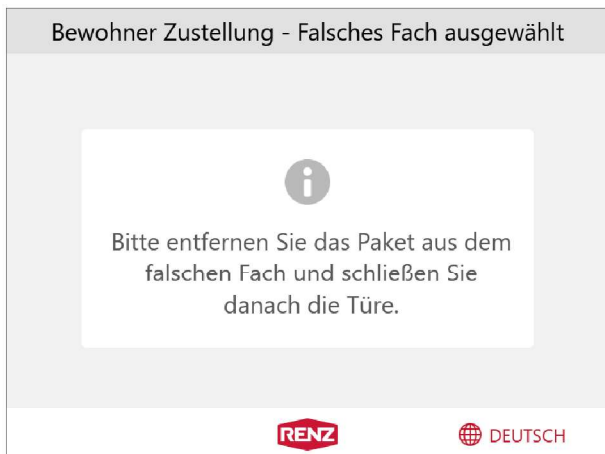
Die Hinweise zur Vermeidung von Sach- und Personenschäden im Kapitel „Allgemein“ beachten.

#### Paketgröße passt NICHT zum Paketkasten

- Tür NICHT schließen.
- „Falsches Fach“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Falsches Fach ausgewählt“.



## Bewohner – Rücksendung „ParcelLock“ Fortsetzung



### ► „Falsches Fach ausgewählt“

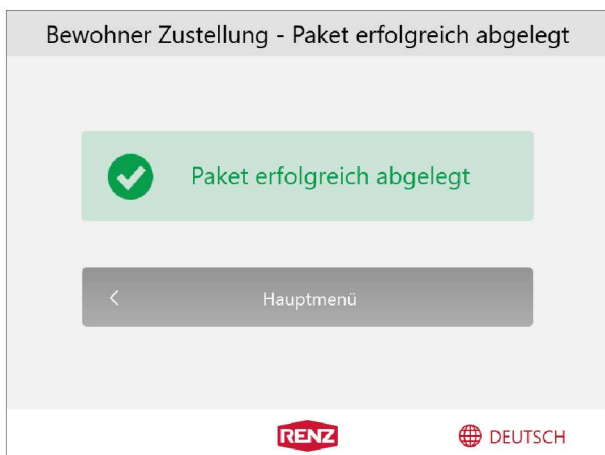
- Gegebenenfalls das Paket aus dem Paketkasten entnehmen.
- Die Tür schließen.
- Die Anzeige wechselt wieder zur Auswahl der Größe des Paketkastens.



Wenn ein Paketkasten nicht vollständig geleert wird, kann der betroffene Paketkasten nur mit einer Servicefunktion, durch eine entsprechend berechtigte Person geöffnet werden. Der betroffene Paketkasten wird im System als „nicht mehr belegt“ geführt.



Die Hinweise zur Vermeidung von Sach- und Personenschäden im Kapitel „Allgemein“ beachten.

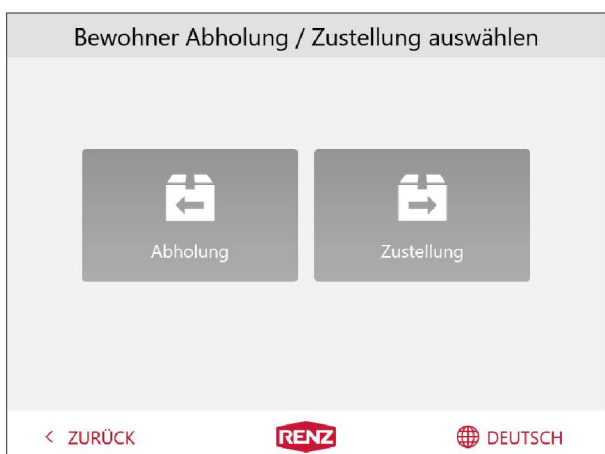


### ► „Paket erfolgreich abgelegt“

- „Hauptmenü“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Bewohner-Menü.



Nach 30 Sekunden Leerlauf erfolgt eine automatische Abmeldung und die Anzeige wechselt zum Startbildschirm.



### ► Bewohner-Menü

- Der Abholvorgang ist beendet.

#### Zum Abmelden:

- „Zurück“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Startbildschirm.



Nach 30 Sekunden Leerlauf erfolgt eine automatische Abmeldung und die Anzeige wechselt zum Startbildschirm.

## Allgemein

- **Was muss ich tun, damit ich die myRENZbox nutzen kann?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

- **Ich möchte die Vorzüge der myRENZbox nicht weiter nutzen, an wen muss ich mich wenden?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage. Bitte vergessen Sie nicht, die erteilten Abstellgenehmigungen bei den Paketdienstleistern/Dienstleistern zu widerrufen.

- **Warum werden meine Pakete nicht in die myRENZbox zugestellt?**

Hierfür kann es unterschiedliche Gründe geben:

- Bitte prüfen Sie, ob von Ihnen im Portal [www.myrenz.com](http://www.myrenz.com) die Paketdienstleister aktiviert wurden.
- Bitte prüfen Sie, ob Sie sich bei den Paketdienstleistern registriert haben und die notwendigen Abstellgenehmigungen erteilt wurden.

- **Meine Pakete werden nicht in der myRENZbox zugestellt, obwohl die Paketdienstleister im Portal [www.myrenz.com](http://www.myrenz.com) aktiviert, die Registrierung beim Paketdienstleister erfolgt und die Abstellgenehmigungen erteilt wurden.**

Werden Ihre Pakete nicht zugestellt, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice des entsprechenden Paketdienstleisters.

- **Werden Ihre Pakete nicht zugestellt, wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice des entsprechenden Paketdienstleisters.**

- **Ich möchte meine (Online) Bestellung wieder zurücksenden, was muss ich tun?**

Einige Händler legen der Lieferung einen Retourenschein mit Paketlabel bei und übernehmen die Kosten der Rücksendung. In diesem Fall bereiten Sie Ihr Paket für die Rücksendung vor und kleben das Paketlabel auf das Paket. Bitte melden Sie das Paket zur Abholung beim entsprechenden Paketdienstleister zur Abholung an (der Service für die Abholung bei Ihnen zu Hause an der **myRENZbox** ist teilweise gebührenpflichtig). Anschließend deponieren Sie bitte das Paket in der **myRENZbox**.



- **Warensendungen welche aufgrund von Altersbeschränkungen persönlich in Empfang genommen werden müssen (Mindestalter 18 Jahre, Jugendschutzgesetz) können nicht in der myRENZbox empfangen werden.**

- **Sind Ihnen Pakete in der Anlage zugestellt worden, welche nicht für Sie bestimmt sind, informieren Sie bitte Ihren Betreiber**

## Portal

### Anmeldung

- **Welche WEB-Adresse hat das Portal?**  
www.myrenz.com
- **Woher bekomme ich meine Zugangsdaten für die Anmeldung am Portal?**  
Ihre Zugangsdaten erhalten Sie von Ihrer Hausverwaltung/Eigentümer.
- **Ich habe meine Zugangsdaten vergessen, was muss ich tun?**  
Auf der Website www.myrenz.com finden Sie auf der Anmelde-  
maske den Link „Passwort vergessen“ um ein neues Passwort  
anzufordern.

### Funktionen

- **Wie kann ich feststellen, ob Pakete für mich in der Anlage sind?**  
In Ihrem persönlichen Account auf www.myrenz.com wird ange-  
zeigt, wenn ein oder mehrere Paket(e) für Sie hinterlegt sind.
- **Wie kann ich feststellen, ob meine in der Anlage depo-  
nierten Pakete abgeholt wurden?**  
In Ihrem persönlichen Account auf www.myrenz.com wird  
angezeigt, ob Ihre Pakete bereits abgeholt wurden oder sich  
noch in der Anlage befinden.
- **Gibt es eine Benachrichtigung, wenn mir ein Paket zuge-  
stellt wurde?**  
Sobald ein Paket für Sie deponiert wurde, erhalten Sie eine  
Benachrichtigung per E-Mail oder alternativ per Push-Nachricht  
auf Ihr Smartphone (nur bei Nutzung der **myRENZbox**-App).
- **Gibt es eine Benachrichtigung, wenn mein Paket aus der  
Anlage abgeholt wurde?**  
Sobald Ihr Paket abgeholt wurde, erhalten Sie eine Benach-  
richtigung per E-Mail oder alternativ per Push Nachricht auf Ihr  
Smartphone (nur bei Nutzung der **myRENZbox**-App).

### Paketdienstleister/Dienstleister

- **Welche Paketdienstleister liefern Pakete in die Paketkas-  
tenanlage?**  
Durch die Prozessintegration von DHL und ParcelLock (DPD,  
GLS und Hermes) können diese über deren Handscanner/  
Handheld die Zustellung bzw. Abholung vornehmen.
- **Was muss ich tun damit die Paketdienstleister wie z. B.  
DHL, DPD, usw. meine Pakete in die Paketkastenanlage  
zustellen?**  
Damit die Paketdienstleister von Ihnen ermächtigt werden Pa-  
kete in die Paketkastenanlage zuzustellen, müssen Sie diesen  
eine Abstellgenehmigung erteilen. Die genaue Vorgehensweise  
entnehmen Sie bitte der Beschreibung im Portal (Bereich  
Logistik) und der vorliegenden Dokumentation.
- **Was muss ich tun damit meine Pakete von den Paket-  
dienstleistern aus der Paketkastenanlage abgeholt  
werden?**  
Für die Abholung ist es erforderlich, dass Sie bei dem entspre-  
chenden Paketdienstleister einen Abholauftrag platzieren und  
das Paket, nachdem es von Ihnen ausreichend frankiert wurde,  
in der Paketkastenanlage deponieren. Bitte achten Sie darauf,  
dass Sie beim Deponieren des Pakets die Abholung dem  
richtigen Paketdienstleister zuordnen.
- **Können noch weitere Dienstleister in die Paketkasten-  
anlage zustellen/abholen?**  
Über den sogenannten PIN-Prozess können noch weite-  
re Paketdienstleister bzw. Dienstleister Zustellungen bzw.  
Abholungen vornehmen. Die Autorisierung erfolgt durch einen  
permanenten PIN, welchen Sie in Ihrem persönlichen Account  
erzeugen und dem jeweiligen Paketdienstleister/Dienstleister  
übermitteln. So können Sie zum Beispiel einen Wäscheservice  
nutzen, welcher Ihre Wäsche über die **myRENZbox** abholt  
und nach der Reinigung wieder in der Anlage deponiert. Die  
genaue Vorgehensweise entnehmen Sie der Beschreibung  
im Portal (Bereich PIN-Verwaltung) und der vorliegenden  
Dokumentation.
-

## Paketkastenanlage

- **Wie kann ich mich an der Paketkastenanlage anmelden um meine Pakete abzuholen bzw. zurückzusenden?**

Für die Autorisierung an der **myRENZbox** stehen Ihnen ein PIN bzw. die **myRENZbox**-App zur Verfügung. Gegen Mehrpreis sind auch elektronische Schlüssel-Chips erhältlich (optional, abhängig von der Ausstattung der Anlage). Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

- **Der Paketkasten lässt sich nicht öffnen, an wen muss ich mich wenden?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

- **Die Tür vom Paketkasten wurde verschlossen, bevor ich mein Paket entnommen habe. Wie komme ich an mein Paket?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

- **Mein Paket wurde in die Anlage gelegt ohne eine ausreichende Frankierung, wie kann ich es wieder aus der Anlage entnehmen?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

- **Ich habe eine Nachricht von der **myRENZbox** erhalten, es ist aber kein Paket in der Anlage?**

Erwarten Sie kein Paket und eine Benachrichtigung ist erfolgt, liegt dies vermutlich an einer Fehlbedienung durch den Zusteller. Sofern kein Paket in der Anlage ist, müssen Sie nichts weiter unternehmen.

- **Ich habe eine Benachrichtigung vom Paketdienstleister erhalten, dass mein Paket zugestellt wurde. Es ist aber kein Paket in der **myRENZbox**?**

Haben Sie von der **myRENZbox** keine Benachrichtigung erhalten, könnte es sein, dass Ihr Paket fälschlicherweise einem anderen Nutzer in der **myRENZbox** zugestellt worden ist bzw. es an einem alternativen Ablageort hinterlegt wurde. In diesem Fall wenden Sie sich bitte direkt an den Kundenservice des entsprechenden Paketdienstleisters.

- **Mein Paket wurde aus der Anlage entwendet (Aufbruch), was muss ich tun?**

Im Schadensfall wenden Sie sich bitte an den Betreiber (Hausverwaltung/Eigentümer) der Anlage.

- **Was kann man tun, wenn ein Funktionsfehler an der Paketkastenanlage auftritt?**

Kontaktieren Sie bitte den Betreiber (Eigentümer/Hausverwaltung) der Anlage.

**Was passiert, wenn alle Paketkästen belegt sind?**

Sind alle Paketkästen belegt, wird ein Zustellversuch an der Haustür des Empfängers durchgeführt. Ist dieser ebenfalls nicht erfolgreich, wird eine Benachrichtigungskarte im Briefkasten des Empfängers hinterlegt mit dem Hinweis in welchem Paketshop das Paket abholt werden kann.

## 8. Kontaktdaten-Hotline Renz und ParcelLock

### Renz Service-Hotline

Telefon **+49 (0) 7144 / 88 67 550**

Montag bis Freitag 8.00 – 18.00 Uhr

E-Mail **support.paketkasten@renzgroup.de**

### ParcelLock-Hotline

Bei Fragen zum ParcelLock System kontaktieren Sie bitte die Hotline

Telefon **040 / 60 77 6000**

Montag bis Freitag 10.00 – 18.00 Uhr

E-Mail **service@parcellock.de**

### Postanschrift und Kontakt

Erwin Renz Metallwarenfabrik GmbH & Co KG  
Boschstraße 3  
71737 Kirchberg/Murr  
Deutschland

Telefon **+49 (0) 71 44 / 301-0**

Telefax **+49 (0) 71 44 / 301-185**

E-Mail **info@renzgroup.de**

**www.renzgroup.com**