

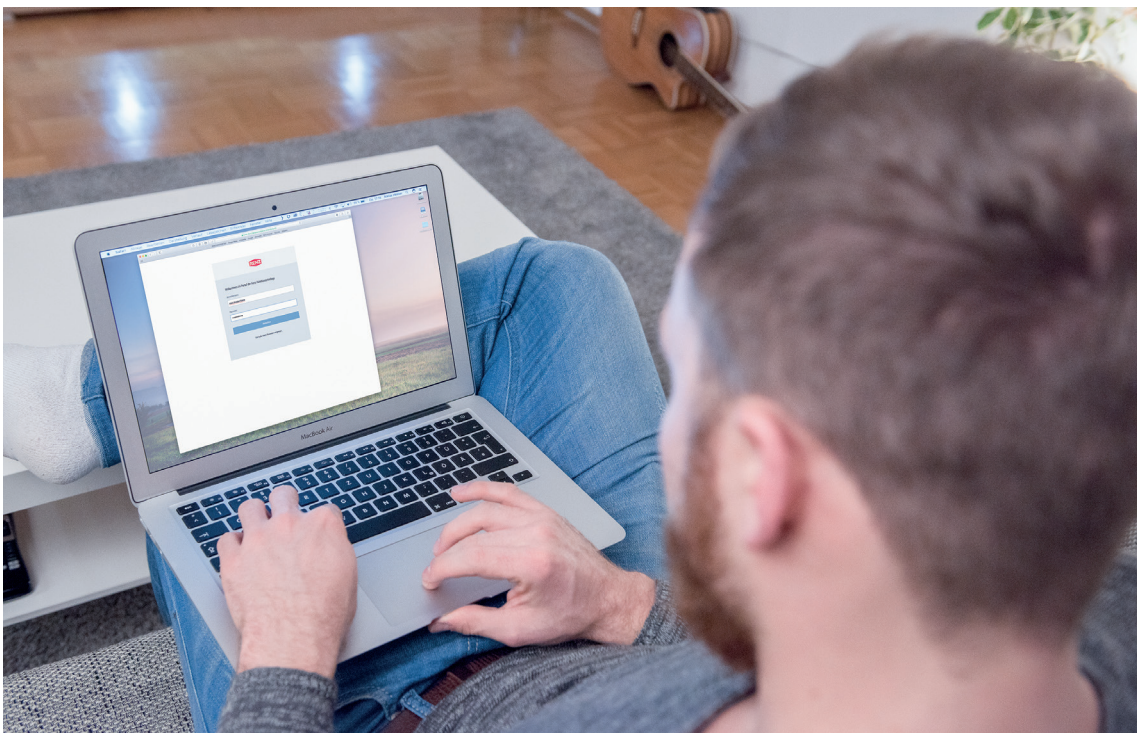


intelligent boxes

# KURZANLEITUNG

für Bewohner

Renz-Internetportal  
Renz-Paketkastenanlage **myRENTZbox**



DE

# Pakete in der **myRENZbox** empfangen – so geht's

**1. Aktivieren Sie Ihren Account im Portal**  
**www.myRENZ.com.**

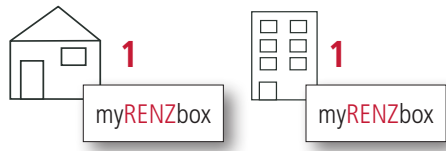
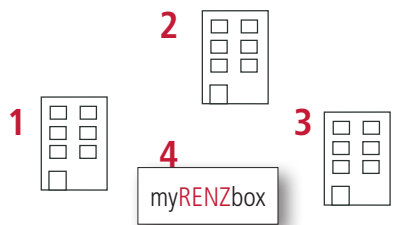

Seite 04

**2. Aktivieren Sie die Logistiker DHL und ParcelLock, damit Sie Pakete empfangen und versenden können.**

Seite 05

Beachten Sie, dass jedes Familienmitglied oder Mitbewohner selbst registriert sein muss (bei RENZ und den Logistikern) um die **myRENZbox** nutzen und auch Pakete von den Logistikunternehmen empfangen zu können.

## Welche Lieferadresse muss ich angeben?

	Einfamilienhaus   Mehrfamilienhaus	Wohnquartier
Liefernder Logistiker / Anlagenstandort	 <p><b>myRENZbox</b> am Haus</p>	 <p><b>myRENZbox</b> zwischen mehreren Häusern</p>
Lieferung mit <b>DHL</b> <b>Adresse Bewohner</b>	Max Mustermann <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>1</b> 12345 Musterstadt	Max Mustermann <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>1,2</b> oder <b>3</b> 12345 Musterstadt
Lieferung mit Hermes, DPD, GLS (ParcelLock)  <b>Adresse myRENZbox</b>	Max Mustermann PL-123-123-123 <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>1</b> 12345 Musterstadt	Max Mustermann PL-123-123-123 <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>4</b> 12345 Musterstadt
Empfehlung, wenn für den Adressaten unklar ist, welcher Logistiker liefert <b>Adresse Bewohner</b>	Max Mustermann <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>1</b> 12345 Musterstadt	Max Mustermann <b>myRENZbox</b> Musterstrasse <b>1,2</b> oder <b>3</b> 12345 Musterstadt

PL = ParcelLock ID - siehe Aktivierung und Registrierung ParcelLock

# Inhalt

## **Bedienung Renz-Internetportal**

Anmeldung .....	04
Aktivierung DHL .....	05
Registrierung bei DHL .....	06
Aktivierung / Registrierung ParcelLock (DPD, GLS, Hermes) .....	08

## **Bedienung Renz-Paketkasten**

Bewohner – Abholung von Paketen .....	10
Bewohner – Retournieren/Versenden mit DHL .....	12
Bewohner – Retournieren/Versenden mit ParcelLock .....	14

FAQ .....	17
-----------	----

Kontakt .....	20
---------------	----

## Anmeldung 1/2



Willkommen im Portal der Renz Paketkastenanlage

Anmeldename:  
Mustermann

Passwort:  
●●●●●●●●●●


Anmelden

[Ich habe mein Passwort vergessen.](#)

[Datenschutzerklärung](#)

## ► Anmeldung im myRENZbox Portal

- Rufen Sie im Internet **www.myrenz.com** auf.
- Die Anmeldemaske öffnet sich.
- Tragen Sie hier den Anmeldenamen und das Passwort ein, welches Sie im Vorfeld erhalten haben.

 Die Anmeldedaten erhalten Sie vom Verwalter/  
Hausmeister Ihrer Paketkastenanlage.



RENZ  
intelligent boxes

Ihre Zugangsdaten für das Portal **www.myrenz.com**  
für Susi Sorglos

Anmeldename: **susi.sorglos@sorgentfrei.de**  
Passwort: **1234**

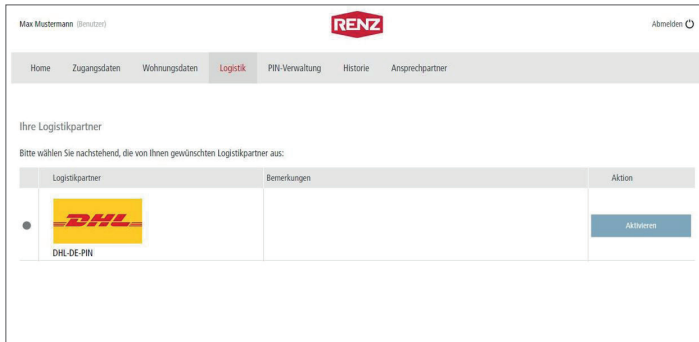
Adresse Ihrer Paketkastenanlage: Bisschstraße 3, 71272 Kirchberg an der Murr

Bei Fragen sind wir für Sie da:  
Renz-Servicetelefon: **+49 (0) 7144 / 88675-50**  
Montag bis Freitag 9:00 - 18:00 Uhr

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

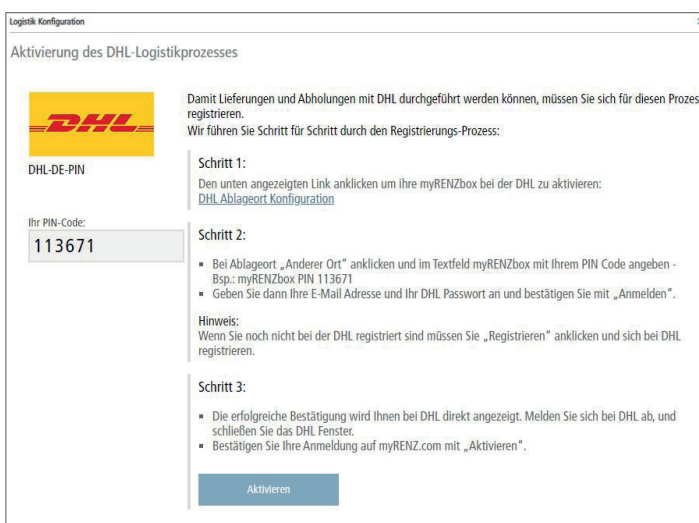
# Register „Logistik“

## Aktivierung und Registrierung DHL 1/3



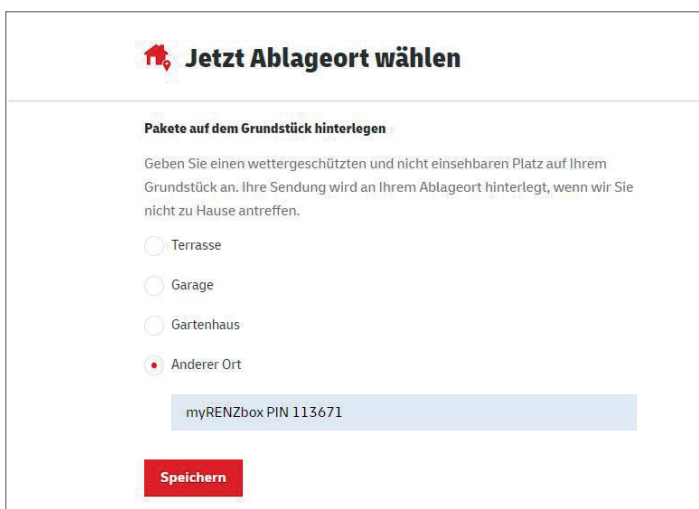
### ► DHL aktivieren

- „Aktivieren“ bei DHL anklicken
- Die Eingabemaske „Logistik Konfiguration“ öffnet sich.



### ► Eingabemaske „Logistik Konfiguration“

- Um den Prozess zur Aktivierung und Registrierung von DHL erfolgreich abzuschließen, müssen die in diesem Fenster beschriebenen Schritte erfolgreich durchgeführt werden.
- Es wird automatisch ein PIN für DHL erzeugt: „113671“ (Beispiel)
- Nach erfolgreicher Rückmeldung auf [www.dhl.de](http://www.dhl.de) können Sie „Aktivieren“ anklicken um den Anmeldeprozess abzuschließen.



### ► Ablageort bei DHL

Durch Anklicken des Links in Schritt 1 öffnet sich die Web-Adresse von DHL zur Angabe des Ablageortes.

- Klicken Sie „Anderer Ort“ an.
- Geben Sie im Freitextfeld „myRENZbox PIN“ und Ihre PIN für DHL an – in diesem Beispiel: „myRENZbox PIN 113671“



Wenn die Anlage an einer anderen Adresse als Ihrer Wohnadresse steht, müssen Sie folgende Ablageortbezeichnung angeben (Beispiel): „myRENZbox PIN 113671 Musterstraße 5“



Bitte beachten Sie, dass dies nur möglich ist, wenn die Anlage in unmittelbarer Nähe ihres tatsächlichen Wohnortes installiert ist.

- Bestätigen Sie mit „Speichern“.

## Aktivierung und Registrierung DHL 2/3

### DHL Kundenkonto

Legen Sie in Ihrem Kundenkonto selbst fest, wo wir Ihr Paket für Sie hinterlegen dürfen, wenn Sie nicht zu Hause sind. ✗

<p><b>Anmelden</b></p> <p><input type="text" value="max.mustermann@renzgrou"/></p> <p><input type="password" value="....."/></p> <p><input type="checkbox"/> Angemeldet bleiben <span style="font-size: small;">(i)</span></p> <p><input type="checkbox"/> Ich bin kein Roboter. <span style="font-size: small;">reCAPTCHA</span></p> <p style="font-size: x-small;">Datenschutzerklärung - Nutzungsbedingungen</p> <p style="color: red; font-size: small;">Passwort vergessen?</p> <p style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 5px;"><b>Anmelden</b></p>	<p><b>Registrieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: green;">✔</span> Pakete bekommen, wann und wo es Ihnen am besten passt</li> <li><span style="color: green;">✔</span> Behalten Sie alle Sendungen im Blick - auch unterwegs</li> <li><span style="color: green;">✔</span> Bequem versenden dank Adressbuch und Importfunktion</li> </ul> <p style="background-color: #f0f0f0; text-align: center; padding: 5px;"><b>Registrieren</b></p>
--	---

### ► DHL-Kundenkonto anmelden (Kundenkonto vorhanden)

- Tragen Sie unter Anmelden Ihre E-Mail Adresse und Passwort ein, wenn Sie bereits ein DHL Kundenkonto besitzen und bestätigen Sie dies mit „Anmelden“.

i Wenn Sie noch kein DHL Kundenkonto besitzen – siehe „DHL Kundenkonto anlegen“.

✔ Jetzt Ablageort wählen

**Pakete auf dem Grundstück hinterlegen**

Geben Sie einen wettergeschützten und nicht einsehbaren Platz auf Ihrem Grundstück an. Ihre Sendung wird an Ihrem Ablageort hinterlegt, wenn wir Sie nicht zu Hause antreffen.

- Terrasse
- Garage
- Gartenhaus
- Anderer Ort

myRENZbox PIN 113671

Deaktivieren
Speichern

### ► Ablageort wählen

- Nach dem Anmelden wird Ihnen der festgelegte Ablageort noch einmal angezeigt.
- Melden Sie sich bei DHL ab und schließen Sie dieses Browser-Fenster.

### DHL Kundenkonto

Legen Sie in Ihrem Kundenkonto selbst fest, wo wir Ihr Paket für Sie hinterlegen dürfen, wenn Sie nicht zu Hause sind. ✗

<p><b>Anmelden</b></p> <p><input type="text" value="max.mustermann@renzgrou"/></p> <p><input type="password" value="....."/></p> <p><input type="checkbox"/> Angemeldet bleiben <span style="font-size: small;">(i)</span></p> <p><input type="checkbox"/> Ich bin kein Roboter. <span style="font-size: small;">reCAPTCHA</span></p> <p style="font-size: x-small;">Datenschutzerklärung - Nutzungsbedingungen</p> <p style="color: red; font-size: small;">Passwort vergessen?</p> <p style="background-color: #f0f0f0; text-align: center; padding: 5px;"><b>Anmelden</b></p>	<p><b>Registrieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: green;">✔</span> Pakete bekommen, wann und wo es Ihnen am besten passt</li> <li><span style="color: green;">✔</span> Behalten Sie alle Sendungen im Blick - auch unterwegs</li> <li><span style="color: green;">✔</span> Bequem versenden dank Adressbuch und Importfunktion</li> </ul> <p style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 5px;"><b>Registrieren</b></p>
--	---

### ► DHL Kundenkonto anlegen

Wenn Sie noch kein Kundenkonto bei DHL haben, müssen Sie sich mit Ihren Daten bei der DHL registrieren.

- Starten Sie diesen Vorgang indem Sie „Registrieren“ anklicken.



## Aktivierung und Registrierung DHL 3/3

### ► DHL Kundenkonto anlegen

- Füllen Sie die zwei Eingabemasken entsprechend mit Ihren persönlichen Daten aus und bestätigen Sie diese.

### ► Registrierung abschließen

- Es wird eine Information angezeigt, dass Sie eine E-Mail erhalten, mit der Sie die Registrierung bestätigen müssen.
  - Außerdem werden Ihnen auch per Brief weitere Informationen zugesendet.
  - Der Ablageort ist bereits angelegt.
- „Weiter zur Startseite“ anklicken.  
Nun können Sie den Logout bei [www.dhl.de](http://www.dhl.de) durchführen und dieses Browser-Fenster schließen.


Schritt 3:

- Die erfolgreiche Bestätigung wird Ihnen bei DHL direkt angezeigt. Melden Sie sich bei DHL ab, und schließen Sie das DHL Fenster.
- Bestätigen Sie Ihre Anmeldung auf [myRENZ.com](http://myRENZ.com) mit „Aktivieren“.

[Aktivieren](#)

### ► Aktivieren bestätigen

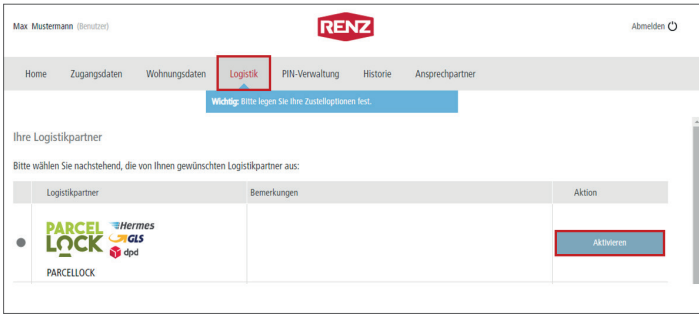
- Auf [www.myrenz.com](http://www.myrenz.com) können Sie nun „Aktivieren“ anklicken.
- Das Fenster schließt sich automatisch und das Menü Logistik ist geöffnet.

Logistikpartner	Bemerkungen
 DHL-DE-PIN	Pincode des Dienstleisters: 113671 Ablageort Konfiguration: <a href="#">DHL Ablageort Konfiguration</a>

### ► Im Register „Logistik“ ist nun DHL aktiviert.

- Es wird auch Ihre persönliche PIN für DHL angezeigt.

**Aktivierung und Registrierung Logistikpartner „ParcelLock“ (DPD, GLS, Hermes) 1/2**



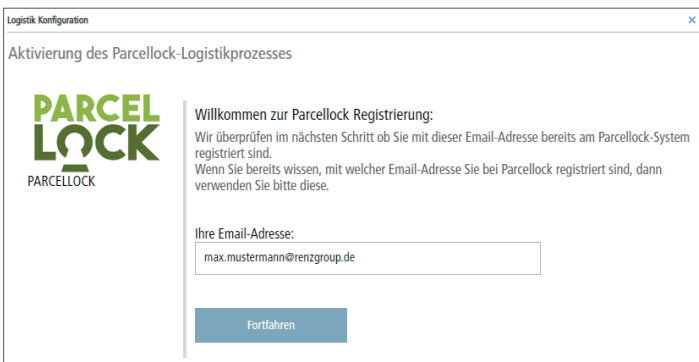
► **ParcelLock aktivieren**

- „Aktivieren“ bei ParcelLock anklicken.
- Die Eingabemaske „Logistik Konfiguration“ öffnet sich.



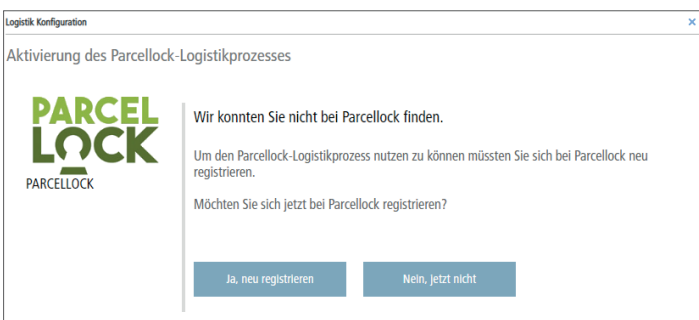
► **Registrierung starten**

- In der Eingabemaske „Logistik Konfiguration“ den Button „Registrierung starten“ anklicken



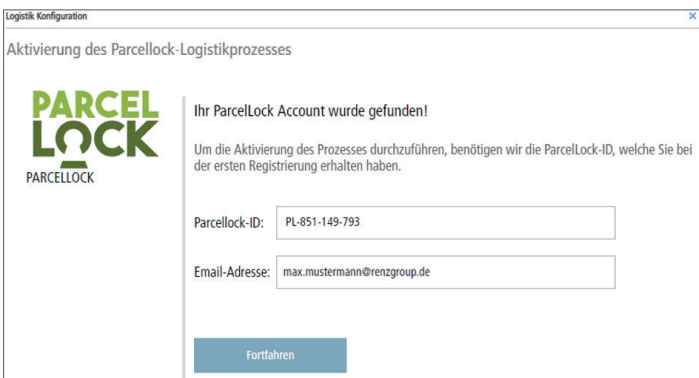
► **E-Mail-Adresse prüfen**

- Die im Portal hinterlegte E-Mail-Adresse (Register Zugangsdaten) wird angezeigt. Prüfen Sie, ob diese korrekt ist und korrigieren Sie diese ggf. im Register „Zugangsdaten“.
- „Fortfahren“ anklicken.
- Es wird geprüft, ob diese E-Mail-Adresse bei ParcelLock bereits angelegt ist.



► **Bei ParcelLock neu registrieren**

- Wenn es eine Neu-Anmeldung ist, erhalten Sie die entsprechende Meldung und können mit der Aktivierung fortfahren.
- „Ja, neu registrieren“ anklicken.
- Bei „Nein, nicht jetzt“ wird der Vorgang abgebrochen und die Eingabemaske schließt.



► **Bereits bei ParcelLock registriert**

- Sollten Sie bereits bei ParcelLock registriert sein, werden Sie aufgefordert Ihre ParcelLock ID einzugeben.
- „Fortfahren“ anklicken und Sie kommen direkt zu der Erteilung Abstellgenehmigung.



**Aktivierung und Registrierung Logistikpartner „ParcelLock“ (DPD, GLS, Hermes) 2/2**

Logistik Konfiguration

Aktivierung des Parcellock-Logistikprozesses

**PARCEL LOCK**  
PARCELLOCK

**Parcellock Registrierung**  
Für die Registrierung werden folgende Daten an ParcelLock übertragen:

- Vor- und Nachname
- Straße und Hausnummer
- Land, PLZ, Ort
- Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Bestätigung der Parcellock AGBs und Datenschutzbestimmungen

Ich bin damit einverstanden, dass die angegebenen Daten zur Registrierung an ParcelLock übermittelt werden.

Ich erkenne die AGBs von Parcellock an. Die AGBs können Sie unter folgender Adresse einsehen: <https://www.parcellock.de/agb/> (PDF-Version)

Ich erkenne die Datenschutzbestimmungen von Parcellock an. Die Datenschutzbestimmungen können Sie unter folgender Adresse einsehen: <https://www.parcellock.de/datenschutz/> (PDF-Version)

Logistik-Partner:

Fortfahren

► **AGB und Datenschutzbestimmungen**

- Es wird Ihnen eine Übersicht angezeigt, welche Daten an ParcelLock übermittelt werden.
  - Der Übertragung sowie den AGB und den Datenschutzbestimmungen müssen Sie zustimmen.
- „Fortfahren“ anklicken.

Logistik Konfiguration

Aktivierung des Parcellock-Logistikprozesses

**PARCEL LOCK**  
PARCELLOCK

**Erteilung Abstellgenehmigung**  
Für die Erteilung der Abstellgenehmigungen, setzen Sie bitte bei den gewünschten Logistikern ein Häkchen. Damit werden die Logistik-Partner berechtigt, Ihre Pakete in der Paketkastenanlage zu deponieren.

Unsere Logistik-Unternehmen:

- DPD [Datenschutzbestimmungen](#)
- GLS [Datenschutzbestimmungen](#)
- Hermes [Datenschutzbestimmungen](#)
- ParcelLock Kurier

Ich erteile Parcellock eine entsprechende Abstellgenehmigung für den Paketkasten. Die Abstellgenehmigung können Sie unter folgender Adresse einsehen: <https://www.parcellock.de/de/rechtliche-hinweise-asg> (PDF-Version)

Logistik-Partner:

Fortfahren

► **Erteilung Abstellgenehmigung**

- Die einzelnen Logistik-Unternehmen sind bereits vorgelegt – wenn Sie einem Unternehmen die Abstellgenehmigung nicht erteilen möchten, können Sie dieses abwählen.
- Bestätigen Sie die Erteilung und klicken Sie „Fortfahren“ an.

Logistik Konfiguration

Aktivierung des Parcellock-Logistikprozesses

**PARCEL LOCK**  
PARCELLOCK

Vielen Dank!  
Die Parcellock Registrierung war erfolgreich!

Schliessen

► **Registrierung ist erfolgreich abgeschlossen**

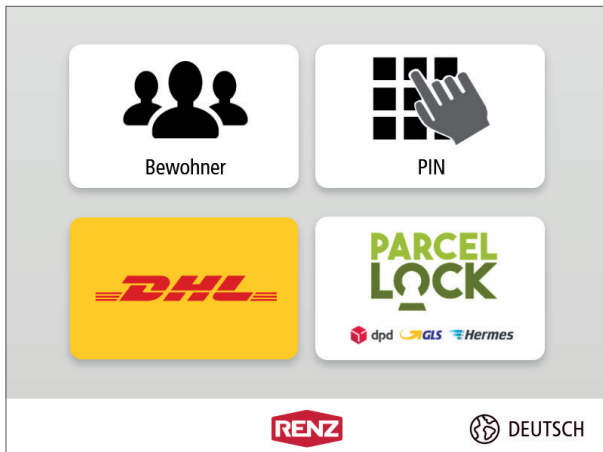
- „Schliessen“ anklicken.

Logistikpartner	Bemerkungen
<p>PARCELLOCK</p>	<p>Ihre Parcellock-ID: PL-851-149-793  <a href="#">Ablagebedingungen konfigurieren</a></p>

► **ParcelLock ist aktiviert**

- Im Register „Logistik“ ist nun ParcelLock aktiviert. Es wird auch Ihre persönliche ParcelLock-ID angezeigt.

## Bewohner– Abholung von Paketen 1/2



### ► 1. Startbildschirm

- „Bewohner“ anklicken.



### ► 2. Anmeldung Bewohner

- **Anmeldung mit einem elektronischen Schlüssel-Chip oder der myRENZbox-App**
- Den Chip an die Leseinheit halten oder mit der myRENZbox-App authentifizieren.

#### Anmeldung mit PIN (optional)

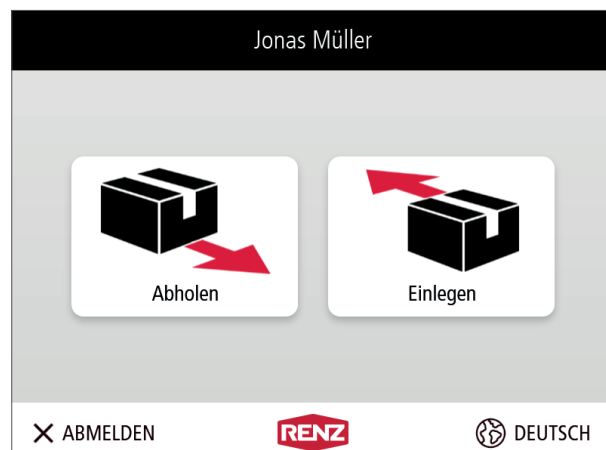
- „Anmeldung mit PIN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur PIN-Eingabe.



### ► Optional: PIN-Eingabe

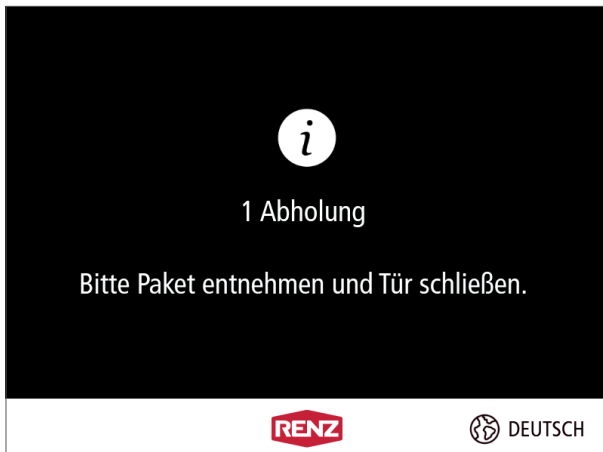
- Die PIN über die Tastatur eingeben und mit „Anmelden“ bestätigen.

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



### ► 3. Bewohner-Menü

- „Abholen“ anklicken.
- Sind eine oder mehrere Abholungen hinterlegt, öffnen sich alle Türen zu den Paketkästen.
- Ist **keine** Abholung hinterlegt, → wechselt die Anzeige zur Informationsanzeige „Keine Pakete vorhanden“.

**Bewohner – Abholung von Paketen 2/2**▶ **4. Fächer leeren**

- Die Inhalte aus dem Paketkasten bzw. den Paketkästen entnehmen und die Tür(en) schließen.

▶ **5. „Paket erfolgreich abgeholt“**

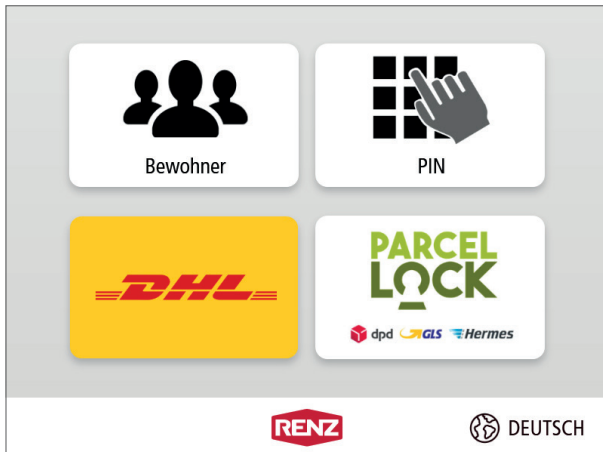
- Der Abholvorgang ist beendet.
- „Zum Hauptmenü“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Bewohner-Menü.
- „ABMELDEN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Startbildschirm.

**Bewohner – Retournieren/Versenden mit DHL 1/2**

Rücksendung bzw. Versand eines Paketes mit DHL



Ein Versand oder eine Retoure muss vorher auf der Homepage des jeweiligen Anbieters beauftragt werden. Es ist darauf zu achten, dass die Sendungen ausreichend frankiert sind. Die Abholung ist teilweise gebührenpflichtig.

**► 1. Startbildschirm**

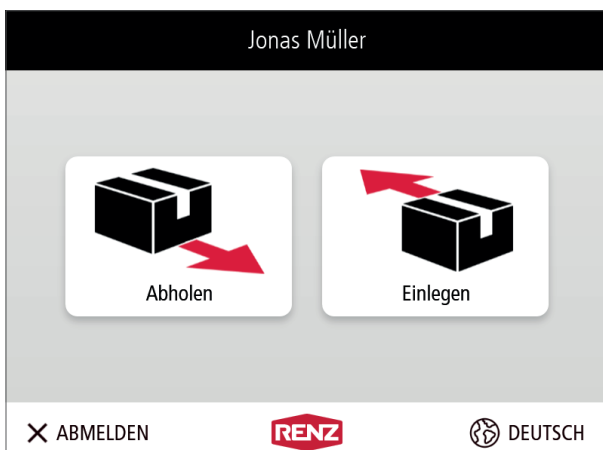
- „Bewohner“ anklicken.

**► 2. Anmeldung Bewohner****► Anmeldung mit einem elektronischen Schlüssel-Chip oder der myRENZbox-App**

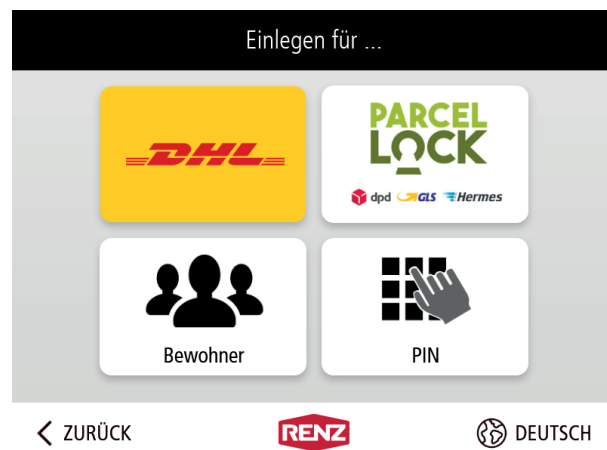
- Den Chip an die Leseinheit halten oder mit der myRENZbox-App authentifizieren.

**Anmeldung mit PIN (optional)**

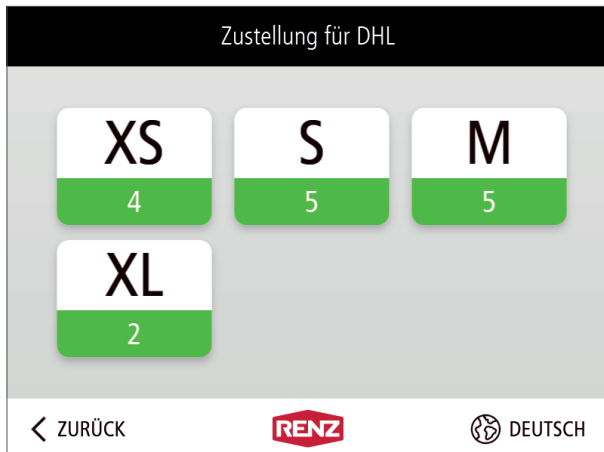
- „Anmeldung mit PIN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur PIN-Eingabe.

**► 3. Bewohner-Menü**

- „Einlegen“ anklicken.

**► 4. Logistiker DHL auswählen**

- „DHL“ anklicken.

**Bewohner – Retournieren/Versenden mit DHL 2/2****► 5. Größe des Paketkastens auswählen**

- Die gewünschte Größe des Paketkastens anklicken.
- Die Tür des Paketkastens wird geöffnet.



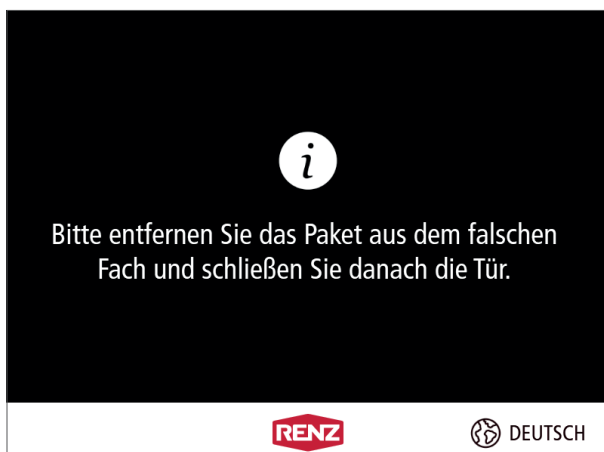
Innerhalb jeder Paketkastengröße wird die Anzahl der noch freien Paketkästen angezeigt.

**► 6. „Paket einlegen und Tür schließen“**

- Paket in den Paketkasten legen und Tür schließen.

**► Paketgröße passt NICHT zum Paketkasten**

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

**► Falsches Fach ausgewählt**

- Paket entfernen und Tür schließen.
- Die Anzeige wechselt erneut zur Informationsanzeige „Größe des Paketkastens auswählen“ (5.).

**► 7. „Paket erfolgreich abgelegt“**

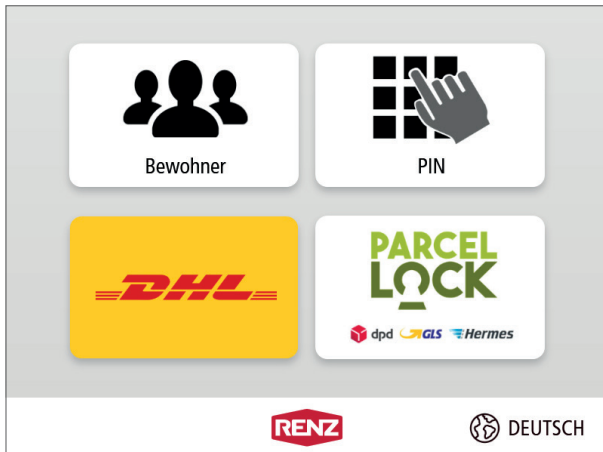
- Der Einlegevorgang ist beendet.
- „Zum Hauptmenü“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Bewohner-Menü (3.).
- „ABMELDEN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Startbildschirm (1.).

**Bewohner – Retournieren/Versenden mit ParcelLock 1/3**

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



Ein Versand oder eine Retoure muss vorher auf der Homepage des jeweiligen Anbieters beauftragt werden. Es ist darauf zu achten, dass die Sendungen ausreichend frankiert sind. Die Abholung ist gebührenpflichtig.

**► 1. Startbildschirm**

- „Bewohner“ anklicken.

**► 2. Anmeldung Bewohner****► Anmeldung mit einem elektronischen Schlüssel-Chip oder der myRENZbox-App**

- Den Chip an die Leseinheit halten oder mit der myRENZbox-App authentifizieren.

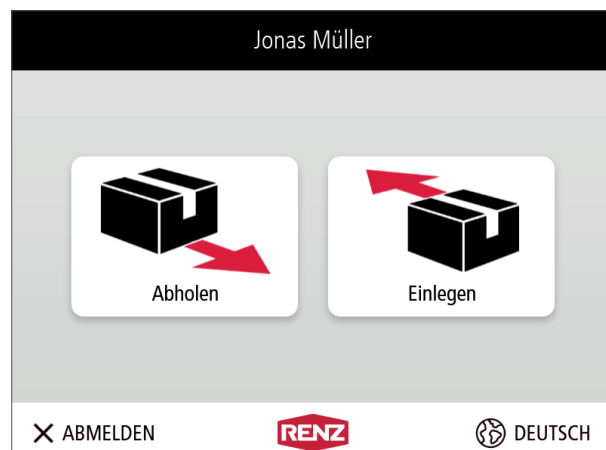
**Anmeldung mit PIN (optional)**

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

**► Optional: PIN-Eingabe**

- Die PIN über die Tastatur eingeben und mit „Anmelden“ bestätigen.

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

**► 3. Bewohner-Menü**

- „Einlegen“ anklicken.




**Bewohner – Retournieren/Versenden mit ParcelLock 2/3****► 4. „Einlegen für...“**

- „ParcelLock“ anklicken.

**► 5. „Bitte Rücksendung wählen“**

- Wählen Sie die betreffende Sendung aus.

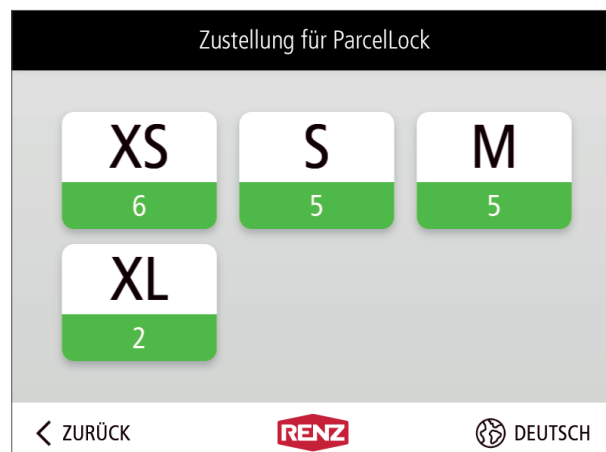
Es werden alle Sendungen angezeigt, die vom Bewohner im Vorfeld über die entsprechenden Webseiten der Dienstleister angemeldet und über das ParcelLock-System zurückgemeldet wurden.

 Wenn keine Sendung vorliegt, erscheint eine Benachrichtigung.


**► Es liegen keine Sendungen vor.**

Es sind keine Sendungen registriert oder die Rückmeldung des Dienstleisters liegt noch nicht vor.

- „ZURÜCK“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zur Informationsanzeige „Einlegen für...“ (4.).

**► 6. Größe des Paketkastens auswählen**

- Die gewünschte Größe des Paketkastens anklicken.
- Die Tür des Paketkastens wird geöffnet.

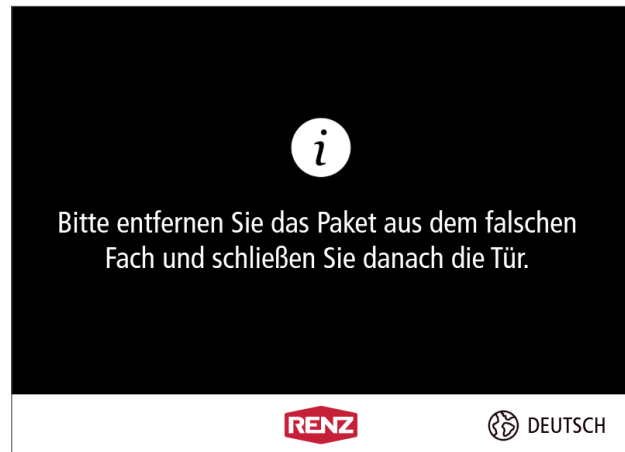
 Innerhalb jeder Paketkastengröße wird die Anzahl der noch freien Paketkästen angezeigt.

**Bewohner – Retournieren/Versenden mit ParcelLock 3/3**► **7. „Paket einlegen und Tür schließen“**

- Paket in den Paketkasten legen und Tür schließen.

 **Paketgröße passt NICHT zum Paketkasten**

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

► **Falsches Fach ausgewählt**

- Paket entfernen und Tür schließen.
- Die Anzeige wechselt erneut zur Informationsanzeige „Größe des Paketkastens auswählen“ (6.).

► **8. „Paket erfolgreich abgelegt“**

- Der Einlegevorgang ist beendet.
- „Zum Hauptmenü“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Bewohner-Menü (3.).
- „ABMELDEN“ anklicken.
- Die Anzeige wechselt zum Startbildschirm (1.).

## 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.
- **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.

## Portal

richtigung per E-Mail oder alternativ per Push Nachricht auf Ihr Smartphone (nur bei Nutzung der **myRENZbox**-App).

### 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 Anmeldemaske 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 angezeigt, wenn ein oder mehrere Paket(e) für Sie hinterlegt sind.
- **Wie kann ich feststellen, ob meine in der Anlage deponierten 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 zugestellt 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-

### Paketdienstleister/Dienstleister

- **Welche Paketdienstleister liefern Pakete in die Paketkastenanlage?**  
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 Pakete 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 Paketdienstleistern aus der Paketkastenanlage abgeholt werden?**  
Für die Abholung ist es erforderlich, dass Sie bei dem entsprechenden 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 Paketkastenanlage zustellen/abholen?**  
Über den sogenannten PIN-Prozess können noch weitere 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.

## Renz Service-Hotline

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

Montag bis Freitag 6.00 – 20.00 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](mailto:info@renzgroup.de)

[www.renzgroup.com](http://www.renzgroup.com)