



## 1. DEFINITIONEN UND GELTENDE BESTIMMUNGEN

DPD (Belgium) NV und DPD (Luxembourg) SARL, im Folgenden bezeichnet als „DPD“, bieten Privatkunden die Möglichkeit, DPD auf einfache Weise ein Paket für den Versand anzuvertrauen. Die angebotenen Leistungen bestehen nach Wahl des Kunden in einer Online-Variante oder in einer Offline-Variante, die beide unten ausführlicher beschrieben werden. Bei der Online-Variante gibt der Versender selbst die Daten zum Paket ein, druckt das Etikett aus und bringt es selbst auf dem Paket an und er lässt es an dem von ihm gewünschten Ort und an dem von ihm gewünschten Tag entweder durch einen DPD Fahrer abholen oder er bringt das Paket in einen DPD Parcelshop. Bei der Offline-Variante begibt er sich mit einem nicht etikettierten Paket zu einem DPD Parcelshop, in dem er ein Etikett erwirbt, ausfüllt und auf dem Paket anbringt. In jedem Fall (Abholung durch einen DPD Fahrer oder Aufgabe in einem DPD Parcelshop) wird das Paket im Anschluss in den Paketstrom des DPD Netzwerkes aufgenommen.

Unter einem DPD Parcelshop wird folgendes verstanden: Ein anhand des Logos und des Markennamens erkennbarer Vertriebspunkt in einem externen Geschäft oder in einer Gesellschaft, die in Bezug auf DPD vertraglich zur Entgegennahme, Bearbeitung, Verwahrung und Übergabe von DPD Paketen bevollmächtigt wurde. Die Liste von DPD Parcelshops kann online abgefragt werden.

Die im vorliegenden Dokument beschriebenen Leistungen sind ausschließlich für europäische Bestimmungsorte vorgesehen, die ausdrücklich online angegeben werden. Sie unterliegen (selbst wenn ein Versandausschluss gilt) den vorliegenden Bedingungen, den Bestimmungen des Genfer Übereinkommens vom 19. Mai 1956 (CMR Vertrag) sowie dem belgischen Recht (für DPD (Belgium) NV) beziehungsweise dem luxemburgischen Recht (für DPD (Luxembourg) SARL). Die Nutzung der Produkte impliziert die Akzeptierung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zur Einsichtnahme in den Vertriebspunkten ausliegen und die online auf der unten genannten Internetseite abrufbar sind. Die allgemeinen Bedingungen und die besonderen Bedingungen anderer DPD-Produkte (B2B und B2C) gelten nicht für die Produkte

## 2. BESCHREIBUNG DES DIENSTES DPD WEB PARCEL – ONLINE-VARIANTE

Der Versender wird auf der Internetseite [www.dpdwebparcel.be](http://www.dpdwebparcel.be) oder [www.dpdwebparcel.lu](http://www.dpdwebparcel.lu) in einigen Schritten bei der obligatorischen Eingabe aller von DPD benötigten Versanddaten begleitet:

- **SCHRITT 1** : Paket Information: der Versender selektiert das Europäische Land von Adressat in das Menü. Er macht auch die Auswahl zwischen ParcelLetter oder ein Paket in die Unterschieden Gewichtskategorien. Seine Aufmerksamkeit wird gezogen nach dem maximalen Großen und Gewicht von das Paket, danach wiedergegeben in Kapitel 4.
- **SCHRITT 2** : Angaben zum Versender und Empfänger, wobei der Versender die Wahl hat:

- an die Privatanschrift des Empfängers oder direkt an einen DPD Pick-up Parcelshop in dessen Nähe zu versenden.
- Die weitere DPD Kommunikation mit der Empfänger zu geschehen lassen bei e-mail oder SMS;
- Der Prozedur zu erledigen und sich als Privatperson oder als Geschäftskunde zu registrieren (mit MWST-nummer). Im ersten Falle erhält er eine Auftragsbestätigung, im zweiten Falle eine Rechnung.

- **SCHRITT 3** : DPD zeigt auf Basis der eingegebenen Daten automatisch den Preis für die geplante Sendung (inkl. MwSt) an und die Möglichkeit ein Paket hin zu fügen, wonach der Auftraggeber die Sendung eventuell stornieren oder sich mit den Allgemeinen Bedingungen von DPD Web Parcel, die Möglichkeit ein DPD Rundbrief zu empfangen und der Verarbeitung seiner persönlichen Daten einverstanden erklären kann. Hierbei verpflichtet sich DPD diese persönlichen Daten für keinen anderen Zweck als zur elektronischen Verarbeitung und zur Verwaltung der betroffenen Sendung zu verwenden. Die persönlichen Daten und Paketinformation werden gespeichert für 3 Jahren und können nicht rückwirkend geändert werden auf Grund von legale und/oder rechtmäßige Bedeutung. Ein umfassendes „Data Protection Statement“ ist unter [www.dpdwebparcel.be](http://www.dpdwebparcel.be) und unter [www.dpdwebparcel.lu](http://www.dpdwebparcel.lu) abrufbar.

- **SCHRITT 4** : Elektronische Bezahlung per EC-Karte, per Kreditkarte oder auf jede andere Weise, die zum jeweiligen Zeitpunkt durch unseren professionellen Partner für den elektronischen Zahlungsverkehr (Adyen BV) angeboten wird. Dieser Partner verpflichtet sich ebenfalls, diese Daten für keinen anderen Zweck als für den Zweck zu nutzen, der im vorliegenden Abschnitt genannt wird.

Nach Erteilung der Auftragsbestätigung oder der Rechnung (die der Versender als Nachweis aufbewahren muss) ist das durch DPD zur Verfügung gestellte Etikett mit dem individuellen Barcode auszudrucken und fest an der Längsseite des Paketes anzubringen.

Danach das Paket wird durch den Versender in einem DPD Pick-up Parcelshop abzugeben, von wo aus das Paket in den Paketstrom des DPD-Netzwerkes aufgenommen wird.

Auf der Grundlage der Postleitzahl des Versenders wird der nächstgelegene Ort für die Aufgabe des Paketes auf der Internetseite angegeben.

Der Auftraggeber hat immer die Möglichkeit ein Konto zu installieren, um nur einmal seine Daten ein zu geben.

Wenn der Auftraggeber im Rahmen der Prozedur Fragen oder Probleme hat, kann er sich an die online angegebenen DPD Dienste wenden. Dies geschieht anhand einer standardisierten E-Mail an [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be) oder [webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu) oder telefonisch unter der Rufnummer +32 (0) 78 15 25 05 (Belgien) oder +352 39 53 39 20 (Luxembourg)



### 3. WEITERE LEISTUNGEN IM RAHMEN DES TRANSPORTS UND DER ZUSTELLUNG

Außer im Falle einer ausdrücklich anders lautenden Regelung beinhalten die Leistungen von DPD:

- In Bezug auf Auftraggeber: die Einschaltung von Pickup parcelshops und Frachtführern, die Annahme, den Umschlag und die anschließende Veranlassung der Zustellung der Pakete durch Dritte;
- Live tracking: die Möglichkeit, um online die Strecke und die Stelle des Paketes zu folgen;
- die Veranlassung der Zustellung an den Empfänger oder an eine andere Person, die unter der Anschrift des Empfängers angetroffen wird und die bereit ist, die Sendung in Empfang zu nehmen. Mit der Zustellung hat DPD ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllt. Nach der ersten erfolglosen Zustellung an eine Privatperson hat DPD das Recht das Paket abzugeben:
  - bei einem Nachbarn, d.h. bei einer Person, die in der fußläufigen Umgebung des Empfängers wohnt oder arbeitet, und die bereit ist, die Sendung in Empfang zu nehmen, oder;
  - im nächsten DPD Pick-up Parcelshop, unter Hinterlassung einer Nachricht im Briefkasten, der an der Anschrift des Empfängers angebracht wird.
- Predict: Der Tag vor die Zustellung des Paketes und der Morgen des Tages von Zustellung, DPD schickt ein e-mail oder SMS (abhängig von der Auftraggebers Wahl) an dem Empfänger mit dem Zeitraum von erwarteter Lieferung. Bis eine Uhr vor dem Zeitraum von erwarteter Lieferung, der Empfänger hat die Wahl:
  - Die Lieferung nach einem anderen Tag zu verschieben (Arbeitstag, maximal 4 Tagen später)
  - Auf einen sicheren Platz, d.i. eine andere spezifische Lokation, in die direkte Umgebung der ursprünglichen Adresse des Empfängers, schriftlich kommuniziert;
- Der Fahrer notiert bei der Unterzeichnung der Empfangsbestätigung elektronisch die Identität des Empfängers auf Basis von dessen Erklärung; in diesem Zusammenhang besteht keine Verpflichtung, die Identität dieser Person zu kontrollieren.
- Der Empfänger ist gegebenenfalls berechtigt, das Datum und/oder den Ort der Zustellung zu ändern.
- Die Veranlassung der Rücksendung unzustellbarer oder nicht angenommener Pakete an den Auftraggeber;

Wenn das Paket beim ersten Versuch der Zustellung nicht zugestellt werden kann, hinterlässt der Fahrer eine Mitteilung unter der Anschrift des Empfängers und gibt in dieser Mitteilung das neue Zustellungsdatum an. Das Paket wird noch für eine Frist von 7 Kalendertagen von DPD aufbewahrt.

Wenn ein Paket nicht zustellbar ist, vom Empfänger nicht angenommen wird oder nicht korrekt etikettiert ist, erfolgt die Rücksendung an den Auftraggeber. Wenn die Zustellung und/oder die Rücksendung wegen fehlerhafter Adressen oder wegen fehlender Absenderdaten nicht möglich ist, ist DPD berechtigt, das Paket zu öffnen, um den Namen und die Adresse des Auftraggebers oder des Empfängers festzustellen. Wenn diese Maßnahme zu keinem Ergebnis führt und wenn niemand innerhalb einer Frist von drei Monaten Anspruch auf diese Sendung erhebt, behält

DPD sich das Recht vor, im Einklang mit ihren diesbezüglichen Vorschriften frei über den Inhalt des Paketes zu verfügen, ohne dass dies Schadensersatzansprüche zur Folge hat.

### 4. PAKET: UMFANG – INHALT – VERPACKUNG - VERSANDAUSCHLÜSSE

DPD ist ausschließlich verpflichtet, DPD Web Parcel Pakete zu bearbeiten, deren Etikettierung, Verpackung, Gewicht und Umfang den unten aufgeführten Spezifikationen, Eigenschaften und Bedingungen entsprechen:

- Das Paket muss - an der größten Seite des Paketes - mit einem durch den Absender fest angebrachten Web Parcel Etikett mit dem einzigartigen, durch DPD ausgestellten Barcode versehen sein. Alle anderen Versandetiketten, die nicht für die relevante Sendung gelten, müssen entfernt oder unlesbar gemacht werden. Auf dem Paket müssen die korrekten Adressangaben des Absenders und des Empfängers vermerkt sein. Eine Versendung an Postfächer ist ausgeschlossen;
- Ein **Large Parcel** Paket darf maximal 20 kg wiegen und der Umfang darf maximal 100 cm Länge, 50 cm Breite und 50 cm Höhe betragen.
- Ein **Medium Parcel** Paket darf maximal 10 kg wiegen und der Umfang darf maximal 100 cm Länge, 50 cm Breite und 50 cm Höhe betragen.
- Ein **ParcelLetter** Paket darf maximal 3 kg wiegen und der Umfang darf maximal 38 cm x 26,5 cm x 3,2 cm betragen.
- Das Paket muss in alle Fälle für die Bearbeitung in automatischen Sortiermaschinen und für den mechanischen Umschlag geeignet sein; es muss mindestens einen diagonalen Fälltest aus einer Höhe von 80 cm und einen Druckwiderstand von 100 kg schadlos überstehen;
- Das Paket muss außerdem ohne Risse und auslaufsicher verpackt sein und zudem so, dass der Inhalt sich innerhalb der Verpackung nicht verschieben kann;
- Das Paket muss so verklebt sein, dass es nicht möglich ist, das Paket zu öffnen, ohne Spuren zu hinterlassen;
- Das Paket muss so verpackt sein, dass der Inhalt gegen unterschiedliche meteorologische Bedingungen geschützt ist;
- Das Paket muss so verpackt sein, dass es keine Gefahr für den Transport, die Lagerung, das Personal, andere transportierte Güter, das Fahrzeug, Dritte und ihr Eigentum darstellt.

Die folgenden Güter sind ausdrücklich vom Versand ausgeschlossen, wobei die nachstehende Liste nicht erschöpfend ist:

- Jeder Inhalt mit einem Wert, der den Betrag von € 5.000 übersteigt.
- Güter von besonderem Wert wie beispielsweise Edelmetalle, Edelsteine, Perlen, Antiquitäten, Kunstgegenstände, Geld, Urkunden, Dokumente, Wertpapiere, Effekten (Münzen, Geldscheine, Devisen, Ausschreibungsunterlagen, Schecks, Kreditkarten, Wechsel, Inhaberaktien und andere Aktien), Anmeldungen für Ausschreibungen und Dokumente, die eine Gegenleistung in Geld darstellen;



- Pakete, deren Inhalt, deren Transport oder deren äußere Form gegen die gesetzlichen Bestimmungen verstößt;
- Waffen, Feuerwaffen und Teile derselben, und Replikat;
- Gefahrstoffe gemäß ADR (inklusive Verbot von Limited Quantities, Art. 3.3, 3.4 oder 3.5) und IATA, oder verderbliche Waren, Futtermittel oder Waren, die gekühlt werden müssen, Betäubungsmittel, lebendige oder tote Tiere, medizinische oder biologische Testobjekte, medizinische Abfälle, sterbliche Überreste von Menschen, Körperteile/Organe, Pflanzen und Blumen, Begräbnisurnen;
- Güter mit gefährlichen Eigenschaften;
- Nachnahme-Pakete
- Güter, deren Einfuhr oder Ausfuhr untersagt ist beziehungsweise Genehmigungen oder Formalitäten unterliegt;
- Jeder Gegenstand (obwohl er nicht in eine der genannten Kategorien fällt), der durch seine Art oder seine Verpackung eine Gefahr für Dritte, die Gesundheit, die Umwelt, die Transportmittel, die Sicherheit der Gebäude und Anlagen von DPD oder von Dritten darstellt oder andere Pakete beschädigen könnte;
- Güter, deren Bestimmungsort eine der Inseln eines zugelassenen Empfängerlandes innerhalb der Grenzen der Europäischen Union ist (z. B. die Balearen, Korsika, Sardinien, Île de Ré, Isle of Wight, Isle of Man, Elba...)
- Güter mit einem europäischen Bestimmungsort, der geographisch betrachtet außerhalb der Grenzen der Europäischen Union liegt (z. B. Martinique, Guadeloupe, Ghana, Réunion, Mayotte, Ceuta Melilla, die Kanarischen Inseln...)

DPD ist nicht verpflichtet, zu kontrollieren, ob ein Paket einem Versandausschluss unterliegt, DPD behält sich allerdings das Recht vor, zu einem beliebigen Zeitpunkt das Paket zu öffnen und den Inhalt desselben zu kontrollieren. DPD kann die Annahme oder den Versand des Paketes verweigern und bei Bedarf das Paket zur Gefahrenabwehr vernichten.

DPD haftet auf keinen Fall für die Vernichtung, die Verspätung, die Beschädigung oder andere Folgen, die durch die Aufgabe eines Paketes verursacht werden, das nicht den Bedingungen entspricht. Der Auftraggeber haftet allein und leistet DPD vollständigen Schadenersatz und hält DPD schadlos gegen sämtliche Forderungen Dritter, die die Folge der Aufgabe solcher Pakete sind.

## 5. ZUSTELLUNGSTERMINE

Der erwartete Zustellungstermin, der online angegeben wird, hat ausschließlich informativen Charakter und kann keinesfalls als vertraglich vereinbarter Zustellungstermin betrachtet werden.

## 6. REKLAMATIONEN UND HAFTUNG

In sämtlichen Fällen (auch bei nationalen Transporten innerhalb des Großherzogtums Luxemburg) wird die Haftung von DPD aufgrund von Verlust oder Beschädigung im Einklang mit dem CMR Vertrag geregelt. Falls der Betroffene Anspruch auf Schadenersatz hat, gilt neben der Rückerstattung der Transportkosten ein Schadenersatz für Verlust oder Beschädigung, der in Bezug auf den tatsächlichen

Wert der Güter mit einem Höchstbetrag im Einklang mit dem CMR Vertrag auf der Grundlage des Wertes pro Kilogramm des Gewichts der verlorenen oder beschädigten Güter x 8,33 x SDR (Sonderverfolgungsgebühren) berechnet wird, und zwar abhängig vom Tageswert des Internationalen Währungsfonds. Daraus resultiert ein Betrag von ungefähr € 9 pro Kilogramm.

Wann bei der Versendung eine zusätzliche Versicherungsprämie gezahlt wird für der Wert des Paketes Inhalt, der Schadenersatz wird kalkuliert auf den aufgezeigten Wert des Warens, mit ein Maximum von € 520.

### Reklamationsfristen:

- Im Falle erkennbarer Schäden am Paket muss spätestens zum Zeitpunkt der Zustellung ein Vorbehalt geäußert werden.
- Für nicht erkennbare Beschädigungen ist innerhalb einer Frist von sieben Tagen nach der Zustellung ein schriftlicher Vorbehalt zu äußern. Es ist empfehlenswert, auch den Absender darüber in Kenntnis zu setzen.
- Eine Reklamation wegen des Verlustes eines Paketes muss innerhalb einer Frist von 90 Tagen nach der Entgegennahme durch DPD geltend gemacht werden.

Eine Reklamation kann per E-mail an [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be) oder [webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu) eingereicht werden. Außerdem muss DPD folgendes vorgelegt werden: die Auftragsbestätigung, das Etikett mit der Paket-Nummer, die Empfangsbestätigung des DPD-Fahrers oder des Vertriebspunktes (die zusammen den Nachweis über die Versendung bilden), der Nachweis über das Gewicht und den Wert des Inhaltes des Paketes (Rechnung) und - wenn die Reklamation ein beschädigtes Paket betrifft - Fotos der Verpackung und des Inhaltes.

Der Schadenersatz wird, wenn er nach einer entsprechenden Untersuchung von DPD zugestanden wird, direkt an den Auftraggeber ausgezahlt, wenn dieser nicht den Empfänger in schriftlicher Form als Begünstigten angibt. DPD haftet auf keinen Fall für folgendes:

- Verlust oder Schaden, die nicht zwischen der Unterschrift der Empfangsbestätigung des DPD Pickup Parcelshops und der Unterschrift des Empfängers auftreten;
- Verlust oder Schaden durch höhere Gewalt oder Zufall im Sinne von Artikel 1148 des belgischen Zivilgesetzbuches;
- Folgeschäden wie beispielsweise Gewinneinbußen, finanzielle und immaterielle Schäden.
- Verlust oder Schaden an Paketen, die gemäß den Bestimmungen des Artikels 4 von der Versendung ausgeschlossen sind. DPD ist in keinem Fall verpflichtet, den Inhalt der Pakete zu prüfen.
- Verlust oder Schäden, die durch ein eigenes Versäumnis, eine Handlung oder eine Unterlassung des Auftraggebers, des Empfängers oder seiner Erfüllungsgehilfen und Vertreter verursacht werden.
- Schäden an Rücksendungen, die vom Versender an den ursprünglichen Verkäufer oder Vertreter der betroffenen Güter oder Produkte zurückgeschickt werden.

Gemäß den Bestimmungen der CMR-Gesetzgebung tritt die Verjährung beim vollständigen Verlust der Güter ein Jahr nach der Entgegennahme der Güter ein und ein Jahr



nach der Zustellung im Falle des teilweisen Verlustes oder eines erkennbaren Schadens.

#### **7. BEILEGUNG VON KONFLIKTEN**

DPD ist bestrebt, sämtliche Missverständnisse bei der Bearbeitung von Reklamationen und Schäden auszuschließen. Falls die betroffene Person mit der Behandlung ihrer Reklamation durch DPD unzufrieden ist, hat sie die Möglichkeit, sich erneut an DPD zu wenden, um eine zweite Meinung einzuholen. Die Dokumente, aus denen die Ablehnung oder die Reklamation hervorgeht (mit Angabe der Paket-Nummer, der Identität der betroffenen Person und der Begründung der Reklamation), können DPD ausschließlich über die Adresse [secondopinion@dpd.be](mailto:secondopinion@dpd.be) übermittelt werden. DPD öffnet bei Bedarf nochmals den Vorgang und prüft, ob eventuell ein Versäumnis im Rahmen der Behandlung der ersten Reklamation aufgetreten ist.

##### **Für Belgien:**

Wenn ein Schlichtungsverfahren mit DPD nicht zum gewünschten Ergebnis geführt hat, hat der Urheber der Reklamation die Möglichkeit, sich per Brief, per Telefax, per E-Mail oder mündlich vor Ort an den Ombudsdienst für den Postsektor zu wenden (unter der Anschrift Koning Albert II-laan 8 bus 4 – 1000 BRÜSSEL, Tel. 02 221 02 20 (N/E), 02 221 02 40 (D) oder 02 221 02 30 (F), E-Mail [info@omps.be](mailto:info@omps.be) (N/D/E) oder [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) (F), Internetseite [www.omps.be](http://www.omps.be)). Diese Institution wurde auf der Grundlage des Gesetzes vom 21. März 1991 eingerichtet. Dieser Ombudsdienst ist eine unabhängige Institution und eine Berufungsinstanz. Jede schriftliche Reklamation wird bearbeitet. Es besteht aber auch die Möglichkeit, sich mündlich an den Ombudsdienst zu wenden, um möglichst gründlich über die eigenen Interessen informiert zu werden oder um auf einen vorhandenen Vorgang Bezug zu nehmen. Reklamationen sind nur dann zulässig, wenn der Nachweis geführt werden kann, dass zunächst direkt gegenüber DPD die erforderlichen Schritte unternommen wurden.

##### **Für Luxemburg:**

Wenn ein Schlichtungsverfahren mit DPD nicht zum gewünschten Ergebnis geführt hat, hat der Urheber der Reklamation die Möglichkeit, sich per Telefax, per E-Mail oder mündlich vor Ort an das „Institut Luxembourgeois de Régulation“, Rue du Fossé 17, L-1536 Luxembourg, Tel. (+352) 28 228 228, Fax: (+352) 28 228 229, Website [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu) zu wenden, das hierfür gemäß des Gesetzes vom 22. Dezember 2012 zuständig ist. Nur schriftliche Reklamationen sind zulässig. Trotzdem besteht die Möglichkeit, sich mündlich an diese Instanz zu wenden, um möglichst gründlich über die eigenen Interessen informiert zu werden oder um auf einen vorhandenen Vorgang Bezug zu nehmen. Reklamationen sind nur dann zulässig, wenn der Nachweis geführt werden kann, dass zunächst direkt gegenüber DPD die erforderlichen Schritte unternommen wurden.

#### **8. GERICHTSSTAND**

Für die Kenntnisnahme und die Beurteilung sämtlicher Konflikte in Bezug auf die Leistungen, die von DPD erbracht werden, sind ausschließlich die folgenden Gerichte zuständig:

- Für DPD (Belgium) NV: die Gerichte von Antwerpen, Abteilung Mechelen, Belgien
- Für DPD (Luxembourg) SARL: die Gerichte von Luxemburg, Großherzogtum Luxemburg