



1. DEFINITIONEN UND GELTENDE BESTIMMUNGEN

DPD (Belgium) NV und DPD (Luxembourg) SARL, im Folgenden bezeichnet als „DPD“, bieten Privatkunden und Kleinunternehmen die Möglichkeit, DPD auf einfache Weise ein Paket für den Versand anzuvertrauen. 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 bringt das Paket in einen DPD Pickup ParcelShop. Das Paket wird im Anschluss in den Paketstrom des DPD Netzwerkes aufgenommen.

Unter einem DPD Pickup 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 Pickup 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 oder www.dpdwebparcel.lu in einigen Schritten bei der obligatorischen Eingabe aller von DPD benötigten Versanddaten begleitet:

- SCHRITT 1 : Versanddaten: Bestimmungsland, Wert und Inhalt des Pakets;
- 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. Der Versender hat die Wahl sich als Privatperson oder als Geschäftskunde zu registrieren. Im ersten Falle erhält er eine Auftragsbestätigung, im zweiten Falle eine Rechnung. Zugleich wird Geschäftskunden die Möglichkeit geboten ein Profil zu erstellen.
- SCHRITT 3 : DPD zeigt auf Basis der eingegebenen Daten automatisch den Preis für die geplante Sendung (inkl. MwSt) an, wonach der Auftraggeber die Sendung eventuell stornieren oder sich mit den Allgemeinen Bedingungen von DPD Web Parcel 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. Ein umfassendes „Data Protection Statement“ ist unter www.dpdwebparcel.be und unter 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.
- SCHRITT 5 : 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.
- SCHRITT 6: Das Paket ist 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 Senders wird der nächstgelegene Ort für die Aufgabe des Paketes auf der Internetseite angegeben.

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 oder webparcel@dpd.lu oder telefonisch unter der Rufnummer +32 (0) 78 15 25 05.

DPD akzeptiert keine Sendungen, die vom maximalen Gewicht und von den maximalen Maßen abweichen, die im unten stehenden Kapitel 5 vorgesehen sind. Der ungefähre Wert ist schrittweise anzugeben, wobei der Betrag von € 520 nicht überschritten werden kann. Was die Art der Güter anbetrifft, wird darum gebeten, die Kategorie zu nennen, zu der das zu versendende Gut am ehesten gehört. Wenn die Güter keiner Kategorie zugeordnet werden können und wenn der Versender die Kategorie ‚Sonstige‘ wählt, erscheint ein Pop-up, in dem darum gebeten wird, den DPD Kundendienst zu kontaktieren, um zu überprüfen, ob diese Güter gegebenenfalls im Rahmen des DPD Systems untersagt sind oder doch zu einer Kategorie zählen, die bereits existiert. Wenn eventuell eine Kategorie fehlt, wird die Liste der Kategorien ergänzt. Aufgrund obligatorischer Sicherheitsabwägungen wird zu diesem Zeitpunkt die Fortsetzung der Prozedur auf den DPD Kundendienst beschränkt, der zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar ist. Dieser akzeptiert oder verweigert nach dem Austausch weiterer Informationen die Sendung. Außerhalb der Geschäftszeiten hat der Kunde die Möglichkeit, anhand einer standardisierten E-mail seine Fragen zu stellen.

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 Frachtführern, die Annahme, den Umschlag und die anschließende Veranlassung der Zustellung der Pakete durch Dritte;



- 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 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 oder eines Aufklebers, der an der Anschrift des Empfängers angebracht wird, abzugeben.
- 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 die adresse des DPD Pickup Parcelshop wo das Paket geliefert werden. 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 Paket darf maximal 20 kg wiegen** und der Umfang (längste Seite + Umfang) darf maximal 300 cm betragen. Außerdem darf die maximale Länge (längste Seite) nicht mehr als 100 cm betragen.

- Das Paket muss für die Bearbeitung in automatischen Sortiermaschinen und für den mechanischen Umschlag geeignet sein; es muss mindestens einen diagonalen Falltest 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 € 520 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.

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 www.dpdwebparcel.be oder www.dpdwebparcel.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 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 Koningsstraat 97, bus 15 – 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 (N/D/E) oder info@smspo.be (F), Internetseite 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

Allgemeinen Bedingungen DPD Web Parcel

DPD (Belgium) NV

Version 01/03/2017



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