



### 1. DÉFINITIONS ET DISPOSITIONS APPLICABLES

DPD (Belgium) SA et DPD (Luxembourg) SARL, ci-après dénommées « DPD », offrent la possibilité à leurs clients privés et à leurs petits clients professionnels de confier à DPD d'une manière simple des colis, en vue de leur expédition. Les services de DPD consistent, selon le choix du client, en une variante online et en une variante offline, décrites ci-après. Dans la variante online, le client remplit lui-même les données d'envoi du colis, imprime et appose l'étiquette sur le colis et laisse un chauffeur DPD retirer le colis à l'adresse et au jour de son choix, ou remet le colis à un DPD ParcelShop. Dans la variante offline, le client se rend avec le colis non étiqueté à un DPD ParcelShop où il peut recevoir une étiquette, la remplir et l'appliquer sur le colis. Dans tous les cas (enlèvement par un chauffeur DPD ou dépôt dans un DPD Parcelshop), le colis arrive dans le circuit des colis du réseau DPD.

Un DPD Parcelshop est un point de distribution reconnaissable par son logo et sa marque dans un magasin externe ou une entité contractuellement autorisée par DPD à procéder à la prise en charge, au traitement, à la consignation et à la remise des colis DPD. La liste des DPD ParcelShops peut être consultée en ligne.

Les services décrits ici, sont exclusivement réservés aux destinations européennes mentionnées explicitement en ligne. Ils sont soumis aux présentes conditions générales (même en cas d'exclusion d'expédition), aux dispositions de la Convention de Genève du 19 mai 1956 (Convention CMR) et au droit Belge (pour DPD (Belgium) SA) ou au droit Luxembourgeois (pour DPD (Luxembourg) SARL). L'emploi des produits implique la reconnaissance de ces conditions générales, qui sont disponibles pour consultation dans les points de distribution et en ligne sur le site internet mentionné ci-dessus. Les conditions générales et particulières des autres produits (B2B et B2C) ne sont pas applicables au produit DPD Web Parcel.

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE DPD WEB PARCEL

Sur la page web [www.dpdwebparcel.be](http://www.dpdwebparcel.be) ou [www.dpdwebparcel.lu](http://www.dpdwebparcel.lu) le client reçoit des instructions quant aux données d'envoi nécessaire pour DPD, à savoir:

- Etape 1 : données du colis : l'expéditeur sélectionne le pays européen de son choix dans le menu. Son attention est attirée aux dimensions et poids maximales du colis et la possibilité de créer un profil ;
- Etape 2 : Les données de l'expéditeur et du destinataire. L'expéditeur a le choix :
  - d'expédier à l'adresse de la maison du destinataire ou directement à un DPD Pick-Up Parcelshop dans les environs.
  - de recevoir la communication subséquente par e-mail ou SMS ;
  - de s'enregistrer comme particulier ou comme client professionnel. Dans le premier cas, il reçoit une confirmation de l'ordre, dans le deuxième une facture.

DPD montre automatiquement, sur la base des données encodées, le prix de l'expédition envisagée (TVAC) et la possibilité d'ajouter un colis suivant, après quoi le donneur d'ordre peut éventuellement annuler ou se déclarer d'accord avec les conditions générales de DPD Web Parcel, la possibilité de recevoir des lettres circulaires et

le traitement de ses données personnelles. DPD s'engage à ne pas utiliser ces données personnelles à d'autres fins que le traitement électronique et la gestion de l'expédition envisagée. Les données à caractère personnelles et les données d'expédition de l'expéditeur et du destinataire sont gardées pendant 3 années en ne peuvent pas être modifiées à base d'un intérêt légal et/ou d'un intérêt légitime. Un « data protection statement » détaillé est disponible sur [www.dpdwebparcel.be](http://www.dpdwebparcel.be) et [www.dpdwebparcel.lu](http://www.dpdwebparcel.lu).

- Etape 3 : L'expéditeur reçoit un relevé de l'ordre d'expédition demandée. La possibilité est donnée d'insérer un colis suivant.
- Etape 4 : Paiement électronique avec carte de débit, carte de crédit ou par tout autre moyen offert à ce moment par notre partenaire professionnel pour les paiements électroniques Adyen, qui s'engage également à n'utiliser ces données personnelles qu'aux seules fins mentionnées dans ce paragraphe.

Après la remise de la confirmation d'ordre ou de la facture (à conserver par le client comme preuve), l'expéditeur imprime l'étiquette fournie par DPD et munie d'un code-barres unique et l'applique solidement sur le côté le plus large du colis. Ensuite l'expéditeur remet le colis dans un DPD Pickup Parcelshop, d'où il est repris dans le flux des colis du réseau DPD. Le point de remise le plus proche est indiqué sur le site web sur la base du code postal de l'expéditeur. Si le client a des questions ou des problèmes pendant la procédure, il peut toujours s'adresser au service clientèle de DPD mentionné sur site web, par e-mail standardisé [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be) ou [webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu) ou par téléphone +32 (0) 78 15 25 05 (Belgique) ou +352 39 53 39 20 (Luxembourg).

### 3. SERVICE ADDITIONNEL DE TRANSPORT ET LIVRAISON

Sauf convention expresse contraire, les services de DPD comme expéditeur comprennent:

- Pour les clients, la prise en charge par des transporteurs, la reprise, le transbordement et la remise de colis par des tiers;
- Remettre le colis, ce par quoi DPD remplit ses obligations contractuelles, au destinataire ou toute autre personne se trouvant à l'adresse de destination et qui est disposée à accepter le colis. Après une première tentative de livraison non fructueuse, DPD a le droit de livrer le colis à un voisin, c'est-à-dire une personne qui réside ou travaille dans l'environnement immédiat du destinataire, ou dans le DPD Pickup Parcelshop le plus proche, moyennant avis dans la boîte aux lettres ou autocollant apposé à l'adresse initiale de livraison.
- Le chauffeur note lors de la signature électronique pour livraison l'identité de cette personne sur la base de ses déclarations, sans obligation d'effectuer un contrôle d'identité.
- Le destinataire peut le cas échéant changer la date et/ou le lieu de livraison ;
- Régler le retour au client des colis ne pouvant être livrés ou les colis refusés.

Si après une première tentative de livraison, le colis ne peut pas être livré, le chauffeur laisse un avis à l'adresse du destinataire indiquant la nouvelle date de livraison. Cette date



peut être modifiée via [www.nouvellelivraison.be](http://www.nouvellelivraison.be). Après une deuxième tentative vaine de livraison, le colis est stocké pendant 7 jours calendrier par DPD.

Si un colis ne peut pas être livré, est refusé par le destinataire, ou ne porte pas d'étiquette correcte, le colis est renvoyé au client. En cas de livraison et/ou de retour impossibles pour cause d'erreurs dans l'adresse ou de données manquantes, DPD est autorisé à ouvrir le colis afin de déterminer le nom et l'adresse du client ou du destinataire. A défaut de résultat et si le colis n'est pas réclamé dans un délai de trois mois, DPD se réserve le droit de disposer librement du contenu du colis, selon ses règles de procédure, sans être redevable d'une indemnité quelconque.

#### 4. COLIS: DIMENSIONS – CONTENU – EMBALLAGE - EXCLUSION D'EXPÉDITION

DPD est uniquement tenue de traiter les colis DPD Web Parcel et ParcelShop dont l'étiquetage, l'emballage, le poids et la dimension, répondent aux spécifications suivantes. Les colis doivent:

- être pourvu, d'une étiquette Web Parcel muni d'un code à barres unique, et appliquée solidement par le client sur le côté le plus large du colis. Toute autre étiquette qui ne s'applique pas à l'envoi concerné doit être retirée ou rendue illisible. Le colis doit contenir les coordonnées et adresses exactes du client et du destinataire. Les livraisons à des boîtes postales sont exclues ;
- **avoir un poids maximal de 20 kg**, dimension maximale: 300 cm (total du côté le plus court et plus long de l'emballage), avec un maximum de 100 cm pour un côté (côté le plus large).
- convenir à la manutention par trieuses automatiques et manutention mécanique ; le colis doit au moins pouvoir résister à une chute en diagonale d'une hauteur de 80 cm et à une pression de 100 kilos ;
- être emballé de façon hermétique et sans déchirure, et d'une manière telle que le contenu ne puisse pas se déplacer dans l'emballage ;
- être soigneusement collé de façon hermétique de sorte qu'il est impossible d'ouvrir le colis sans laisser de traces;
- être emballé de façon à ce que le contenu résiste aux conditions climatique changeantes;
- être emballé de façon à ce qu'il ne représente aucun danger pour le transport, le stockage, le personnel, les autres marchandises transportées, le véhicule, les tiers et leurs biens.

Les marchandises suivantes sont expressément exclues de toute expédition, sans que la liste ci-après soit limitative:

- Tout contenu dont la valeur dépasse € 5.000.
- Les marchandises d'une valeur particulière comme entre autres les métaux précieux, les pierres précieuses, les perles, les antiquités, les objets d'art, les espèces, les parchemins, les documents, les valeurs, les titres (monnaies, billets de banque, devises, chèque, cartes de crédit, traites, titres au porteur et autres titres), appels d'offres et les documents qui représentent une prestation en numéraire.
- Les colis dont le contenu, le transport ou la forme extérieure sont contraires à la loi;

- Les armes, armes à feu, leurs composants et leurs répliques ;
- Les marchandises dangereuses selon la réglementation ADR (en ce compris l'interdiction sur les Limited Quantities prévues aux articles 3.3, 3.4 et 3.5 ADR 2015) et IATA, les marchandises périssables, les produits d'alimentation, les marchandises qui doivent être réfrigérées, les stupéfiants, les animaux morts ou vivant, le matériel de recherche médicale ou biologique, les déchets médicaux, les dépouilles mortelles, les membres ou organes humains, les plantes et fleurs ;
- Les marchandises considérées comme dangereuses ;
- Les colis en contre-remboursement ;
- Les marchandises dont l'import ou l'export est interdit, ou exige des autorisations ou formulaires supplémentaires;
- Tout objet qui, sans tomber sous une des catégories susmentionnées, pourrait, en raison de sa nature ou de son emballage, constituer un danger pour les tiers, la santé, l'environnement, le transport, la sécurité des bâtiments ou des installations de DPD ou de tiers ou causer des dommages aux autres colis transportés ;
- Les marchandises ayant comme destination une des îles des pays autorisés et située à l'intérieur des frontières de l'Union Européenne. (ex. les îles Baléares, la Corse, la Sardaigne, l'île de Ré, l'île de Wight, l'île de Man, l'île d'Elbe...)
- Les marchandises ayant une adresse de destination située en dehors des frontières de l'Union Européenne. (ex. la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, La Réunion, Mayotte, Ceuta, Melilla, les îles Canaries...)

DPD n'a pas l'obligation de contrôler si un colis est exclu de l'expédition. Elle se réserve cependant le droit d'ouvrir et d'inspecter à tout instant le contenu du colis. DPD peut refuser l'acceptation ou l'expédition de tout colis et si nécessaire, détruire le colis afin d'éliminer tout danger.

DPD ne peut en aucun cas être responsable de la destruction, du retard, du dommage ou d'autres conséquences occasionnées par le client confiant un colis qui ne remplit pas les conditions d'expédition. Le client est seul responsable et garantira intégralement DPD contre tout dommage ou action de tiers qui résulterait de la présentation de ces colis.

#### 5. DÉLAI DE LIVRAISON

Les délais de livraison mentionnés en ligne sont indicatifs et ne peuvent être considérés comme des délais de livraison fixes.

#### 6. PLAINTES ET RESPONSABILITÉ

Dans tous les cas (même pour le transport national dans le Grand-duché de Luxembourg), la responsabilité de DPD pour perte ou détérioration est réglée conformément à la procédure plaintes et règlement de dommages DPD Web Parcel et la Convention CMR. Dans le cas où la personne concernée a droit au dédommagement, une indemnité pour perte ou dommage, outre le remboursement du prix, sera octroyée conformément au Convention CMR, sur la base de la valeur par kilogramme du poids des biens perdus ou endommagés x 8,33 x DTS (Droits de Tirage Spéciaux), dépendant de la détermination journalière faite par le Fonds Monétaire International. Cela équivaut à environ 9 € par kilogramme.

### Délai de plaintes:

- Pour le dommage apparent à l'emballage, une réserve doit être formulée au plus tard au moment de la livraison.
- Pour le dommage non apparent, une réserve doit être formulée par écrit au plus tard dans les sept jours suivant la livraison. Il est recommandé que le client informe également le destinataire de ce délai.
- Une plainte pour la perte d'un colis doit être signalée dans les 90 jours après la remise du colis par DPD.

Une plainte peut être introduite par e-mail [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be) ou [webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu). En outre, les éléments suivants doivent être remis à DPD : la confirmation d'ordre inclusif le numéro de colis, l'étiquette avec le numéro du colis, la preuve de la réception auprès du chauffeur DPD ou au point de distribution (qui constituent ensemble la preuve que le colis a été remis), la valeur du contenu du colis et la preuve (facture), le poids du colis et, dans le cas où il s'agit de colis endommagé, des photos de l'emballage et du contenu.

L'indemnisation accordée, après examen par DPD, sera versée directement sur le numéro de compte du client tel que renseigné dans le formulaire de plainte en ligne, sauf sur demande écrite du client de verser l'indemnisation au destinataire, pour autant que le client fournisse l'information nécessaire pour effectuer cette indemnisation.

### DPD n'est en aucun cas responsable pour:

- la perte ou le dommage qui ne se produit pas entre la signature pour réception par le DPD Pickup Parcelshop et la signature du destinataire ;
- la perte ou le dommage à la suite d'un cas de force majeure dans le sens de l'article 1148 du Code civil ;
- le dommage consécutif tel que la perte de profits, les pertes financières et le dommage immatériel.
- la perte ou la détérioration de colis qui, conformément à l'article 4, sont exclus de toute expédition. DPD n'a nullement l'obligation d'examiner le contenu des colis.
- La perte ou le dommage causé par un vice propre, un acte ou une omission du client, du destinataire ou de leurs employés et représentants.
- le dommage survenu lors du renvoi par le client au vendeur ou distributeur original des marchandises ou produits concernés.

Conformément aux dispositions de la Convention CMR, les demandes seront prescrites après un an à partir de la remise des marchandises, en cas de perte totale, ou après un an à partir de la livraison, pour perte partielle ou dommage apparent.

## 7. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

DPD souhaite éliminer tout malentendu dans le règlement des plaintes et sinistres. Si la partie intéressée émet une plainte concernant la première décision mentionnée ci-dessus conformément à la procédure de règlement des plaintes de DPD, il lui est possible de s'adresser à DPD pour une deuxième opinion. Les documents relatifs au rejet de la plainte, avec mention du numéro du colis, l'identité de la partie intéressée et sa motivation à cet égard, peuvent être transmis à DPD uniquement via [secondopinion@dpd.be](mailto:secondopinion@dpd.be). DPD rouvrira si nécessaire le dossier et examinera si, éventuellement, un défaut s'est produit dans le traitement de la première plainte.

### Pour la Belgique:

Si la procédure de conciliation de DPD n'a pas apporté la solution souhaitée, le plaignant a la possibilité de s'adresser par lettre, fax ou email ou de se présenter sur place au service de médiation pour le secteur postal, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4 - 1000 BRUXELLES, tel : 02 221 02 20 (N/E), 02 221 02 40 (D) ou 02 221 02 30 (F), E-mail [info@omps.be](mailto:info@omps.be) (N/D/E) ou [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) (F), website : [www.smspo.be](http://www.smspo.be), créé par la loi du 21 mars 1991. Ce service de médiation est un organisme indépendant public et une institution d'appel. Seules les plaintes écrites sont acceptées. Néanmoins, il est possible de contacter le service de médiation également verbalement pour s'informer de ses intérêts ou du suivi d'un dossier ouvert. Les plaintes ne sont recevables que s'il est démontré que l'on a préalablement effectué les démarches nécessaires auprès de DPD.

### Pour le Luxembourg:

Si la procédure de conciliation de DPD n'a pas apporté la solution souhaitée, le plaignant a la possibilité de s'adresser par fax, email ou de se présenter sur place à l'Institut luxembourgeois de Régulation, Rue du Fossé 17, L-1536 Luxembourg, tél : (+352) 28 228 228, fax : (+352) 28 228 229, website : [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu), qui est compétent à cet effet sur la base de la loi du 22 décembre 2012. Seules les plaintes écrites sont acceptées. Néanmoins, il est possible de contacter cette institution également verbalement pour s'informer de ses intérêts ou du suivi d'un dossier ouvert. Les plaintes ne sont recevables que s'il est démontré que l'on a préalablement effectué les démarches nécessaires auprès de DPD.

## 8. LITIGES

Sont seuls compétents pour connaître et juger de tous les litiges qui concernent les opérations d'expédition effectuées par DPD :

- Pour DPD (Belgium) SA : les tribunaux de Malines, Belgique,
- Pour DPD (Luxembourg) SARL : les tribunaux de Luxembourg, Grand-duché de Luxembourg.