



1. DEFINITIES EN TOEPASSELIJKE BEPALINGEN

DPD (Belgium) NV en DPD (Luxembourg) SARL, hierna genoemd "DPD" bieden de mogelijkheid aan particuliere klanten en kleine zakelijke klanten om op een eenvoudige manier een pakket voor verzending aan DPD toe te vertrouwen. De verzender voert zelf de pakketgegevens in, print en bevestigt het label op het pakket en levert zijn pakket aan in een DPD Pickup parcelshop. Daarna komt het pakket terecht in de pakketstroom van het DPD-netwerk.

Onder een DPD Pickup parcelshop wordt verstaan: een bij logo en merknaam herkenbaar distributiepunt in een externe winkel of entiteit die ten aanzien van DPD contractueel gemachtigd is tot ontvangst, behandeling, bewaring en overhandiging van DPD-pakketten. De lijst van DPD Pickup Parcelshops kan online geraadpleegd worden.

De hierin beschreven diensten zijn uitsluitend gericht op de Europese bestemmingen die expliciet online worden vermeld. Zij zijn (zelfs wanneer een uitsluiting van verzending toepasselijk is) onderworpen aan onderhavige voorwaarden, aan de bepalingen van de Conventie van Genève van 19 mei 1956 (CMR-verdrag) en aan het Belgisch recht (voor DPD (Belgium) NV) of het Luxemburgs recht (voor DPD (Luxembourg) SARL). Het gebruik van de producten impliceert de erkenning van deze algemene voorwaarden, ter inzage op de distributiepunten en online te raadplegen op onderstaande webpagina. De algemene en bijzondere voorwaarden van andere DPD-producten (bv. B2B en B2C) zijn niet van toepassing op de hierin beschreven producten.

2. OMSCHRIJVING VAN DE DIENST DPD WEB PARCEL

De verzender wordt op de webpagina www.dpdwebparcel.be of www.dpdwebparcel.lu in enkele stappen begeleid bij het verplicht invoeren van alle voor DPD benodigde verzendgegevens.

- STAP 1: pakketinformatie: de verzender kiest het Europese land van bestemming uit het menu. Hij maakt bovendien een keuze tussen ParcelLetter of een pakket in de aangeboden gewichtsklasse. Zijn aandacht wordt hierbij gevestigd op de maximale afmetingen en gewichten, hierna beschreven in hoofdstuk 4.
- STAP 2: gegevens van verzender en geadresseerde, waarbij de verzender de keuze heeft:
 - te verzenden naar het thuisadres van de geadresseerde of rechtstreeks naar een DPD Pickup parcelshop in diens nabijheid
 - de verdere communicatie van DPD met de geadresseerde te laten gebeuren via e-mail ofwel via SMS
 - al dan niet een bijkomende verzekering af te sluiten voor de waarde van de inhoud van het pakket tot een maximum van € 520 per pakket.

- het proces te voltooien als particulier of als zakelijke klant, met vermelding van BTW-nummer. In het eerste geval ontvangt hij een orderbevestiging, in het tweede geval een factuur.

- STAP 3: DPD toont op basis van een overzicht van de ingevoerde gegevens automatisch de prijs voor de beoogde zending en de mogelijkheid om een volgend pakket toe te voegen, waarna de opdrachtgever eventueel kan annuleren, dan wel zich akkoord verklaren:

1. met de algemene voorwaarden van DPD Web Parcel,
2. met de mogelijkheid om DPD nieuwsbrieven te ontvangen en
3. met de behandeling van zijn persoonsgegevens.

Hierbij verbindt DPD zich ertoe deze persoonsgegevens voor geen andere doeleinden te gebruiken dan voor de elektronische verwerking en beheer van de beoogde zending. De persoons- en pakketgegevens van verzender en geadresseerde worden 3 jaar bewaard en kunnen niet retroactief gewijzigd worden op basis van wettelijke en/of gerechtvaardigde gronden. Een uitgebreider "data protection statement" is beschikbaar op www.dpdwebparcel.be en www.dpdwebparcel.lu

- STAP 4: Elektronische betaling met debetkaart, creditkaart of op gelijk welke andere wijze, op dat ogenblik aangeboden door onze professionele partner voor elektronisch betalingsverkeer ADYEN, die zich er eveneens toe verbindt deze gegevens voor geen andere doeleinden te gebruiken, dan deze vermeld in deze paragraaf.

Na aflevering van de orderbevestiging of factuur (te bewaren door de verzender als bewijsstuk), print de verzender het door DPD aangeleverde label met unieke barcode uit en bevestigt het stevig op de langste zijde van het pakket.

Vervolgens levert de verzender het pakket aan in een DPD Pickup parcelshop, van waaruit het in de pakketstroom van het DPD-netwerk wordt opgenomen. Het dichtstbijzijnde punt voor aanlevering wordt aangegeven op de website op basis van het postnummer van ontvanger.

De opdrachtgever heeft steeds de mogelijkheid om een account aan te maken, zodat hij zijn eigen gegevens slechts éénmaal hoeft in te vullen.

Indien de opdrachtgever gaandeweg de procedure vragen of problemen zou hebben, kan hij zich wenden tot de online vermelde DPD-diensten, telefonisch, per gestandaardiseerde E-Mail, of naar webparcel@dpd.be / webparcel@dpd.lu, of telefonisch op het nummer +32 (0) 78 15 25 05 (België) of +352 39 53 39 20 (Luxemburg).

3. AANSLUITENDE DIENSTEN VAN TRANSPORT EN LEVERING

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen omvatten de diensten van DPD:



- Ten behoeve van opdrachtgevers: het inschakelen van Pickup Parcelshops en vrachtovervoerders, het aannemen, de overslag en het vervolgens door derden doen bezorgen van pakketten;
- Live tracking: de mogelijkheid om online tijdens het traject na te gaan waar het pakket zich bevindt;
- Het doen overhandigen, waarmee DPD haar contractuele verplichtingen vervult, aan de geadresseerde of enig ander persoon die op het afleveringsadres wordt aangetroffen en die bereid is de zending in ontvangst te nemen. Na een eerste onsuccesvolle leveringspoging heeft DPD het recht het pakket te leveren:
 - bij een buur, d.i. een nabije persoon die in de omgeving van de geadresseerde verblijft of werkt, op een redelijke wandelafstand, en die bereid is de zending in ontvangst te nemen;
 - in de dichtstbijzijnde DPD Pickup parcelshop, mits bericht in de brievenbus van de geadresseerde;
- Predict: daags vóór de levering én op de dag van levering zendt DPD een e-mail of SMS naar de geadresseerde (volgens keuze door de verzender ingegeven) met het tijdstip van verwachte levering. Hierbij worden de opties gegeven aan de geadresseerde om tot één uur voor het aangekondigde tijdstip van levering, de keuze te maken van levering:
 - op een andere datum (op een werkdag, maximum 4 dagen later)
 - op een Veilige Plaats, met name een andere door de geadresseerde schriftelijk meegeleverde, wel beschreven afleverlocatie in de onmiddellijke nabijheid van het oorspronkelijke afleveradres;
- De chauffeur noteert bij de handtekening voor ontvangst elektronisch de identiteit van de ontvanger op basis van diens verklaring, zonder dat de verplichting bestaat om de identiteit van deze persoon te controleren.
Bij levering op een Veilige Plaats geldt de registratie van de scanning als afleverbewijs.
- Het doen terugzenden van onbestelbare of niet geaccepteerde pakketten aan de opdrachtgever;

Indien het pakket niet geleverd kan worden bij eerste poging, laat de chauffeur een kennisgeving achter op het adres van de bestemming met melding van de DPD Pickup parcelshop waar het pakket geleverd zal worden. Het pakket zal 7 kalenderdagen bewaard worden in de DPD Pickup parcelshop.

Indien een pakket niet geleverd kan worden, niet geaccepteerd wordt door de geadresseerde of niet correct gelabeld is, wordt het terug gezonden naar de opdrachtgever. Indien de levering en/of terugzending wegens adresfouten of ontbrekende afzendergegevens niet mogelijk is, is DPD gerechtigd het pakket te openen teneinde de naam en het adres van de opdrachtgever of geadresseerde vast te stellen. Indien dit geen resultaat oplevert, en de zending niet opgeëist is binnen een termijn van drie maanden, behoudt DPD zich het recht voor vrij te beschikken over de inhoud van het pakket volgens

haar procedureregels, zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.

4. **PAKKET: OMVANG – INHOUD – VERPAKKING – UITSLUITINGEN VAN VERZENDING**

DPD is slechts gehouden DPD Web Parcel pakketten in behandeling te nemen waarvan de labeling, verpakking, gewicht en omvang voldoen aan de navolgende specificaties, kenmerken en voorwaarden:

- Het dient voorzien te zijn van een - op de grootste zijde van het pakket - stevig door de afzender bevestigd Web Parcel label met de unieke, door DPD afgeleverde barcode. Alle andere verzendlabels die niet van toepassing zijn op de betrokken zending moeten verwijderd zijn of onleesbaar gemaakt zijn. Het pakket dient de juiste adresgegevens van de afzender en de geadresseerde te bevatten. Verzendingen naar postbussen zijn uitgesloten;
- **Normaal pakket:** Er wordt een onderscheid gemaakt tussen pakketten in de gewichtsklasse 0 tot 10 kg en 10 kg tot 20 kg. Een pakket mag maximaal 20 kg wegen. De omvang (langste zijde + omtrek) mag maximaal 250 cm zijn. Bovendien mag de maximale lengte (langste zijde) niet meer dan 100 cm bedragen.
- **ParcelLetter:** de maximale afmetingen zijn 38 cm x 26,5 cm x 3,2 cm. Het maximale gewicht is 3 kg.
- Het pakket moet in alle gevallen geschikt zijn voor verwerking in automatische sorteermachines en mechanische overslag; het moet tenminste een diagonale valtest vanaf een hoogte van 100 cm en een drukweerstand van 100 kg te kunnen doorstaan;
- Een pakket dient bovendien scheurvrij en lekdicht te zijn verpakt en wel zodanig dat de inhoud niet kan verschuiven in de verpakking;
- zodanig te zijn dicht gekleefd dat het onmogelijk is het pakket te openen zonder sporen achter te laten;
- zodanig te zijn verpakt dat de inhoud bestand is tegen wijzigende klimatologische omstandigheden;
- zo zijn verpakt dat zij geen enkel gevaar kunnen opleveren voor het transport, opslag, personeel, andere vervoerde goederen, het voertuig en derden en hun goederen.

De volgende goederen zijn uitdrukkelijk uitgesloten van verzending, zonder dat onderstaande lijst limitatief is:

- Elke inhoud met een waarde van meer dan € 5.000.
- Goederen van bijzondere waarde, zoals edelmetalen, edelstenen, parels, antiques, kunstvoorwerpen, geld, oorkonden, documenten, waardepapieren, effecten (munten, bankbiljetten, deviezen, aanbestedingen, cheques, kredietkaarten, wisselbrieven, titels aan toonder en andere titels), inschrijvingen op aanbestedingen en documenten die een prestatie in geld belichamen;
- Pakketten waarvan inhoud, transport of uiterlijke vorm in strijd is met de wettelijke bepalingen;
- Wapens, vuurwapens, onderdelen ervan en replica's;
- Gevaarlijke goederen volgens ADR-wetgeving (inclusief verbod op Limited Quantities art. 3.3, 3.4 of 3.5) en IATA, bederfbare goederen, voedingsmiddelen en goederen die gekoeld moeten worden,



verdovende middelen, levende of dode dieren, medische of biologische proefobjecten, medisch afval, menselijke resten, lichaamsdelen/organen, planten en bloemen, begrafenisurnen.

- Goederen met een risicovol karakter;
- Rembours pakketten
- Goederen waarvan de import of export verboden is, onderworpen is aan vergunningen of formaliteiten;
- Ieder voorwerp, hoewel het niet onder een van de vermelde categorieën valt, door zijn aard of verpakking een gevaar voor derden, de gezondheid, het milieu, de vervoermiddelen, de veiligheid van de gebouwen of installaties van DPD of derden zou kunnen vormen of andere pakketten zou kunnen beschadigen;
- Goederen met bestemming één van de eilanden van een toegelaten land van bestemming binnen de grenzen van de Europese Unie (bv. de Balearen, Corsica, Sardinië, Île de Ré, Isle of Wight, Isle of Man, Elba...)
- Goederen met Europese bestemming, maar geografisch gelegen buiten de grenzen van de Europese Unie (bv. Martinique, Guadeloupe, Ghana, Réunion, Mayotte, Ceula Melilla, de Canarische eilanden...)

DPD heeft niet de verplichting om te controleren of een pakket uitgesloten is van verzending, zij behoudt zich echter wel het recht op eender welk ogenblik het pakket te openen en de inhoud ervan te controleren. DPD kan de aanvaarding of verzending van dat pakket weigeren en indien nodig ter afwijding van gevaar, het pakket vernietigen.

DPD is in geen geval aansprakelijk voor vernietiging, vertraging, beschadiging of andere gevolgen veroorzaakt door het toevertrouwen van een pakket dat niet voldoet aan de voorwaarden. De opdrachtgever is als enige aansprakelijk en zal DPD integraal vergoeden en vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die het gevolg zijn van de aanbieding van zulke pakketten.

5. LEVERTERMIJNEN

De verwachte levertermijn zoals online vermeld, is louter indicatief en kan geenszins aanzien worden als een bevestigende levertermijn.

6. KLACHTEN EN AANSPRAKELIJKHEID

In alle gevallen (ook bij nationaal transport in het Groot-hertogdom Luxemburg) wordt de aansprakelijkheid van DPD wegens verlies of beschadiging geregeld conform de schaderegelingsprocedure DPD Webparcel en het CMR-verdrag. Ingeval betrokkene recht heeft op een vergoeding, geldt naast terugbetaling van de transportkosten, een schadevergoeding voor verlies of beschadiging berekend op de werkelijke waarde van de goederen met een maximum, overeenkomstig het CMR-verdrag, op basis van de waarde per kilogram van het gewicht van de verloren of beschadigde goederen x 8,33 x SDR (Speciale Trekkingsrechten), afhankelijk van de dagbepaling door het Internationaal Monetair Fonds. Dit komt neer op ongeveer € 9 per kilogram.

Wanneer bij de verzending gekozen werd voor de optie om een premie te betalen voor bijkomende verzekering voor de waarde van de inhoud van het pakket, wordt de schadevergoeding berekend op de bewezen waarde van de goederen, met een maximum van € 520 per pakket.

Klachttermijnen:

- Voor zichtbare schade aan het pakket dient uiterlijk op het tijdstip van de aflevering voorbehoud gemaakt te worden.
- Voor onzichtbare beschadiging dient binnen de zeven dagen na de aflevering een schriftelijk voorbehoud gemaakt te worden. Het verdient aanbeveling ook de bestemming hiervan in kennis te stellen.
- Klacht wegens verlies van een pakket dient gemeld te worden binnen de 90 dagen na in ontvangstneming door DPD.

Een klacht kan worden ingediend per e-mail naar webparcel@dpd.be of webparcel@dpd.lu. Dienen bovendien aan DPD te worden bezorgd: de orderbevestiging met vermelding van het pakketnummer, het ontvangstbewijs van de DPD-chauffeur of distributiepunt (die samen het verzendingsbewijs vormen), bewijs van het gewicht en de waarde van de inhoud van het pakket (factuur) en - indien het over een beschadigd pakket gaat - foto's van de verpakking en de inhoud.

De schadevergoeding zal, indien toegekend na onderzoek door DPD, rechtstreeks aan de opdrachtgever worden betaald, tenzij deze de bestemming schriftelijk als begunstigde aanduidt.

DPD is in geen geval verantwoordelijk voor:

- Verlies of beschadiging die zich niet voordoet tussen de handtekening voor ontvangst door de DPD Pickup parcelshop en de handtekening van de ontvanger;
- Verlies of beschadiging ten gevolge van overmacht of toeval in de zin van art. 1148 B.W.
- Gevolgschade zoals gederfde winst, financiële en immateriële schade.
- Verlies of schade aan pakketten die, overeenkomstig artikel 4, zijn uitgesloten van verzending. DPD heeft geenszins de verplichting de inhoud van de pakketten te onderzoeken.
- Verlies en schade veroorzaakt door een eigen gebrek een daad of nalatigheid van de opdrachtgever, de geadresseerde of hun aangestelden en vertegenwoordigers.
- Schade aan retourzendingen door de verzender aan de oorspronkelijke verkoper of verdeler van de desbetreffende goederen of producten.

Zoals bepaald in de CMR-wet, treedt de verjaring in, één jaar na de inontvangstneming van de goederen in geval van volledig verlies van de goederen en één jaar na de levering in geval van gedeeltelijk verlies of zichtbare schade.

7. GESCHILLENREGELING



DPD wenst alle misverstanden uit te sluiten bij de behandeling van klachten en schades. Mocht de belanghebbende ontevreden zijn over de behandeling van zijn klacht door DPD, heeft hij de mogelijkheid zich opnieuw tot DPD te wenden voor een tweede opinie. De documenten waaruit de afwijzing of klacht blijkt, met vermelding van het pakketnummer, de identiteit van de belanghebbende en de motivatie dienaangaande, kunnen overgemaakt worden aan DPD, uitsluitend via secondopinion@dpd.be. DPD zal zo nodig het dossier heropenen en onderzoeken of er eventueel een tekortkoming is opgetreden in de behandeling van de eerste klacht.

Voor België:

Indien de verzoeningsprocedure met DPD niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, heeft de klager de mogelijkheid om zich via brief, fax, e-mail of mondeling ter plaatse te wenden tot de Ombudsdienst voor de postsector, Koning Albert II-laan 8 bus 4 - 1000 BRUSSEL, tel : 02 221 02 20 (N/E), 02 221 02 40 (D) of 02 221 02 30 (F), E-mail info@omps.be (N/D/E) of info@smspo.be (F), website www.omps.be, die wettelijk is opgericht bij wet van 21 maart 1991. Deze ombudsdienst is een onafhankelijke overheidsdienst en beroepsinstantie. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan men zich mondeling tot de ombudsdienst wenden ten einde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen of om een bestaand dossier op te volgen. Klachten zijn enkel ontvankelijk indien kan aangetoond worden dat eerst ten aanzien van DPD de nodige stappen werden ondernomen.

Voor Luxemburg:

Indien de verzoeningsprocedure met DPD niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, heeft de klager de mogelijkheid om zich via fax, e-mail of mondeling ter plaatse te wenden tot het '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, die hiervoor bevoegd is gemaakt bij wet van 22 december 2012. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan men zich mondeling tot deze instantie wenden ten einde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen of om een bestaand dossier op te volgen. Klachten zijn enkel ontvankelijk indien kan aangetoond worden dat eerst ten aanzien van DPD de nodige stappen werden ondernomen.

8. BEVOEGDE RECHTBANKEN

Zijn uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van en te oordelen over alle geschillen m.b.t. de prestaties verricht door DPD:

- Voor DPD (Belgium) NV: de rechtbanken van Mechelen, België
- Voor DPD (Luxembourg) SARL: de rechtbanken van Luxemburg, Groothertogdom Luxemburg