



1. Definities en toepasselijke bepalingen

DPD (Belgium) NV en DPD (Luxembourg) SARL, hierna genoemd "DPD" bieden de mogelijkheid aan particuliere klanten om op een eenvoudige manier een pakket voor verzending aan DPD toe te vertrouwen. De aangeboden diensten bestaan naar keuze van de klant uit een online variant en een offline variant, hierna allebei uitvoeriger beschreven. Bij de online variant voert de verzender zelf de pakketgegevens in, print en bevestigt hij zelf het label op het pakket en laat hij het ofwel afhalen door een DPD chauffeur op plaats en dag naar zijn keuze, ofwel levert hij zijn pakket aan in een DPD ParcelShop. Bij de offline variant begeeft hij zich met een niet gelabeld pakket naar een DPD ParcelShop, waar hij een fysiek label kan aankopen, invullen en op het pakket bevestigen. In alle gevallen (ophaling door DPD chauffeur of achterlating in DPD ParcelShop) komt het pakket daarna terecht in de pakketstroom van het DPD netwerk.

Onder een DPD 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 ParcelShops kan online geraadpleegd worden.

De hierin beschreven diensten zijn uitsluitend gericht op de Europese bestemmingen die expliciet online of op het label 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 (B2B en B2C) zijn niet van toepassing op de hierin beschreven producten, die in hoofdzaak bestemd zijn voor particulieren (C2C), doch waarvan ook een handelaar of rechtspersoon gebruik kan maken.

2. Omschrijving van de dienst DPD Web Parcel – online variant

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:

- gewicht, omtrek, aard en approximatieve waarde van de zending.
- gegevens van bestemming en verzender, waarbij het afhaaladres optioneel kan verschillen van het adres van de opdrachtgever.

DPD toont op basis van de ingevoerde gegevens automatisch de prijs voor de beoogde zending (incl. BTW), waarna de opdrachtgever de keuze heeft:

- eventueel te annuleren, dan wel zich akkoord te verklaren met de algemene voorwaarden van DPD Web Parcel en 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. Een uitgebreider "data protection statement" is beschikbaar op de website en onder deze [link](#).
- te betalen via elektronische weg met bankoverschrijving, debetkaart, creditkaart of op gelijk welke andere wijze, op dat ogenblik aangeboden door onze professionele partner voor elektronisch betalingsverkeer (Adyen BV), 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 (te bewaren door de verzender als bewijsstuk), het door DPD aangeleverde label met unieke barcode uit te printen en stevig te bevestigen op de langste zijde van het pakket, waarna het kan worden afgehaald door een DPD chauffeur op het aangegeven afhaaladres op de dag naar keuze van de verzender. Indien bij een eerste poging niemand aanwezig is op het afhaaladres, wordt een kennisgeving achtergelaten door de chauffeur met het oog op verdere afspraken omtrent de afhaling. Na een tweede vergeefse afhaalpoging door DPD, laat de chauffeur weer een kennisgeving en zal de verzender het pakket enkel nog rechtstreeks kunnen aanleveren in een DPD ParcelShop of DPD depot. Het dichtstbijzijnde punt voor aanlevering wordt aangegeven op de website op basis van het postnummer van de verzender.



De verzender kan ook kiezen voor de optie het pakket niet door een DPD chauffeur te laten afhalen, maar het pakket zelf aan te bieden in een van de erkende DPD ParcelShops, van waaruit het pakket in de pakketstroom van het DPD netwerk wordt opgenomen.

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

DPD accepteert geen zendingen die afwijken van het maximale gewicht en afmetingen zoals bepaald in onderstaand hoofdstuk 5. De approximatieve waarde dient aangeduid te worden in schijven, waarbij het bedrag van € 520 niet kan overschreden worden. Wat de aard van de goederen betreft, wordt gevraagd die categorie aan te duiden waartoe het te verzenden goed het meeste aanleunt. Wanneer de goederen in geen enkele categorie passen en de verzender de categorie 'andere' aanduidt, verschijnt er een pop-up waarin gevraagd wordt de DPD klantendienst te contacteren om na te gaan of deze goederen desgevallend verboden zijn in het DPD systeem, dan wel thuisshoren in een categorie die reeds bestaat. Indien desgevallend een categorie niet vermeld wordt, zal de lijst van categorieën aangevuld worden. Uit opgelegde veiligheidsoverwegingen wordt op dat ogenblik de voortgang belemmerd tot DPD klantendienst, geopend tijdens de normale kantooruren, na uitwisseling van verdere informatie, de zending manueel heeft geaccepteerd of geweigerd. Buiten de kantooruren kan de klant via een hiervoor opgesteld [contactformulier](#) zijn vraag stellen.

3. Omschrijving van de dienst DPD ParcelShop en de dienst DPD Web Parcel – offline variant

De opdrachtgever die geen gebruik wenst te maken van de sub 2 beschreven online mogelijkheden, kan zich ook met een niet gelabeld pakket aanbieden in een DPD ParcelShop, waar hem een DPD label met unieke barcode tegen betaling van de door DPD voorziene prijs zal worden aangeboden, waarop hij zijn gegevens en die van de bestemming invult en op het pakket kleeft. Het label bevat zowel een luik om op het pakket te kleven als een luik dat dient bewaard te worden door de verzender als afgiftebewijs. De prijs is forfaitair per gewichts- en omvangsklasse en wordt bovendien bepaald door het land van bestemming.

4. Aansluitende diensten van transport en levering

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen omvatten de diensten van DPD:

- Ten behoeve van opdrachtgevers: het inschakelen van vrachtovervoerders, het aannemen, de overslag en het vervolgens door derden doen bezorgen van pakketten;
- Het doen overhandigen, waarmee DPD haar contractuele verplichtingen vervult, aan de ontvanger; of enig ander persoon die op het afleveringsadres wordt aangetroffen (of, bij afwezigheid één van de bureaus mits bericht in de brievenbus of sticker aangebracht op het adres van de bestemming) en die bereid is de zending in ontvangst te nemen, zonder dat de verplichting bestaat om de identiteit van deze persoon te controleren tenzij er gegronde redenen bestaan om te twifelen aan de gerechtigdheid van deze persoon om het pakket in ontvangst te nemen. De geadresseerde mag de datum en/of de plaats van levering wijzigen.
- Het doen terugzenden van onbestelbare of niet geaccepteerde pakketten aan de opdrachtgever;

Indien na een eerste afleverpoging het pakket niet besteld kan worden, laat de chauffeur een kennisgeving achter op het adres van de bestemming met bepaling van een nieuwe leveringsdatum. Deze datum kan desgewenst gewijzigd worden via www.nieuwelevering.be.



Na een tweede vergeefse afleverpoging wordt het pakket nog 7 kalenderdagen bewaard door DPD, waarbinnen de bestemming de mogelijkheid geboden wordt een nieuwe leveringsdatum te bepalen, de chauffeur laat hiertoe een kennisgeving achter op het adres van de bestemming.

Na een derde vergeefse afleverpoging, waarbij de chauffeur weer een kennisgeving zal achterlaten op het adres van de bestemming, kan de overhandiging van het pakket enkel nog geschieden op de eerstvolgende werkdag in het depot van DPD.

Indien een pakket niet bestelbaar is, 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.

5. Pakket: omvang – inhoud – 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;
- **Een pakket mag maximaal 20 kg wegen** en de omvang (langste zijde + omtrek) mag maximaal 300 cm zijn. Bovendien mag de maximale lengte (langste zijde) niet meer dan 175 cm bedragen.
- Het pakket moet geschikt zijn voor verwerking in automatische sorteermachines en mechanische overslag; het moet tenminste een diagonale valtest vanaf een hoogte van 80 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:

- **Elke inhoud met een waarde van meer dan € 520.**
- 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 en onderdelen ervan;
- Gevaarlijke goederen volgens ADR/IATA of snel bederfbare goederen 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 alsmede goederen die naar oordeel van DPD als voedingsmiddelen gekwalificeerd kunnen worden, 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 afwending 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 aanbidding van zulke pakketten.

6. Levertermijnen

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

7. Klachten en Aansprakelijkheid

In alle gevallen (ook bij nationaal transport in het Groothertogdom Luxemburg) wordt de aansprakelijkheid van DPD wegens verlies of beschadiging geregeld conform 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.

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 inontvangstname door DPD.

Een klacht gebeurt via het daarvoor opgestelde contactformulier (Specifieke zending) op www.dpdwebparcel.be of www.dpdwebparcel.lu.

Dienen bovendien aan DPD te worden bezorgd: de orderbevestiging, het label met 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:

- 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 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 inontvangstname 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..

8. 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.

Enkel voor België:

Indien de verzoeningsprocedure met DPD (Belgium) NV 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, Koningsstraat 97, bus 15 - 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 (Belgium) NV de nodige stappen werden ondernomen.

9. 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