

## 1. Wat doet DPD?

- 1.1. Om uw pakket op de meest voordelige wijze binnen de Europese Unie (dus niet o.a. Noorwegen en Zwitserland) te laten bezorgen heeft DPD een hoogwaardig netwerk van vervoerders, waaraan zij het daadwerkelijke vervoer opdraagt (expeditie) en van Pickup parcelshops, waar pakketten heen kunnen worden gebracht en opgehaald kunnen worden. Bezorging op bestemmingen binnen EU-landen die voor de btw behandeld worden als niet-EU-landen (zogenoemde derde-landen) is niet mogelijk (zie hiervoor [www.dpd.nl/uitzonderingsgebiedenEU](http://www.dpd.nl/uitzonderingsgebiedenEU)).
- 1.2. Om op de hoogte te blijven van de status van uw pakket heeft u via [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) toegang tot track & trace. Door DPD vermelde aflevertijden zijn indicatief en niet bindend.

## 2. Hoe werkt het?

- 2.1. U dient de juiste bezorglocatie (geen postbusnummer), het gewicht, de landcode en de naam en het telefoonnummer van de geadresseerde in te vullen op het pakketlabel. Daarna dient u het pakketlabel onlosmakelijk aan het pakket te bevestigen. Het pakketlabel is vanaf de aanschaf tien (10) kalenderdagen geldig.
- 2.2. Wenst u dat het pakket bij u thuis wordt afgehaald? Dat kan tegen betaling van een vaste afhaaltoeslag. Als u het afhaalverzoek voor 24.00 uur indient wordt het pakket de volgende werkdag afgehaald. U wordt 's ochtends via sms of e-mail geïnformeerd over het tijdstip waarin het pakket wordt opgehaald. Mocht het door uw toedoen niet lukken om het pakket af te halen, dan krijgt u de verzendkosten en de toeslag niet terug en er zal geen nieuwe afhaalpoging volgen. U kunt uw pakket nog wel versturen door dit af te geven bij een Pickup parcelshop.
- 2.3. U kunt in de meeste gevallen uw voorkeur aangeven voor een van de volgende bezorgmethodieken:
  - a. bezorging van uw pakket aan het door u opgegeven adres;
  - b. bezorging van het pakket door de brievenbus van het opgegeven adres (ParcelLetter). Levering vindt dus plaats zonder handtekening.
  - c. bezorging van uw pakket aan een Pickup parcelshop, waar de geadresseerde uw pakket zelf binnen zeven (7) kalenderdagen kan ophalen.
- 2.4. Als u geen voorkeur opgeeft of geen voorkeur kan worden opgegeven, zal DPD zelf een van deze methodes kiezen. Andere informatie dan de bovenstaande maakt geen onderdeel uit van uw opdracht aan DPD.
- 2.5. U moet uw zending, scheurvrij en lekdicht verpakken en zodanig dat het pakket stapelbaar is, geschikt is voor verwerking in automatische sorteermachines en tenminste een diagonale valtest vanaf een hoogte van 80 cm en een drukweerstand van 100 kg kan doorstaan. Dat betekent dat uw zending zowel een goede binnen- als buitenverpakking moet hebben. Productverpakking voldoet hier niet aan. De maximale lengte van het pakket is 100 cm en de maximale breedte en hoogte zijn 50 cm. Het maximale gewicht is 20 kg. Voor ParcelLetter gelden afwijkende afmetingen. Een ParcelLetter mag maximaal 38 (L) X 26,5 (B) X 3,2 (H) in cm zijn.
- 2.6. Pakketten moeten zodanig met tape zijn gesloten dat het onmogelijk is om ze te openen zonder sporen achter te laten en zodanig dat ze bestand zijn tegen weersinvloeden.
- 2.7. Pakketten mogen niet samengebundeld zijn en mogen ook geen illegale of gevaarlijke inhoud bevatten (denk aan gevaarlijke stoffen zoals vuurwerk, ontvlambare stoffen, accu's en batterijen, maar ook aan (nep) wapens en munitie) en mogen geen (on)geconditioneerde (bederfelijke) inhoud, (levende) dieren, stoffelijke overschotten, organismen van welke aard dan ook (waaronder zaden, bomen en planten), emmers, blikken, jerrycans of breukgevoelige inhoud (zoals glas, keramiek, hard plastic, gietijzer en aardewerk), vloeibare stoffen en stoffen in bevroren toestand of inhoud met een bijzondere waarde bevatten (denk aan zaken die (geheel of gedeeltelijk) bestaan uit edelstenen en edelmetalen, parels en sieraden. Verder zijn uitgesloten autobanden, contant geld, munten en postzegels en geldswaardig papier (zoals cheques, aandelen, toegangskaarten en loten), waardevolle documenten (zoals paspoort, rijbewijs, diploma en certificaat) en aanbestedingen, kunst, antiek, bont, tapijt, horloges, geschenken, tabaksproducten, alcoholische

dranken, televisies en monitoren met een diagonale lengte van meer dan 37 cm.

## 3. Niet thuis, brievenbus te vol of te klein, niet aanwezig of niet afgehaald

- 3.1. Als het pakket niet kan worden geleverd bij de eerste afleverpoging, mag de vervoerder het pakket afleveren aan de dichtstbijzijnde Pickup parcelshop of aan één van de naastgelegen adressen. De geadresseerde krijgt hiervan een mededeling.
- 3.2. Als de geadresseerde uw pakket niet ophaalt bij de Pickup parcelshop binnen de termijn van zeven (7) kalenderdagen zal het kosteloos aan u worden geretourneerd, tenzij het pakket niet voldoet aan de voorschriften van art. 2 van deze Algemene Voorwaarden. Omdat DPD voor de afleverpogingen en retourzending wel kosten maakt krijgt u uw betaling niet terug.
- 3.3. Het pakket mag ook worden geretourneerd aan de voor u meest dichtbij zijnde Pickup parcelshop, waar u het pakket gedurende zeven (7) kalenderdagen kunt ophalen.

## 4. Wat als het pakket niet voldoet aan de vereisten?

- 4.1. In gevaarlijke situaties mag een pakket ter afwijking van gevaar worden vernietigd, zonder dat u recht heeft op schadevergoeding. U wordt dan uiteraard (achteraf) zo snel mogelijk geïnformeerd.
- 4.2. Als het pakket schade veroorzaakt (denk aan schade aan andere pakketten, reinigingskosten, vervangingskosten en letsel) bent u hiervoor verantwoordelijk. Bovendien vrijwaart u DPD voor aansprakelijkheden tegenover derden die het gevolg zijn van het in strijd handelen met art. 2 van deze voorwaarden.

## 5. Wat als uw pakket verloren of beschadigd raakt?

- 5.1. Als uw pakket beschadigd aan de geadresseerde is bezorgd moet u dit binnen zeven (7) kalenderdagen na ontvangst schriftelijk aan DPD melden. Alle andere vorderingen op DPD vervallen door ommekomst van een termijn van twaalf (12) maanden vanaf de dag dat het pakket is bezorgd of moest worden bezorgd.
- 5.2. Als uw pakket verloren of beschadigd raakt, kunt u een claim indienen bij DPD. U moet dan uw naam, het pakketnummer, de inkoopfactuur, foto's van de beschadiging, het afgiftebewijs, de datum van aflevering en bezorging en de inhoud en het gewicht van het pakket mededelen. Als DPD de claim toewijst wordt de volgende schadevergoeding – naast de verzendkosten – uitgekeerd:
  - a. bij verzending aan een binnenlands adres € 3,40 per kilogram (als het pakket 20 kilo weegt € 68);
  - b. bij verzending aan een buitenlands adres 8.33 Special Drawing Rights (SDR) per kilogram (als het pakket 20 kilo weegt ongeveer € 207 op 26 augustus 2016);
  - c. de onder a en b bepaalde vergoeding is nooit hoger dan de inkoopwaarde minus afschrijvingen van de inhoud van het pakket.
- 5.3. DPD is niet aansprakelijk voor meer dan het in art. 5.2 vermelde, zoals gevolgschade, koerierskosten, telefoonkosten, benzinekosten, faxkosten, bezoldiging en (andere) vormen van indirecte schade. DPD is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van onjuistheid van een door DPD verzonden mededeling van het tijdstip van afhandeling, behalve bij opzet of grove schuld van DPD.
- 5.4. DPD is niet aansprakelijk als de vertraging, het verlies of de beschadiging komt doordat het pakket niet voldoet aan de vereisten van art. 2 en ook niet als de vertraging, de schade of het verlies is ontstaan door overmacht, de inhoud van een pakket of vanwege de verpakking van een pakket.

## 6. Overig

- 6.1. U heeft niet het recht om de met DPD gesloten overeenkomst te ontbinden, omdat sprake is van een overeenkomst die strekt tot goederenvervoer als bedoeld in art. 6:230p onder e BW.
- 6.2. Data Protectie Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst ([www.dpd.nl/dpd-dataprotectievoorwaarden](http://www.dpd.nl/dpd-dataprotectievoorwaarden)).
- 6.3. Op de overeenkomst tussen DPD en u is Nederlands recht van toepassing.