



DPD Manual

CLASSIC-Service / Express-Service

Versie: 2021-01

CLASSIC-Service / Express-Service

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
DEEL A. BEGRIPPEN	4
1. Wat betekenen al die logistieke begrippen?	4
DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN	6
2. Geodata en inlogcodes	6
3. Hoe werkt het afhalen van een Pakket van een adres in Nederland?	8
4. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD CLASSIC Services, DPD Home en DPD ParcelLetter (wegvervoer)?	9
5. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer)?	11
6. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD International Express (luchtvervoer)?	13
DEEL C. PAKKETTEN	15
7. Waar moet een Pakket aan voldoen?	15
8. Welke afmetingen/gewichten mag een Pakket hebben?	16
9. Kan de Opdrachtgever ook Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen aanbieden?	18
DEEL D. CLAIMS	19
10. Welke informatie heeft DPD nodig voor het beoordelen van een claim?	19
11. Wanneer moet u een voorschot storten?	22
DEEL E. OPTIES	23
12. Optie: Pickup parcelshop	23
13. Optie: Predict	25
14. Optie: ParcelLetter	26
15. Optie: Saturday Delivery	27
16. Optie: Collection Request	28
17. Optie: Higher Insurance	29
18. Optie: Pallet administratie	30
19. Optie: Webshops	31
20. Optie: Customs Clearance	34

CLASSIC-Service / Express-Service

Voorwoord

Flexibiliteit staat zowel bij DPD als bij haar opdrachtgevers voorop. Om die reden heeft DPD deze Manual ontwikkeld, waarin de processen staan van alle logistieke oplossingen die wij aanbieden. Binnen deze processen zijn tal van combinaties mogelijk, waarmee u als Opdrachtgever exact dat product krijgt dat u wenst.

De DPD Manual is van toepassing vanaf de dag dat het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie heeft verlaten. Vanaf dat moment vervangt deze gewijzigde DPD Manual de vorige versie.



DEEL A. BEGRIPPEN

De logistiek maakt gebruik van een groot aantal begrippen die in de 'buitenwereld' minder of niet bekend zijn. Om die reden verklaren wij hieronder alle begrippen die in de DPD Manual worden gebruikt. Om duidelijk te maken dat het gaat om een gedefinieerd begrip, wordt de eerste letter van elk onderstaand begrip in de DPD Manual met een hoofdletter geschreven.

1. Wat betekenen al die logistieke begrippen?

- 1.1. ADR: de meest recente versie van het Verdrag voor het internationale vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg en de richtlijnen van de Publicatiereeks Gevaarlijke stoffen, inclusief daaraan gerelateerde regelgeving. Het ADR is in voorkomende gevallen dwingendrechtelijk van toepassing op alle opdrachten tot Expeditie die u met DPD sluit.
- 1.2. Afleverbewijs: iedere verklaring van de Geadresseerde of een vertegenwoordiger daarvan, waaruit blijkt dat hij het Pakket heeft ontvangen. Hieronder valt in ieder geval een door de Geadresseerde ter ontvangst geplaatste analoge of digitale handtekening als bedoeld in art. 3:15a BW alsmede een geaccepteerde Quick Response (QR) code, pincode of schriftelijke toestemming van de Geadresseerde om het Pakket op een bepaalde locatie achter te laten.
- 1.3. Chemische stof: elke stof die valt onder de werkingssfeer van de meest recente versie van de Europese REACH Verordening 1907/2006, de stoffenrichtlijn Richtlijn 67/548 EEG, Verordening 689/2008 en andere op chemische stoffen toepasselijke Regelgeving.
- 1.4. DPD CLASSIC: Dienstverlening waarbij DPD het pakket laat bezorgen aan een bedrijf of natuurlijk persoon.
- 1.5. Dienstverlening: alle werkzaamheden van DPD strekkende tot, en in verband met, Expeditie.
- 1.6. DPD: DPD (Nederland) B.V., gevestigd te Oirschot (5688 HA) aan Westfields 1410, Nederland, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken onder nummer 09118128.
- 1.7. DPD Home: Dienstverlening waarbij DPD het pakket laat bezorgen aan een consument.
- 1.8. DPD ParcelLetter: de bezorging van een Pakket via de brievenbus en zonder afleverbewijs.
- 1.9. Expeditie: het door DPD in opdracht van de Opdrachtgever inschakelen van vervoerders om Pakketten te vervoeren.



CLASSIC-Service / Express-Service

- 1.10. Geadresseerde: de (rechts)persoon aan wie de Pakketten dienen te worden afgeleverd.
- 1.11. Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen (ook bekend als 'Limited Quantities'): het vervoer van gevaarlijke stoffen in gelimiteerde hoeveelheden op grond van het ADR.
- 1.12. Geodata: een digitaal bestand dat (onder meer) NAW-gegevens van de Geadresseerde en de gewenste Opties bevat.
- 1.13. Inkoopwaarde: de (factuur)waarde van het Pakket toen het in het (economische) bezit van de Opdrachtgever kwam, verminderd met een afschrijving van 10% tot 20% per jaar (afhankelijk van de aard van het Pakket).
- 1.14. Opdrachtgever (of 'u'): de wederpartij van DPD bij de overeenkomst tot Dienstverlening.
- 1.15. Pakket: goederen met een Inkoopwaarde van maximaal € 13.000.
- 1.16. Pakketlabel: het label met instructies dat aan het Pakket moet worden vastgemaakt.
- 1.17. Pickup parcelshop: een aanlever- en afgiftepunt voor Pakketten in het netwerk van DPD.
- 1.18. Regelgeving: elke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling, alsmede verdragen, conventies, wetten, en andere voorschriften afkomstig van internationale, nationale of lokale overheden, die van toepassing zijn op de Dienstverlening.
- 1.19. Software: alle software (modules) in gebruik bij DPD en toekomstige updates, wijzigingen, bug fixes (foutverwijdering) en patches (reparatiesoftware) die op dergelijke software (modules) van toepassing zijn.
- 1.20. Transittijd: de tijd die verstrijkt tussen ter beschikking stelling van een Pakket aan de vervoerder en aflevering aan de Geadresseerde.
- 1.21. Vervoersdocument: de (lucht)vrachtbrief, verzendlijst, CMR-lijst, of het Pakketlabel waarmee de vervoerder de opdracht tot vervoer van een Pakket aanvaardt en zich verplicht tot aflevering daarvan.

DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN

2. Geodata en inlogcodes

2.1. Het maken van een Pakketlabel

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Voordat u pakketten kunt versturen met de DPD Software dient u eerst minimaal 10 testlabels ter goedkeuring aan DPD aan te bieden.
- Stap 2.** Vervolgens dient u te controleren of het Pakket voldoet aan de vereisten die daaraan zijn gesteld in Deel C van de DPD Manual.
- Stap 3.** U dient voor elk Pakket een Pakketlabel aan te maken met de door DPD ter beschikking gestelde Software, conform de door DPD verstrekte specificaties (<https://www.dpd.com/nl/nl/support/labeltools/>). U doet dit door middel van het aanmaken van een verzendorder. U dient de volgende informatie op te geven: de verzend- en bezorglocatie (geen postbusnummer), de landcode, het gewenste product, het gewicht van het Pakket, de gewenste Opties en de naam en het (bij voorkeur mobiele) telefoonnummer of e-mail adres van de Geadresseerde. Voor internationale pakketten kunnen afwijkende data vereist zijn (bijvoorbeeld met betrekking tot zendingen naar Groot-Brittannië). Voor vragen kunt u contact opnemen met de afdeling CustomerIT via email customerit@dpd.nl
- Stap 4.** Na de bovenstaande keuzes te hebben gemaakt kunt u de verzendorder opslaan en afdrucken. Gedurende het afdrucken van de verzendorder worden de pakketlabels gegenereerd en de verzenddata automatisch naar DPD verstuurd. Dit kan alleen als u een werkende internetverbinding heeft.
- Stap 5.** U zorgt voor 100% overdracht van MPSEXP data/Geodata, tussen u en DPD. Dit is ook van toepassing op tussenpartijen die dit als service aanbieden. DPD kan ondersteuning aanbieden voor een juiste afstemming. Stuur de pre-alert data niet van pakketlabels die niet fysiek gebruikt zullen worden. Dit zorgt voor onjuistheden in de DPD systemen omdat DPD er dan vanuit gaat dat er meer pakketten 'ingepland' moeten worden. Periodieke data versturen kan met intervallen van maximaal 15 minuten t.o.v. fysiek ophaalmoment van de pakketten.
- Stap 6.** Als de Geodata niet door DPD is ontvangen omdat u bijvoorbeeld de pakketlabels niet heeft afgedrukt kan geen Dienstverlening worden verricht. Indien het afdrucken van het Pakketlabel gereed is, maakt u het Pakketlabel onlosmakelijk vast aan het Pakket. Bij storingen en fouten is het onmogelijk een kopie label af te drukken. Indien u geen vaste afhaaltijd bent overeengekomen met DPD moet u binnen de DPD Software ook aan afhaalorder aanmaken zodra de pakketten gereed zijn voor verzending.

Let op! Pakketten mogen absoluut niet met de chauffeur worden meegegeven indien DPD de Geodata niet heeft ontvangen. Dit zal vertragingen in het verzendproces tot gevolg hebben waarvoor DPD niet aansprakelijk is.

- Stap 7.** Het Pakketlabel moet onbeschadigd zijn en de daarop geprinte tekst moet goed leesbaar zijn. Omdat de Pakketlabels machinaal worden gelezen, maakt informatie die niet op het Pakketlabel staat, zoals stickers met een instructie, extra informatie of op het Pakketlabel bijgeschreven tekst, geen deel uit van de opdracht aan DPD.

CLASSIC-Service / Express-Service

2.2. Let op! Als u gebruik wilt maken van Pakketlabels gegenereerd door software die door u zelf is ontwikkeld dan dient u contact op te nemen met de afdeling CustomerIT via e-mailadres customerIT@dpd.nl. Pas na uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van DPD kunt u met behulp van uw eigen software Pakketlabels aanmaken. Vanwege continue ontwikkelingen in de automatisering kan DPD gaandeweg nieuwe vereisten aan de Pakketlabels stellen. DPD is niet aansprakelijk voor de kosten die gepaard gaan met het aanpassen van de Software conform de nieuwe vereisten.

2.3. Postcodetabel

De postcodetabel is noodzakelijk om Pakketten naar het juiste adres te verzenden en moet driemaal per jaar, of zoveel als noodzakelijk, worden geüpdatet. Een update kan in sommige gevallen automatisch plaatsvinden en soms dient u echter in de online applicatie toestemming te geven voor updates van DPD. Wat van toepassing voor u is, is afhankelijk van de software die u gebruikt. Als u eigen software gebruikt om Pakketlabels aan te maken dient u de postcodetabel zelf te updaten. DPD zal u dan informeren wanneer het noodzakelijk is om uw software te updaten. Nadat u de update heeft uitgevoerd dient u een test Pakketlabel ter goedkeuring aan DPD toe te zenden. Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met de afdeling CustomerIT.

Let op! Als u het nalaat om de update van de postcodetabel niet tijdig uit te voeren kan geen dienstverlening worden verricht of kunnen er vertragingen ontstaan in het verzendproces waarvoor DPD niet aansprakelijk is.



2.4. Inlogcodes

De aan u verstrekte inlogcodes voor de ter beschikking gestelde Software (en eventueel voor andere Software) zijn strikt persoonlijk. Het is daarom niet toegestaan om de aan verstrekte inlogcodes aan derden openbaar te maken, aan derden te verstrekken of door derden te laten gebruiken, tenzij DPD daar expliciet en schriftelijk toestemming voor geeft. Dit laatste is niet van toepassing op het aanmaken van lokale accounts binnen de DPD Software.

2.5. Hogere kosten

DPD heeft het recht om aan u een naheffing in rekening te brengen als het Pakketlabel niet goed is ingevuld / de Geodata niet goed is aangemaakt (denk aan het verstrekken van een DPD Classic (B2B) opdracht die eigenlijk DPD Home (B2C) opdracht is) en wanneer uw data aan DPD niet tijdig is verstuurd (dus voordat de Pakketten zijn binnengekomen in het DPD depot). Maar ook in het geval uw postcodetabel niet tijdig is geüpdatet.

CLASSIC-Service / Express-Service

3. Hoe werkt het afhalen van een Pakket van een adres in Nederland?

3.1. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Het Pakketlabel dient op de dag van afhaling door u via de DPD Software te worden aangemaakt en diezelfde dag onlosmakelijk aan het Pakket te worden vastgemaakt. De gehele zending Pakketten dient door u te zijn voorzien van een vrachtbrief waarop DPD als 'expediteur' is aangemerkt.
- Stap 2.** DPD zal maximaal eenmaal per werkdag Pakketten laten afhalen, ongeacht eventuele meerdere verstrekte opdrachten, tenzij u met DPD schriftelijk anders bent overeengekomen.
- Stap 3.** De vervoerders rijden meestal vaste routes en zijn daarom aan een strakke planning gebonden. Als een specifiek tijdvak voor het afhalen van Pakketten is afgesproken, dienen de Pakketten aan het begin van dat tijdvak gereed te staan. DPD kan om operationele of economische redenen besluiten om Pakketten gedurende een ander tijdvak af te laten halen. Daarnaast moet met betrekking tot de Pakketten een vrachtbrief zijn opgesteld, die door de vervoerder wordt afgetekend als de Pakketten worden opgehaald. U mag de Pakketten alleen na aftekening van de vrachtbrief door de vervoerder afgeven. Vanwege hun strakke planning halen vervoerders alleen Pakketten af als die op het afhaaladres klaar staan aan de kant van de openbare weg, of op de plek bestemd voor inladen van goederen.
- Stap 4.** Het inladen van de Pakketten kan een precair proces zijn. Om die reden moet u hier toezicht op houden, want het inladen gebeurt onder uw verantwoordelijkheid. **Let op!** Als de Pakketten worden aangeleverd in een door u zelf geladen container geldt – behoudens tegenbewijs – het aantal in het DPD-depot ingescande Pakketten als het daadwerkelijk aan de vervoerder ter beschikking gestelde aantal Pakketten. Dit geldt ook als de vervoerder een vrachtbrief heeft getekend waarin een ander aantal Pakketten is opgenomen.
- Stap 5.** Logistieke dienstverlening vereist vooruit denken en plannen. Daarom is het voor DPD niet mogelijk om meer Pakketten op te laten halen dan vooraf door u aan DPD is opgegeven. Als er geen (of minder) Pakketten dan u aan DPD had opgegeven klaar staan, gaat DPD er vanuit dat er geen (of minder) Pakketten hoeven te worden vervoerd en zal hier geen contact met u over worden opgenomen. U dient dan een nieuwe opdracht tot Dienstverlening aan DPD te verstrekken.
- Stap 6.** De vervoerder levert het Pakket vervolgens af bij een depot van DPD, waar het Pakketlabel wordt gescand. DPD en u gaan ervan uit dat het aantal in het depot gescande Pakketten overeenkomt met het aantal door de vervoerder in ontvangst genomen Pakketten. Dit geldt ook als de vervoerder het Vervoersdocument heeft afgetekend en daarop een ander aantal staat, tenzij aan de hand van andere informatie bewezen kan worden dat het aantal ingescande Pakketten niet juist is.

3.2. Parcelletter

Als u Parcelletters wil verzenden moet u deze gescheiden van de Pakketten afleveren. De Parcelletters moeten zijn gesorteerd per bestemmingsland en elk bestemmingsland dient in een afzonderlijke postzak aangeleverd te worden.

CLASSIC-Service / Express-Service

4. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD CLASSIC en DPD Home (wegvervoer)?

4.1. Bezorgpogingen

Geadresseerden zijn niet altijd thuis. Daarom wordt in Nederland minimaal één bezorgpoging verricht, tenzij DPD opdracht geeft aan de vervoerder om op een andere plek dan het huisadres af te leveren. Bij DPD Home en DPD ParcelLetter wordt één bezorgpoging gedaan en bij DPD CLASSIC drie. Bij grensoverschrijdende bestemmingen kan het aantal bezorgpogingen variëren. Als een bezorgpoging niet slaagt, heeft DPD de vrije keuze om opdracht te geven aan de vervoerder voor een andere bezorgmethode. Een bezorgpoging kan ook helemaal achterwege blijven vanwege een gerechtvaardigd belang. In dat geval heeft DPD de vrije keuze om opdracht te geven aan de vervoerder om het pakket te bezorgen aan een Pickup parcelshop of retour te zenden aan de Opdrachtgever. Als het afleveren van het Pakket niet slaagt, krijgt u geen geld terug.

4.2. Afgifte van het Pakket

Aflevering op het adres van de Geadresseerde kan plaatsvinden door (a) het Pakket af te geven aan een meerderjarig persoon die aanwezig is op het bezorgadres of (b) in geval van ParcelLetter, het te deponeren in de brievenbus. Het is niet verplicht om de leeftijd en de bevoegdheid van de ontvanger vast te stellen of te controleren. In de logistiek is het soms belangrijk dat de juiste documenten worden ondertekend. Daarom staat u er voor in dat zo nodig de Geadresseerde of andere bevoegde ontvanger van een Pakket een Afleverbewijs zal ondertekenen op een wijze die de ondertekenaar identificeert. In het geval van een gerechtvaardigd belang is DPD gerechtigd het pakket zonder afleverbewijs te leveren (bijvoorbeeld in het geval van een pandemie). DPD is niet aansprakelijk indien gedurende deze periode claims ontstaan op basis van het ontbreken van het afleverbewijs. DPD zal u tijdig in kennis stellen indien er sprake is van zo'n uitzonderlijke situatie.

4.3. Niemand thuis?

Als bij de eerste bezorgpoging op het adres van de Geadresseerde niemand wordt aangetroffen die bereid is het Pakket aan te nemen, gebeurt het volgende: Bij DPD CLASSIC kan het bezorgadres zowel op uw initiatief als dat van DPD of de Geadresseerde worden gewijzigd naar een ander bezorgadres binnen Nederland, zoals een Pickup parcelshop. Als een bezorgpoging aan de Geadresseerde niet slaagt, mag het Pakket ook worden bezorgd op één van de naastgelegen adressen, waarmee de vervoerder aan de verplichting tot aflevering heeft voldaan. Natuurlijk zal de vervoerder hiervan een mededeling achterlaten bij de Geadresseerde. Bij DPD Home wordt het Pakket uiterlijk de volgende dag bij een Pickup parcelshop bezorgd. Bij ParcelLetter zal, maximaal één bezorgpoging worden gedaan aan de Geadresseerde tenzij de brievenbus te vol, te klein of niet aanwezig is. Indien bezorging niet succesvol is zal een afleverpoging volgen op een naastgelegen adres, indien deze afleverpoging niet slaagt zal het pakket worden afgeleverd aan een Pickup parcelshop. Nadat het Pakket is afgegeven aan Pickup parcelshop kan geen ander bezorgadres meer aan DPD worden opgegeven.

4.4. Neerzettoestemming

Veel Geadresseerden verstrekken toestemming aan DPD om Pakketten op andere locaties dan hun adres af te laten leveren. Deze toestemmingen zijn incidenteel of gelden voor een bepaalde tijd. U verklaart er mee akkoord te zijn dat Pakketten, zonder nadere mededeling van DPD, door de vervoerder worden bezorgd op deze alternatieve bezorglocatie. De bezorging op een alternatieve bezorglocatie geschiedt op risico van de Geadresseerde.

4.5. Veiligheid

Bezorging van Pakketten op terreinen die enkel mogen worden betreden als aan bijzondere eisen is voldaan zijn uitgesloten zoals het dragen van beschermende kleding op een bouwterrein en bijvoorbeeld het fouilleren van bezoekers van een justitiële inrichting.

CLASSIC-Service / Express-Service

5. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer)?

5.1. Logistieke oplossingen

Als u wenst dat een Pakket vóór een bepaalde tijd wordt bezorgd, biedt DPD de volgende Express Services.

Time Definite Services

- Optie 1.** DPD 8:30: bezorging voor 8.30 uur;
- Optie 2.** DPD 10:00: bezorging voor 10:00 uur;
- Optie 3.** DPD 12:00: bezorging voor 12:00 uur;
- Optie 4.** DPD 18:00: bezorging voor 18:00 uur;

Day Definite Services

- Optie 5.** Bezorging binnen de afleveringstermijnen zoals meegedeeld door DPD (telkens in plaatselijke tijd) voor DPD GUARANTEE Pakketten, afhankelijk van het land van bestemming.

Op www.dpd.nl vindt u informatie over de landen van bestemming waarvoor deze Express / GUARANTEE diensten beschikbaar zijn, de exacte DPD GUARANTEE aflevertermijnen per land van bestemming en de postcodezones waarvoor geen gegarandeerde aflevertermijnen bestaan. Een werkdag eindigt meestal om 17.00 uur plaatselijke tijd, maar dat kan van land tot land variëren. Als het einde van de termijn valt op een zaterdag, zondag of een op de plaats van bestemming geldende nationale feestdag, dan geschiedt de bezorging op de eerstvolgende werkdag. Dit geldt ook wanneer de termijn langer wordt als gevolg van een nationale feestdag in een doorvoerland.



CLASSIC-Service / Express-Service

5.2. Werkwijze

Voor het verzenden van een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer) geldt het volgende stappenplan:

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Als u aan DPD aangeeft een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE te willen laten bezorgen stuurt DPD u DPD Express Services / DPD GUARANTEE-tape op. U dient (in afstemming met het lokale DPD-depot) op de dag van verzending DPD op de hoogte te stellen van het aantal Pakketten dat met een specifieke levertermijn verstuurd wordt en de bestemming(en).
- Stap 2.** De door DPD overhandigde DPD Express Services / DPD GUARANTEE-tape moet door u op alle zijden van het Pakket worden aangebracht, om een eenduidige herkenbaarheid en daardoor een snelle levering te kunnen waarborgen.
- Stap 3.** Bij verzendingen naar landen buiten de EU moeten alle benodigde douane- en exportformulieren in een doculop zichtbaar aangebracht worden op het Pakket.
- Stap 4.** Het pakket kan alleen op het afgesproken tijdstip worden bezorgd als u de Pakketten op de dag van afhaling uiterlijk om 12.00 uur bij DPD heeft aangemeld.
- Stap 5.** Als de door u gewenste service niet overeenstemt met de mogelijkheden voor de opgegeven postcodezone of het land van bestemming, zal het Pakket worden bezorgd met de service die de door u gewenste service zo dicht mogelijk benadert.
- Stap 6.** Als het Pakket niet met de afgesproken service kan worden bezorgd, geldt het volgende stappenplan: DPD stelt u hiervan onmiddellijk per telefoon of e-mail op de hoogte, met opgave van de oorzaak, teneinde de verdere wijze van afhandeling van het Pakket met u overeen te komen (proactieve retourinformatie).
- Stap 7.** Als een Pakket door toedoen van DPD niet of niet volledig op het juiste tijdstip wordt bezorgd, wordt de betaalde toeslag aan u gerestitueerd. Dit geldt niet als de bezorgpoging niet slaagt door toedoen van de Geadresseerde of u.

CLASSIC-Service / Express-Service

6. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD International Express (luchtvervoer)?

Als u wenst dat een Pakket met een vliegtuig wordt vervoerd, kunt u gebruik maken van DPD International Express. Voor DPD International Express gelden een aantal bijzondere regels, waar DPD en u zich aan moeten houden.



6.1. Stappenplan

Voor het verzenden van een Pakket via DPD International Express geldt het volgende stappenplan:

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Als u van DPD International Express gebruik wenst te maken, moet u dit expliciet en schriftelijk met DPD overeenkomen.
- Stap 2.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket binnen de maximale omvang en het gewicht valt.
Let op: De gehele zending, incl. verpakking, mag maximaal 70 kg wegen. Bij overschrijding van dit gewicht geldt een door DPD vastgestelde en op www.dpd.nl/toeslagen vindbare toeslag;
- Stap 3.** U controleert of het Pakket volgens toepasselijke Regelgeving mag worden vervoerd. Het is niet toegestaan Pakketten te verzenden met een verboden inhoud, conform Verordening (EG) 300/2008. Pakketten mogen worden gecontroleerd om veiligheidsredenen, in het bijzonder in het kader van willekeurige veiligheidscontroles.
- Stap 4.** U bent verantwoordelijk voor de correcte en volledige invulling (en aanlevering aan DPD in vijfvoud) van de Vervoersdocumenten, douane- en exportdocumenten, pakbon en factuur. Bij verzendingen naar landen buiten de EU moeten alle benodigde douane- en exportformulieren zichtbaar aangebracht worden op het Pakket via een doculop. Mochten deze douane- en exportformulieren in het concrete geval op grond van toepasselijke Regelgeving niet vereist zijn, dan dient minimaal de Engelstalige factuur in vijfvoud aangebracht te worden.
- Stap 5.** Het vervoer vindt plaats in overeenstemming met de leveringstijden zoals gespecificeerd in de leveringstermijntabellen beschikbaar op www.dpd.nl. Als bezorging onmogelijk is zal DPD contact met u opnemen.
- Stap 6.** De zending zal tweemaal worden aangeboden. Als de eerste bezorgpoging faalt, bijvoorbeeld omdat de Geadresseerde niet op het bezorgadres aanwezig is of omdat hij de douaneheffingen niet wil voldoen, dient u DPD binnen 10 kalenderdagen van instructies te voorzien. Het retourneren van een zending, om welke reden dan ook, zal altijd op uw kosten plaatsvinden.

CLASSIC-Service / Express-Service

Stap 7. DPD heeft het recht om over het Pakket te beschikken, inclusief te beslissen tot vernietiging ervan, als retourzending niet mogelijk is, contact met u uitblijft of er door u niet binnen een redelijke tijd een nieuwe instructie wordt verstrekt.

6.2. 'Bekende afzender'

In het luchtvervoer is uw 'status' van belang. Als u bent gecertificeerd als een "bekende afzender" als bedoeld Verordening (EG) 300/2008 en de bijlage bij deze verordening bevestigt u dat de Pakketten geen verboden voorwerpen bevatten en aanvaardt u dat de verpakking en de inhoud van Pakketten kan worden onderzocht.

6.3. 'Geen bekende afzender'

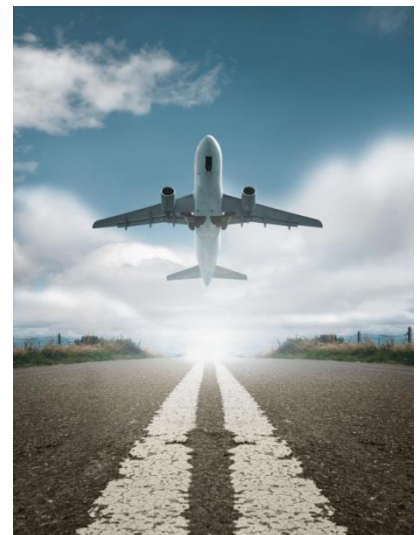
Als u niet gecertificeerd bent als een "bekende afzender" in de zin van Verordening (EG) 300/2008 geeft u toestemming om Pakketten aan beveiligingscontroles als bedoeld in de verordening te onderwerpen. Ook garandeert u dat de Pakketten geen verboden voorwerpen als bedoeld in deze verordening en enkele andere verordeningen op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart (Uitvoeringswet EG-verordening 300/2008) bevatten.

6.4. Controles en extra kosten

Als al dan niet willekeurige en al dan niet op grond van Regelgeving voorgeschreven veiligheidscontroles van uw Pakketten plaatsvinden, is DPD gerechtigd de kosten daarvan aan u door te belasten.

6.5. Let op!

Bij niet-naleving van de toepasselijke Regelgeving of enige andere op u rustende verplichting, bent u aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die DPD en derden lijden. U vrijwaart DPD tegen iedere vordering van derden. DPD is jegens u niet aansprakelijk voor verlies of schade aan een Pakket, of vertraging, ten gevolge van toepassing van Regelgeving.



DEEL C. PAKKETTEN**7. Waar moet een Pakket aan voldoen?****7.1. Verpakkingsvereisten**

Omdat een Pakket mechanisch wordt gesorteerd, moet het tenminste een diagonale valtest vanaf een hoogte van 80 cm kunnen doorstaan en een drukweerstand van 100 kg hebben. Pakketten moeten scheurvrij en lekdicht zijn verpakt en op zo'n manier dat de inhoud niet kan bewegen in de verpakking. Dat betekent dat uw zending zowel een goede binnen- als buitenverpakking moet hebben. Productverpakking voldoet hier niet aan. Verder moet een Pakket zodanig met tape zijn gesloten dat het onmogelijk is om het te openen zonder sporen achter te laten. Verder moet de verpakking zodanig zijn dat de inhoud is beschermd tegen slecht weer, zoals regen en sneeuw.

**7.2. Als de verpakking niet voldoet aan de vereisten**

Als de verpakking niet voldoet aan bovenstaande vereisten, kan DPD besluiten het desbetreffende Pakket tegen een extra toeslag toch in behandeling te nemen. DPD kan, naar vrije keuze, ook besluiten het desbetreffende Pakket aan u te laten retourneren of te laten opslaan en u om instructies verzoeken. Dit laatste vindt plaats voor rekening van de Opdrachtgever.

7.3. Verzoek tot goedkeuring DPD

Emmers, blikken, jerrycans, en breukgevoelige zaken zoals voorwerpen van glas, aardewerk, keramiek, steen, hard plastic, suiker- of chocoladewerk en gietijzeren voorwerpen dienen te zijn verpakt in een vooraf schriftelijk door DPD goedgekeurde verpakking.

7.4. Controle

U aanvaardt dat DPD en daartoe bevoegde overheidsorganen, waaronder de douane, te allen tijde het recht hebben het Pakket te openen of inspecteren. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de douane een steekproef verricht of dat DPD controleert of een Pakket is beschadigd of een gevaarlijke inhoud, bijvoorbeeld Chemische stoffen, bevat. Vanzelfsprekend zal DPD een Pakket nooit zonder goede reden openen.

Als u niet de eigenaar van (de inhoud van) het Pakket bent, zal u voor wat betreft de overeenkomst met DPD worden beschouwd als vertegenwoordiger van de eigenaar, en als derden anderszins een belang hebben bij de inhoud van het Pakket, zal u tevens als hun vertegenwoordiger worden beschouwd.

8. Welke afmetingen/gewichten mag een Pakket hebben?

8.1. Bezorging via DPD CLASSIC Services / DPD Express Service / DPD GUARANTEE (wegvervoer)

Pakketten zijn onderverdeeld in Kleine Pakketten en Normale Pakketten.

- Kleine Pakketten (KP) hebben een maximaal gewicht van 3 kg; een maximale lengte van 50 cm en een maximale omtrek (dubbele breedte plus dubbele hoogte plus lengte) van 111 cm.
- Normale Pakketten (NP) hebben een maximaal gewicht van 31,5 kg; een maximale lengte van 175 cm en een maximale omtrek (dubbele breedte plus dubbele hoogte plus lengte) van 300 cm.

8.2. Non Standard Parcel (NSP)

Een pakket wordt als Non Standard Parcel beschouwd als het voldoet aan één van de onderstaande criteria.

- Een pakket een lengte heeft of diagonaal gemeten langer is dan 130 cm;
- Het pakket zwaarder is dan 20 kilogram;
- Het pakket een onstabiele, onregelmatige vorm heeft (bol, cylinder, rol);
- Het pakket niet, of niet goed verpakt is volgens de verpakkingsrichtlijnen (zie <https://www.dpd.com/nl/nl/support/inpakken/>);
- Het label op het pakket ontbreekt of slecht leesbaar is.
- Een pakket dat, om welke reden dan ook, extra handmatige verwerking of sortering vereist.

In het geval van een Non Standard Parcel is de Opmachtgever een aanvullende toeslag verschuldigd.

8.3. DPD ParcelLetter

Een ParcelLetter heeft een maximale afmeting van 38 x 26,5 x 3,2 cm.

8.4. Bezorging via DPD International Express (luchtvervoer)

Een Pakket mag een maximaal *volumegewicht* hebben van $1 \text{ m}^3 = 200 \text{ kg}$. Dit volumegewicht wordt als volgt berekend: lengte x breedte x hoogte in cm / 5.000. **Let op!** Het *daadwerkelijke* gewicht van een Pakket is maximaal 31,5 kg en per zending maximaal 70 kg. Claims worden niet uitgekeerd op basis van het volumegewicht, maar op basis van het werkelijke gewicht. Bij overschrijding van het maximale gewicht van 31,5 kg geldt een door DPD vastgestelde en op www.dpd.nl/toeslagen vindbare toeslag.

8.5. Verder mag een Pakket een maximale lengte van 175 cm en omtrek van 300 cm hebben. Boven een lengte van 150 cm geldt een door DPD vastgestelde en op www.dpd.nl/toeslagen vindbare toeslag. De minimale afmeting is 23 x 16 cm.

8.6. Verzending en bezorging via Pickup parcelshop

Pakketten zijn onderverdeeld in Kleine Pakketten, Normale Pakketten en Grote Pakketten.

- Kleine Pakketten (KP) hebben een maximaal gewicht van 3 kg, een maximale lengte van 100 cm, een maximale breedte van 50 cm, een maximale hoogte van 50 cm en een maximale omtrek (2 x breedte plus 2 x hoogte plus 1 x lengte) van 250 cm.
- Normale Pakketten (NP) zijn groter en zwaarder dan KP, hebben een maximaal gewicht van 10 kg, een maximale lengte van 100 cm, een maximale breedte van 50 cm, een maximale hoogte van 50 cm en een maximale omtrek (2 x breedte plus 2 x hoogte plus 1 x lengte) van 250 cm.
- Grote Pakketten (GP) zijn groter en zwaarder dan NP, hebben een maximaal gewicht van 20 kg, een maximale lengte van 100 cm, een maximale breedte van 50 cm, een maximale hoogte van 50 cm en een maximale omtrek (2 x breedte plus 2 x hoogte plus 1 x lengte) van 250 cm.

8.7. Als het Pakket niet voldoet aan de vereisten

Als het Pakket niet voldoet aan één van de bovenstaande criteria, kan DPD besluiten het desbetreffende Pakket tegen een extra toeslag toch in behandeling te nemen. DPD kan ook besluiten, naar vrije keuze, het desbetreffende Pakket aan u te laten retourneren of te laten opslaan en u om instructies verzoeken.

8.8. Meet- en weegstelsel

DPD gebruikt geijkte en NMI-gecertificeerde apparatuur om afmetingen en gewichten van pakketten vast te stellen. De resultaten van metingen met deze apparatuur worden voorshands en behoudens tegenbewijs juist geacht.

De controle op de maximale afmetingen vindt plaats aan de hand van de transportverpakking. Indien u de absolute maximale afmetingen hanteert dan is het mogelijk dat uiteindelijk de maximale afmetingen worden overschreden omdat uw transportverpakking zijn originele vorm niet heeft behouden tijdens de verwerking van het pakket binnen het logistieke proces doordat bijvoorbeeld pakketten worden gestapeld bovenop uw pakket, u geen deugdelijke transport- en/of binnenverpakking heeft gebruikt of indien weersomstandigheden de stevigheid van uw verpakking heeft aantast.

U dient zorg te dragen dat u voldoende marge hanteert ten aanzien van de maximale afmetingen én kwalitatief goede transport- en/of binnenverpakking gebruikt zodat de originele vorm van de transportverpakking blijft gehandhaafd en bij verlies daarvan de maximale afmetingen niet worden overschreden.

Let op: In het geval u onvoldoende marge hanteert of ondeugdelijke transport- en/of binnenverpakking gebruikt waardoor de maximale afmetingen worden overschreden zal DPD de naheffing met betrekking tot het overschrijden van de maximale afmetingen handhaven en uw bezwaar ter zijde leggen.

CLASSIC-Service / Express-Service

9. Kan de Opdrachtgever ook Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen aanbieden?

9.1. De gevaarlijke stoffen

Dienstverlening is normaal gesproken uitgesloten als het Pakket gevaarlijke stoffen als bedoeld in artikel 1 lid 1 van de Wet vervoer gevaarlijke stoffen bevat. Het gaat dan (niet-limitatief) om ontplofbare stoffen en voorwerpen, samengeperste, vloeibaar gemaakte of onder druk opgeloste gassen, brandbare vloeistoffen, brandbare vaste stoffen, voor zelfontbranding vatbare stoffen, stoffen die bij aanraking met water brandbare gassen ontwikkelen, stoffen die de verbranding bevorderen, organische peroxiden, giftige stoffen, infectueuze stoffen, bijtende stoffen en andere stoffen die voor de mens of het milieu gevaarlijk kunnen zijn als bedoeld in artikel 3 van de Wet vervoer gevaarlijke stoffen.

Dienstverlening ten aanzien van Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen is in bepaalde gevallen in overleg met DPD en na diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming wel mogelijk. In dergelijke gevallen staat u er voor in dat aan alle toepasselijke Regelgeving is voldaan.

Als u DPD vraagt om Dienstverlening met betrekking tot Gelimiteerde hoeveelheden, dient u DPD direct een verzekeringspolis te verstrekken waaruit onmiskenbaar blijkt van voldoende polisdekking voor schade in verband met de Dienstverlening. Tijdens de Dienstverlening moet u bewijs van betaling van voldoende premie terzake de verzekering verstrekken, evenals alle andere informatie die behulpzaam is bij het voorkomen of beperken van een gevaarlijke situatie of beoordeling van een claim. U dient deze informatie zelf ook bij de hand te hebben zodat u deze desgevraagd direct kan verstrekken.

9.2. Droog ijs / bederfelijke goederen

Op Dienstverlening ten aanzien van Pakketten met droog ijs is Regelgeving (waaronder het ADR) van toepassing.

Let op! DPD is op grond van de op de Dienstverlening toepasselijke algemene voorwaarden niet aansprakelijk voor schade in relatie tot Dienstverlening ten aanzien van bederfelijke goederen, al dan niet met droogijs.

9.3. Let op!

Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen kunnen extreem gevaarlijk zijn en moeten dan ook heel serieus door u worden genomen. Als u in strijd met deze paragraaf 9 handelt, verbeurt u daarom een direct opeisbare boete van € 25.000 per Pakket waarmee u in overtreding bent. Dit laat onverlet het recht van DPD om nakoming of schadevergoeding te vorderen.

9.4. Combinatie met Opties

Verzending van Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen is niet mogelijk in combinatie met Opties.

DEEL D. CLAIMS

10. Welke informatie heeft DPD nodig voor het beoordelen van een claim?

10.1. Documenten

De afhandeling van claims is zo eenvoudig mogelijk gemaakt. Voor de beoordeling van een claim door DPD is het echter wel nodig dat u ten minste de volgende informatie aan DPD verstrekt. Als deze informatie ontbreekt bij indiening van de claim, kan dat reden zijn om de claim af te wijzen. Het gaat om de volgende informatie:

De navolgende documenten dienen te worden verstrekt.

- Document 1.** De naam van de Opdrachtgever en het betreffende pakketnummer bij DPD.
- Document 2.** De datum van afgifte van het Pakket aan de vervoerder of overhandiging aan de Pickup parcelshop.
- Document 3.** Een verklaring omtrent de voor de schade elders bestaande verzekeringsdekking.
- Document 4.** Alle op het Pakket betrekking hebbende Vervoersdocumenten.
- Document 5.** Als daarom wordt gevraagd: de originele verpakking en/of de beschadigde goederen.
Let op! Bewaar daarom altijd de verpakking totdat de afdeling Claims van DPD haar onderzoek heeft afgerond.
- Document 6.** De inhoud en het gewicht van het Pakket.
- Document 7.** De aan- en verkoopfacturen en alle verdere gegevens die voor de beoordeling van de waarde van het Pakket en/of de schadeoorzaak van belang kunnen zijn.

Let op: Voor een claim betreffende een telefoon dient het Emei-nummer overlegd te worden.

10.2. DPD International Express (luchtvervoer)

Voor DPD International Express gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

1. Claims kunnen alleen in behandeling worden genomen als de Opdrachtgever de volgende documenten verstrekt (deze opsomming is niet limitatief):
 - De vrachtbrief;
 - Een ingevuld claimformulier;
 - De originele factuur;
 - Indien van toepassing een factuur terzake de reparatiekosten.
2. Claims wegens verlies of schade moeten binnen 7 dagen na de dag waarop is of moest worden bezorgd, zijn ingediend, op straffe van verval van het vorderingsrecht daartoe.
3. Claims wegens vertraging moeten binnen 14 dagen na de dag waarop is of moest worden bezorgd, zijn ingediend, op straffe van verval van het vorderingsrecht daartoe.
4. Claims moeten inhoudelijk correct, compleet, specifiek en voorzien van datering en handtekening worden ingediend.

CLASSIC-Service / Express-Service

10.3. Behandelingsduur van een claim

Nadat de Customer Service-afdeling van DPD een claim overdraagt aan de afdeling Claims van DPD, wordt de claim op de eerstvolgende werkdag tijdens kantooruren in behandeling genomen. U kan binnen ongeveer vijf werkdagen een eerste reactie verwachten. Zodra alle opgevraagde documenten binnen zijn, volgt de definitieve beslissing van DPD over de claim.

10.4. Indicatieve maximale hoogte schadevergoeding

Als een Pakket is ingescand	Max. € 520 per Pakket.	
Als een Pakket niet is ingescand en in geval van DPD ParcelLetter	Grensoverschrijdend vervoer over de weg.	Max. 8.33 SDR per kg.
	Binnenlands vervoer over de weg.	Max. € 3,40 per kg.
DPD International Express	Max. 22 SDR per kg.	

Let op! Dit overzicht is indicatief. De inhoudelijke beoordeling geschiedt aan de hand van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden en deze DPD Manual. Dit kan ook betekenen dat een claim wordt afgewezen of dat minder dan de bovenstaande indicatieve maximale hoogte wordt uitbetaald.

BTW

Over door DPD uitgekeerde schadevergoeding is geen BTW verschuldigd. DPD zal het uitgekeerde bedrag aan schadevergoeding dan ook niet verhogen met BTW. Eventuele BTW die u zelf over de Inkoopwaarde heeft betaald dient door u, zo mogelijk, via de eigen BTW-aangifte te worden teruggevraagd.

10.5. Afschrijvingen

Claims met betrekking tot gebruikte goederen worden uitgekeerd uitgekeerd na verrekening met een afschrijvingspercentage. Hieronder treft u de percentages aan die wij hanteren.

Product	Afschrijving per jaar
• Boeken	20 %
• Bureau artikelen (schrijfwaren, agenda's, nietmachines)	20 %
• Fietsen (incl. accessoires)	20 %
• Foto-, film, video, beeld, geluids-, en (spel) computerapparatuur en / of toebehoren (incl. CS's / DVD's)	20 %

CLASSIC-Service / Express-Service

• Horloges	20 %
• Huishoudelijke apparatuur (o.a. stofzuigers, keuken- en badkamerapparatuur)	20 %
• Kleding (incl. schoenen), handdoeken, lakens, dekbedden	20 %
• Koffers, tassen, portemonnees	20 %
• Medische hulpmiddelen (gehoorapparaten, krukken)	20 %
• Sportartikelen (incl. water- en wintersport)	20 %
• Telecommunicatieapparatuur en toebehoren	20 %
• (Zonne)brillen en contactlenzen	10 %
• Auto-, motor-, bromfietsonderdelen en accessoires	10 %
• Campingartikelen (tenten, slaapzakken)	10 %
• Gereedschappen	10 %
• Cosmetica	aangebroken 100%, onaangebroken 50%
• Levensmiddelen	aangebroken 100%, onaangebroken 50%

10.6. Externe verzekering

Als u bent verzekerd tegen de schade die u bij DPD wil claimen, moet u uw claim eerst indienen bij uw verzekeraar. Als de verzekeraar vanwege een overeengekomen eigen risico niet (de gehele schade) aan u uitkeert, keert DPD het eigen risico aan u uit, mits DPD aansprakelijk is op grond van de Overeenkomst, de algemene voorwaarden van DPD en de DPD Manual.

Alleen u kan aanspraak maken op uitkering door DPD van een claim. Deze aanspraak is niet overdraagbaar aan derden. Als uw verzekeraar subrogeert in uw rechten, is zijn claim beperkt tot de Inkoopwaarde met een maximum van 8.33 SDR per kg in geval van grensoverschrijdend vervoer over de weg en € 3,40 per kg in geval van binnenlands vervoer over de weg in Nederland.

10.7. Volmacht

Als DPD uw claim (deels) uitkeert, verleent u reeds nu voor alsdan een onherroepelijke volmacht aan DPD tot het incasseren van de vordering op de partij die aansprakelijk is voor de schade (bijvoorbeeld de vervoerder).

10.8. Verrekening

Bij DPD ingediende claims worden voordat deze worden uitgekeerd verrekend met eventuele betalingsverplichtingen van u jegens DPD.

CLASSIC-Service / Express-Service

11. Wanneer moet u een voorschot storten?

11.1. DPD kan periodiek een kredietwaardigheidonderzoek ten aanzien van u (laten) verrichten.

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Als het kredietwaardigheidonderzoek uitwijst dat uw betalingspositie zodanig is dat nakoming van de betalingsverplichtingen naar de mening van DPD niet vanzelfsprekend is, zal u op eerste verzoek van DPD binnen 5 werkdagen na een verzoek daartoe een voorschot storten of een eerder gestort voorschot aanvullen, of anderszins DPD conveniërende zekerheid bieden. DPD zal pas na ontvangst van het voorschot of de zekerheid uitvoering geven aan de Overeenkomst. Als niet aan het verzoek tot het storten van een voorschot of bieden van de zekerheid wordt voldaan, mag DPD de nakoming van de Overeenkomst opschorten, maar ook de Overeenkomst opzeggen of ontbinden, zonder dat zij dan enige schadevergoeding aan u is verschuldigd.
- Stap 2.** Als u een voorschot stort, ontvangt u daar een schriftelijke bevestiging van.
- Stap 3.** Het voorschot zal in de volgende situaties door DPD worden verrekend met uitstaande facturen, rente en kosten en eventuele andere vorderingen:
- Als u een betalingsverplichting ten aanzien van DPD heeft;
 - Als de overeenkomst tussen DPD en u eindig;
 - Als u in staat van surseance van betaling of faillissement wordt verklaard;
 - Als DPD of u om enige niet hierboven genoemde reden de overeenkomst niet meer (kan) nakomen.
- Stap 4.** DPD zal u na verrekening op eerste verzoek informeren over de actuele hoogte van het voorschot. Als na beëindiging van de Overeenkomst een positief saldo resteert, zal dit binnen twee maanden na beëindiging aan u worden overgemaakt. DPD is hierover echter geen rente verschuldigd.
- Stap 5.** DPD is gerechtigd om te allen tijde een nieuw kredietwaardigheidonderzoek te doen uitvoeren, maar zal dit ten minste 1 jaar na ontvangst van de eerste storting van een voorschot doen. Op basis van de uitkomst hiervan, kan DPD besluiten dat het voorschot teruggestort wordt of dat het aangevuld dient te worden, danwel dat een nieuw voorschot dient te worden gestort.

11.2. Voordat u Services ontvangt met betrekking tot de douane

Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van DPD een voorschot storten op de DPD rekening. De Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat het voorschot die beschikbaar is op de rekening te allen tijde ten minste gelijk is aan 3 (drie) weken aan betaling van vergoedingen.

DPD heeft het recht om het voorschot die beschikbaar is op de DPD rekening te gebruiken om de vergoedingen, betalingen aan een DPD Business Unit lid betreffende inklaringsdiensten (bijvoorbeeld DPD UK) en de douane en andere kosten met betrekking tot de diensten te betalen. Ongeacht de storting op de DPD rekening, is de Opdrachtgever te allen tijde verplicht om de gefactureerde bedragen te betalen. Elk voorschot die bij het verstrijken of beëindigen (opzegging) van de Overeenkomst niet is gebruikt, zal aan de Opdrachtgever worden terugbetaald.

DPD kan de levering van de Diensten opschorten indien: (i) het voorschot naar eigen goeddunken onvoldoende wordt geacht door DPD, en (ii) indien de Opdrachtgever een van zijn andere verplichtingen onder de Overeenkomst schendt.

CLASSIC-Service / Express-Service

DEEL E. OPTIES

12. Optie: Pickup parcelshop

U kunt uw Pakket of Parcelleter afleveren aan een Pickup parcelshop om via DPD vanaf daar naar de Geadresseerde te vervoeren

12.1. Verzenden via Pickup parcelshop

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket via Pickup parcelshop kan worden verzonden.
- Stap 2.** U maakt met de Software zelf het Pakketlabel aan en bevestigt het onlosmakelijk aan het Pakket. **Let op!** U bent verplicht om het correcte gewicht van het Pakket via de Software op te geven.
- Stap 3.** U kunt het Pakket vervolgens binnen 10 kalenderdagen nadat het Pakketlabel is aangemaakt verzenden via Pickup parcelshop. De geldigheid van het Pakketlabel vervalt na verloop van deze termijn. U heeft in dat geval geen recht op teruggave van kosten. Bij afgifte van het Pakket aan de Pickup parcelshop krijgt u een afgiftebewijs.

Combinaties

Verzending via Pickup parcelshop is niet mogelijk in combinatie met Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke goederen, andere Opties, of met DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer) of DPD International Express (luchtvervoer).

U kunt uw Pakket of Parcelleter ook op een Pickup parcelshop laten afhalen door de Geadresseerde.

12.2. Werkwijze voor het laten afhalen op een Pickup parcelshop

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket via Pickup parcelshop kan worden bezorgd. Hiervoor gelden dezelfde vereisten als voor het verzenden van een Pakket via Pickup parcelshop.
- Stap 2.** U maakt met de Software zelf het Pakketlabel aan. Hierbij geeft u aan dat het Pakket door de Geadresseerde dient te worden afgehaald bij een Pickup parcelshop.
- Stap 3.** De Geadresseerde kan het Pakket afhalen na controle van een geldig legitimatiebewijs. De Geadresseerde kan het Pakket alleen door een ander laten afhalen als deze persoon beschikt over een toereikende schriftelijke volmacht waar een kopie van een identificatiebewijs van de Geadresseerde aan is gehecht en de handtekening op het identificatiebewijs overeenkomt met de handtekening op de volmacht.
- Stap 4.** Als het Pakket niet uiterlijk binnen 7 kalenderdagen bij de Pickup parcelshop wordt afgehaald, wordt het aan u retour gestuurd. U heeft in dit geval geen recht op teruggave van de verzendkosten.

CLASSIC-Service / Express-Service

12.3. Niemand thuis?

Heeft u bij DPD Home en DPD ParcelLetter gekozen voor DPD CLASSIC Services (wegvervoer) en is de bezorgpoging niet geslaagd? Dan wordt het Pakket aan een Pickup parcelshop bezorgd.

12.4. Let op! Bezorging via een andere bezorgmethodiek is niet meer mogelijk als het Pakket eenmaal is aangekomen bij een Pickup parcelshop. Als een Pakket vanwege onvoorziene omstandigheden niet aan de door u opgegeven Pickup parcelshop kan worden bezorgd, wordt het aan de meest nabije Pickup parcelshop bezorgd.

12.5. Combinaties

Bezorging aan een Pickup parcelshop is mogelijk in combinatie met DPD Predict, DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer) en DPD International Express (luchvervoer). Bezorging is niet mogelijk in combinatie met andere Opties of van een Pakket met Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke goederen.

12.6. U kunt uw Geadresseerden ook Pakketten retour laten zenden via een Pickup parcelshop

Voor retourzending van een Pakket aan een Pickup parcelshop gelden de volgende regels:

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Als u van deze Optie gebruik wenst te maken, moet dit expliciet en schriftelijk met DPD zijn overeengekomen.
- Stap 2.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket via Pickup parcelshop kan worden bezorgd. De regels die gelden voor het verzenden van een Pakket via Pickup parcelshop gelden ook voor retourzending aan een Pickup parcelshop (zie paragraaf 12).
- Stap 3.** U verzendt het Pakketlabel aan de persoon die het Pakket retour zendt en voorziet hem van instructies voor de afgifte van het Pakket aan de Pickup parcelshop.

12.7. Combinaties

Retourzending aan een Pickup parcelshop is niet mogelijk in combinatie met Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke goederen, andere Opties en met DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer) of DPD International Express (luchvervoer).



CLASSIC-Service / Express-Service

13. Optie: Predict

13.1. Predict houdt in dat DPD voorafgaand aan de bezorging van het Pakket per e-mail of SMS-tekstbericht aan de Geadresseerde meedeelt wanneer het Pakket waarschijnlijk wordt bezorgd. Dit betreft een niet-bindende indicatie. Als de Geadresseerde een andere bezorgdag, een ander bezorgadres of een andere Pickup parcelshop als afhaaladres wenst of wil dat het Pakket ergens wordt neegezet (neerzettoestemming, zie paragraaf 4) dan kan hij dat via www.mijndpdpakket.nl aan DPD meedelen.

13.2. Predict werkt als volgt:

De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

Stap 1. Als u van Predict gebruik dient u te controleren of in het betreffende geval gebruik kan worden gemaakt van Predict (zie www.dpd.nl voor alle mogelijkheden).

Stap 2. DPD verstuurt de Geadresseerde voorafgaand aan de eerste bezorgpoging van de Vervoerder een e-mail of SMS-tekstbericht met de indicatieve bezorgdag en een indicatie van het tijdvak waarin wordt bezorgd. Als de Geadresseerde een andere bezorgdag wenst dan kan hij dat meedelen via www.mijndpdpakket.nl.

13.3. Let op: U (de Opdrachtgever) kan de bezorglocatie zelf ook laten wijzigen, namelijk door contact op te nemen met de afdeling Customer Service van DPD.

13.4. DPD zal zich inspannen om een wijziging door de vervoerder uit te laten voeren. Aan het wijzigingsverzoek kunnen echter geen rechten worden ontleend.

13.5. Let op! DPD is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van onjuistheid van een door DPD verzonden mededeling van de bezorgdag en het tijdvak waarin het Pakket waarschijnlijk wordt afgeleverd, behalve bij opzet of grove schuld van DPD.



14. Optie: ParcelLetter

14.1. DPD ParcelLetter is een service waarbij pakketten via de brievenbus en zonder afleverbewijs worden bezorgd door de vervoerder. Deze Dienstverlening is beperkt tot bestemmingen binnen de Europese Unie.

14.2. Bij bezorgadressen in Nederland zal 1 bezorgpoging aan de Geadresseerde plaatsvinden. In andere landen varieert het aantal bezorgpogingen.

14.3. Als het pakket niet via de brievenbus bezorgd kan worden, bijvoorbeeld omdat er geen brievenbus is of deze vol is of te klein is, zal de vervoerder zekerheidshalve aanbellen om het pakket te overhandigen. Overhandiging vindt plaats nadat er is getekend voor ontvangst.

14.4. Als bezorging aan de Geadresseerde niet mogelijk is zal een afleverpoging volgen op een naastgelegen adres. Aflevering vindt plaats nadat er is getekend voor ontvangst. Mocht deze afleverpoging niet slagen dan zal het pakket worden bezorgd aan een Pickup parcelshop.

14.5. Combinaties

ParcelLetter is niet mogelijk met Opties zoals COD en Higher Insurance.

15. Optie: Saturday Delivery

15.1. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

Stap 1. U kijkt op www.dpd.nl voor de mogelijkheden.

Stap 2. U geeft via de DPD Software opdracht tot het doen afleveren van een Pakket op een zaterdag.

Stap 3. Het Pakket wordt op vrijdag afgehaald. Als het Pakket vóór vrijdag wordt afgegeven, wordt het niet op zaterdag bezorgd.

Stap 4. Op zaterdag wordt voor 18.00 uur één bezorgpoging gedaan. Als de bezorgpoging niet slaagt, wordt een volgende bezorgpoging op de eerstvolgende maandag gedaan.

15.2. Combinatie met Opties/producten

Saturday Delivery is niet mogelijk in combinatie met de Optie COD of met DPD Express Services / DPD GUARANTEE.



16. Optie: Collection Request

Als u wenst dat het Pakket bij een derde wordt afgehaald, is Collection Request een geschikte oplossing.

16.1. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** De Collection Request kan via de DPD Software worden verzocht. Als het verzoek op een werkdag vóór 16.00 uur door DPD wordt ontvangen, zal de eerste afhaalpoging binnen 3 werkdagen volgen. Als de eerste afhaalpoging niet succesvol is, zal nog één afhaalpoging worden ondernomen, tenzij de eerste afhaalpoging niet succesvol was omdat de afhaallocatie geen medewerking aan de Collection Request heeft verleend.
- Stap 2.** Om ervoor te zorgen dat het Pakket aan de Geadresseerde kan worden verzonden, dient het te zijn voorzien van een Pakketlabel. De vervoerder neemt het Pakketlabel zelf mee en zal het bij het afhalen zelf onlosmakelijk aan het Pakket vastmaken. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van het personeel op de afhaallocatie.
- Stap 3.** Het inladen en labellen van de Pakketten kan een precair proces zijn. Om die reden moet het personeel op de afhaallocatie hier toezicht op houden, want het inladen en labellen gebeurt onder verantwoordelijkheid van de afhaallocatie. Het personeel op de afhaallocatie mag de Pakketten alleen na overhandiging van een afgiftebewijs door de vervoerder meegeven ter vervoer. U dient (het personeel van) de afhaallocatie conform deze aanwijzingen te instrueren.

16.2. Combinatie met Opties

Collection Request is een retouroplossing zonder aanvullende Opties.



CLASSIC-Service / Express-Service

17. Optie: Higher Insurance

17.1. Als u een Pakket met hoge geldelijke waarde wil verzenden, kunt u verzoeken dat DPD claims uitbetaalt tot een hoger bedrag dan in de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden (Higher Insurance) en DPD Manual staat. Op uw verzoek worden claims uitgekeerd tot maximaal € 13.000 per Pakket. Als u wenst hiervan gebruik te maken gelden de volgende voorwaarden.

17.2. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** Het verzoek dient vóór verzending van het Pakket via www.dpd.nl te zijn ingediend. Na het invoeren van de vereiste gegevens in het daartoe bestemde Higher Insurance formulier verzendt DPD een bevestiging van het verzoek. U moet de bevestiging bewaren.
- Stap 2.** Als het Pakket al elders is verzekerd, is de Optie Higher Insurance niet mogelijk. U bent, zonder daartoe specifiek te worden verzocht, gehouden DPD daarover nader te informeren.
- Stap 3.** DPD betaalt extra verzekeringspremie voor de Higher Insurance. Die premie wordt door DPD aan u doorbelast.
- Stap 4.** Een eventuele uitkering van een claim op grond van deze Optie wordt verricht door DPD zelf en uitsluitend nadat DPD ter zake een uitkering van de verzekeringsmaatschappij heeft ontvangen. Uitkeringen vinden plaats onder het voorbehoud dat u de doorbelaste premie aan DPD heeft voldaan.

17.3. Let op! De Optie Higher Insurance laat de overige rechten en verplichtingen die zijn bepaald in de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en deze DPD Manual onverlet. Als DPD ter zake van een Pakket niet aansprakelijk is op grond van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en deze DPD Manual, mag het Pakket ook niet via Higher Insurance worden aangeboden. Mocht dat abusievelijk wel gebeuren, dan heeft u geen recht op uitkering conform de Higher Insurance.

17.4. Combinatie met Opties

Higher Insurance is mogelijk in combinatie met DPD CLASSIC Services (wegvervoer) maar is niet mogelijk in combinatie met andere opties en DPD ParcelLetter behoudens de optie Saturday Delivery.

17.5. Let op! Higher insurance is geen verzekeringsproduct als bedoeld in de Wet financieel toezicht.

18. Optie: Europallet administratie

18.1. De kosten van europallets (pallets met het EPAL-keurmerk) kunnen na verloop van tijd hoog oplopen. Om die kosten te beperken, levert DPD (wegens verbruik) maximaal 94% van de europallets waarop u Pakketten heeft aangeleverd aan u terug onder de volgende voorwaarden.

18.2. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** De europallets met Pakketten worden door de vervoerder afgeleverd bij het depot van DPD in Nederland waar de pakketten worden overgeslagen.
- Stap 2.** De hoeveelheid aangeleverde europallets zal aan de hand van uw sluitende europallet administratie worden bepaald. Alleen in goede staat verkerende europallets die zijn bedoeld voor herhaaldelijk gebruik (dus geen werppallets) worden geregistreerd.
- Stap 3.** Het verzoek om teruglevering van europallets dient uiterlijk binnen 3 maanden na stap 1 schriftelijk bij DPD te worden ingediend. Daarna worden de europallets niet meer terug geleverd. Het verzoek dient betrekking te hebben op minimaal 30 europallets.
- Stap 4.** Na het indienen van een geldig verzoek worden de europallets maximaal 1 keer per 2 weken aan u terug geleverd. Als het verzoek ziet op minder dan 30 europallets, kunt u op eigen kosten de geclaimde europallets op afspraak afhalen bij het depot van DPD waar de overslag plaatsvond.
- Stap 5.** Bij het einde van de Overeenkomst vervallen alle rechten op teruggave van europallets per direct.



19. Optie: Webshops

DPD kan u desgewenst assisteren bij de inrichting van verzend- en retourfunctionaliteiten van uw webshop. Dit werkt als volgt:

19.1. De navolgende stappen dienen te worden doorlopen.

- Stap 1.** DPD verstrekt de “Widget Integration Guide” aan u. Dit is een handleiding voor de implementatie van zgn. “Checkout- en Return Widgets”. De verstrekking van de Widget Integration Guide vindt plaats via uw bij DPD bekende e-mailadres.
- Stap 2.** U kunt aan de hand van de Widget Integration Guide de Checkout- en Return Widgets installeren. Eventuele ondersteuning bij de implementatie moet u zelf regelen. Dat geldt ook als de ondersteuning noodzakelijk is omdat u er zelf niet in slaagt om aan de hand van de Widget Integration Guide de Checkout en Return Widgets te implementeren.
- Stap 3.** DPD en/of haar hulppersonen verrichten incidenteel in weekenden onderhoud aan de Checkout- en Return Widgets door middel van updates. De updates worden kosteloos door DPD aangeboden.
- Stap 4.** Soms zijn updates of wijzigingen van software of apparatuur nodig. Als DPD u vraagt om deze updates of wijzigingen door te voeren dient u dat zo snel mogelijk te doen.

19.2. Let op! Als de Checkout- en Return Widgets worden gebruikt voor het maken van DPD-pakketlabels dient u DPD te voorzien van een telefoonnummer of e-mailadres waarop u bereikbaar bent en dient u na ontvangst van DPD-pakketlabels deze zorgvuldig te controleren. Voorts dient u er zorg voor te dragen dat u ter voorkoming van ongeautoriseerde toegang tot de DPD-pakketlabelfunctionaliteit veiligheidsmaatregelen treft die voldoen aan de laatste stand der techniek.

19.3. Support

1. Als de implementatie van de Checkout- en Return Widgets niet slaagt, kunt u op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur kosteloos contact opnemen met DPD. De support van DPD bestaat uit toelichting op de Widget Integration Guide en – zo nodig – advies over de implementatie van de Checkout- en Return Widgets.
2. Als sprake is van incidenten die het directe gevolg zijn van disfunctioneren van de Checkout- en Return Widgets en/of DPD-pakketlabelfunctionaliteit kunt u op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur contact opnemen met DPD.
3. Voor vragen die niet onder § 1 en 2 vallen, zoals bijvoorbeeld ‘Requests for Changes’, verzoeken om extra functionaliteiten en maatwerk aanpassingen van functionaliteiten, kunt u DPD eveneens benaderen. DPD zal vervolgens beslissen of het verzoek in behandeling wordt genomen en of support wordt geleverd, hetgeen zij naar haar vrije keuze mag bepalen. DPD mag de support te allen tijde door derden laten verrichten.
4. De in § 1 en 2 genoemde support wordt kosteloos door DPD aangeboden. Voor alle andere support bent u aan DPD een bedrag van € 90,-- exclusief BTW per uur verschuldigd. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen :
 - worden facturen tweemaal per maand verzonden;
 - dienen betalingen te zijn voldaan binnen veertien dagen na de dagtekening van de factuur;
 - dient betaling te geschieden per automatische incasso.
 - storning van de automatische incasso wordt beschouwd als niet-nakoming.

CLASSIC-Service / Express-Service

19.4. Voorwaarden

1. DPD zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Toegang tot de door DPD geleverde online functionaliteiten is van groot belang en DPD zal zich daartoe inspannen, maar gelet op (bijvoorbeeld) noodzakelijk onderhoud en onvoorziene omstandigheden kan toegang niet worden gegarandeerd.
2. Alle door DPD genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de werkzaamheden bij DPD bekend waren, doch zijn immer indicatief en nooit fataal. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, treden DPD en u zo spoedig mogelijk in overleg.
3. U draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DPD aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk of nuttig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, tijdig aan DPD worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde gegevens niet tijdig aan DPD zijn verstrekt, heeft DPD het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan u in rekening te brengen. U garandeert dat de door u in het kader van de werkzaamheden aan DPD ter beschikking gestelde informatie of zaken voldoen aan de vereisten en specificaties die door DPD zijn aangegeven of bij gebreke daarvan aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
4. U draagt zorg voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de programmatuur en van de door DPD te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Voorts bent u verplicht om te allen tijde zorg te dragen voor een adequaat backup-systeem, dat zodanig functioneert dat bij tekortkomingen tijdens DPD de webshop onverwijld weer naar behoren functioneert.
5. De totale aansprakelijkheid van DPD ter zake de uitvoering van de werkzaamheden is – behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid tijdens DPD – beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor de werkzaamheden in het jaar voorafgaande aan het moment van de schade gefactureerde vergoedingen (exclusief BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor schade meer bedragen dan het maximale bedrag wat wordt uitgekeerd door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van DPD met inbegrip van het eigen risico. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 100.000 per schade toebrengeende gebeurtenis. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
6. DPD is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van onoordeelkundig gebruik en/of gebruik door u in strijd met de aanwijzingen van DPD of haar hulppersonen of schade als gevolg van onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking van u of derden aan DPD of haar hulppersonen.
7. Aansprakelijkheid van DPD voor indirecte schade, onder meer maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van uw afnemers, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van indirecte schade, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat u, na het ontstaan van de schade, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij DPD meldt en dat u er alles aan doet om de schade zo beperkt mogelijk te houden.

CLASSIC-Service / Express-Service

9. DPD heeft het recht (om haar moverende redenen met een technische of commerciële achtergrond) programmatuur eenzijdig aan te passen, te wijzigen of op te heffen, zonder dat u daar enig recht aan ontleent.
10. U vrijwaart DPD voor eventuele aanspraken van derden, personeel daaronder begrepen, voor schade die deze derden lijden in verband met de uitvoering van de werkzaamheden welke het gevolg is van uw nalatige doen of nalaten.
11. U vrijwaart DPD voor eventuele aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele en/of industriële eigendom op door u verstrekte materialen, programmatuur of gegevens, die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden gebruikt.
12. Alle eventuele rechten van intellectuele of industriële eigendom evenals soortgelijke rechten, waaronder begrepen naburige rechten en rechten tot bescherming van databanken, informatie en/of prestaties, op door DPD aan u geleverde of ter beschikking gestelde programmatuur, komen uitsluitend toe aan DPD of diens licentiegevers.
13. Het is u niet toegestaan veranderingen in de programmatuur aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.
14. Alle door DPD eventueel ter beschikking gestelde programmatuur, is uitsluitend bestemd om door u te worden gebruikt voor het doel waarvoor de programmatuur verstrekt is en mag niet door u zonder voorafgaande toestemming van DPD worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte programmatuur anders voortvloeit.
15. Na beëindiging van de werkzaamheden zal de verstrekte programmatuur naar keuze van DPD door u worden geretourneerd of vernietigd. De kosten van de retourzending en/of vernietiging komen voor uw rekening. U zal het gebruik van de programmatuur per direct staken.
16. U garandeert dat alle door hem aan DPD beschikbaar gestelde apparatuur, programmatuur, foto's, documentatie en andersoortige informatie en materiaal, die wordt gebruikt door DPD bij de uitvoering van de werkzaamheden, geen inbreuk zal maken op de intellectuele of industriële eigendomsrechten of enig ander recht van derden. DPD behoudt zich het recht voor licenties te controleren.
17. Het is u niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.

CLASSIC-Service / Express-Service

20. Optie: Customs Clearance

20.1. Verenigd Koninkrijk

Indien u Pakketten naar het buitenland wilt versturen, en in dit geval van en naar het Verenigd Koninkrijk, komt u, als verkoper, met uw koper levercondities overeen. Internationaal zijn deze levercondities vastgelegd in de Incoterms. De Incoterms van de International Chamber of Commerce (ICC) zijn terug te vinden via <https://www.evofenedex.nl/kennis/internationaal-ondernemen/incoterms>. De Incoterms zijn een nauwkeurige beschrijving van de rechten en plichten van koper en verkoper bij het leveren van de goederen met betrekking tot het transport, de verzekeringen, vergunningen en douaneformaliteiten. Binnen onze Dienstverlening naar het Verenigd Koninkrijk kunt u pakketten verzenden met uitsluitend de Incoterm: DAP. Hieronder leggen wij kort uit wat de term betekent.

20.2. DAP Delivered At Place (Franco terminal)

U dient als Opdrachtgever alle douaneformaliteiten te verzorgen die voortvloeien uit de uitvoer van het Pakket uit Nederland en u dient de daarbij behorende kosten te betalen, zoals uitvoerrechten, belastingen, heffingen en overige kosten. **Let op!** In het geval een pakket retour komt uit de UK voordat inkleding heeft plaatsgevonden dan dient u als afzender toch btw aan DPD te betalen. De Geadresseerde (importeur) van het Pakket in het Verenigd Koninkrijk neemt voor eigen rekening de douaneformaliteiten van import en de daarbij kosten zoals behorende invoerrechten, belastingen, heffingen en overige kosten die voortvloeien uit de invoer. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar <https://www.evofenedex.nl/kennis/internationaal-ondernemen/incoterms/dap>. Naast de wettelijke verschuldigde kosten bent u en de Geadresseerde aan DPD tevens een vergoeding verschuldigd voor de verrichte dienstverlening met betrekking tot douane activiteiten. **Let op!**: Het is verplicht om, met betrekking tot de invoer van de douane data, de transport en/of verzendkosten op te nemen in de waarde van de goederen.

20.3. DAP kan worden gecombineerd met een facturatie voorwaarde:

a) Facturatie voorwaarde: Duties & Taxes Paid (DP);

- U, als verkoper/exporteur, wordt gefactureerd voor transportkosten en exportklaring;
- U, als verkoper/exporteur, wordt gefactureerd voor douanerechten en btw bij invoer;

Let op!: U, als verkoper, moet er wel aan denken dat u de goederen aan de koper verkoopt, inclusief invoerrechten en belastingen.

b) Facturatievoorwaarde: Duties & Taxes Not Paid (NP).

- U, als verkoper/exporteur, wordt gefactureerd voor transportkosten en exportklaring;
- De Geadresseerde/importeur wordt gefactureerd voor douanerechten en btw bij invoer;

Let op! Voor pakketten tot een waarde van GBP 135,00 en in het geval dat de verkoper een privépersoon is, is alleen DAP Duties & Taxes Not Paid (NP) mogelijk.

20.4. Let op! Wat bulk goederen betreft is verzending naar het Verenigd Koninkrijk alleen mogelijk als u een fiscale vertegenwoordiger heeft in het Verenigd Koninkrijk en de Dienstverlening expliciet schriftelijk met DPD bent overeen gekomen via een addendum waarbij aanvullende voorwaarden van toepassing zijn (zoals onder meer een meer passende waarborgsom). Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de Sales afdeling binnen uw regio.

CLASSIC-Service / Express-Service

20.5. Vertegenwoordiging

Aangezien DPD de inkleding voor u verzorgt, dient u DPD te machtigen voor het doen van de douaneaangifte. DPD voert de douaneaangifte uit als directe vertegenwoordiger. Zie voor verdere informatie <https://www.evofenedex.nl/kennis/internationaal-ondernemen/douane/vertegenwoordiging>.

20.6. Douane

De Douane in Nederland en het Verenigd Koninkrijk controleren afzonderlijk van elkaar of de goederen in- en uitgevoerd mogen worden (bijvoorbeeld: zijn het verboden goederen, zijn de juiste documenten toegevoegd, zijn de gegevens volledig en correct), oordeelt of rechten en belastingen bij uit- of invoer moet worden betaald en berekent deze. DPD heeft geen invloed op het onderzoek dat de Douane uitvoert. In de meeste gevallen wordt het onderzoek door de Douane snel afgerond en kan het Pakket verder naar de eindbestemming. Heel soms kan het onderzoek enkele weken duren. Voor meer informatie over regels rondom de uitvoer van goederen uit Nederland verwijzen wij u naar de website van de Douane <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prime/douane>. Voor regels rondom invoer in het Verenigd Koninkrijk dient u de website van de Douane in het Verenigd Koninkrijk te raadplegen.

20.7. Let op! Indien het Pakket bij de Douane staat, kan mogelijk vertraging ontstaan. Tevens kunnen goederen tijdens het Douane onderzoek beschadigd raken, verloren gaan of in beslag genomen worden. DPD is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door een handelen of nalaten van de Douane.

Naast de hierboven genoemde regels die de Douane stelt aan in- en uitvoer, willen wij u informeren wat u onder meer nog kunt verwachten als u een Pakket verstuurt naar het Verenigd Koninkrijk.

A) Wat moet u doen voor de verzending van het Pakket naar het Verenigd Koninkrijk?

Voor een uitgebreide beschrijving over Pakketlabels verwijzen wij u naar onderdeel B.2. van deze Manual. Hieronder enkele aandachtspunten:

1. Allereerst dient u een Pakketlabel te maken via de door DPD beschikbaar gestelde DPD verzend software. Tijdens het maken van het Pakketlabel krijgt u de keuze tussen DAP en facturatievoorwaarden DP of NP.
2. Bij beide keuzes bent u zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig invoeren van de noodzakelijke douane informatie (gegevens en documenten) in de daarvoor beschikbaar gestelde DPD verzend software.
3. Na afronding van het proces worden de noodzakelijke gegevens en documenten aan de Douane en aan DPD verstuurd.
4. U bevestigt het Pakketlabel op het Pakket en biedt het Pakket ter verzending aan.

Let op! DPD kan alleen opdrachten in behandeling nemen indien aan de vereiste douane vereisten is voldaan. Indien u zelf verzendsoftware heeft ontwikkeld, dient u contact op te nemen met de afdeling Sales binnen uw regio zodat u uw verzend software kunt aanpassen aan de door DPD en Douane gestelde voorwaarden. Wij helpen u graag verder.

CLASSIC-Service / Express-Service

B) Wat kunt u verwachten als de Nederlandse Douane uw Pakket in behandeling heeft?

- a) er is voldaan aan alle wet- en regelgeving;
Het Pakket wordt uitgeklaard en vervolgt zo snel mogelijk zijn weg naar het Verenigd Koninkrijk.
- b) onjuiste gegevens of ontbrekende documenten;
Het Pakket wordt niet uitgeklaard. Het Pakket zal aan u retour worden gestuurd. Alle daarmee gemoeide kosten zullen voor uw rekening komen.
Let op: Indien het retourproces is gestart, kan dit niet meer worden gestopt.
- c) Inbeslagname
De Douane is gerechtigd om bijvoorbeeld verboden goederen in beslag te nemen. Dit betekent dat u de goederen kwijt bent. DPD is niet aansprakelijk, aangezien u zelf verantwoordelijk bent om wet- en regelgeving in acht te nemen.

C) Wat kunt u verwachten als de Douane in het Verenigd Koninkrijk uw Pakket in behandeling heeft?

- a) **Melding aan Geadresseerde**
Er zal contact worden opgenomen met de Geadresseerde via e-mail, sms en/of telefoon voor het betalen van de invoerrechten, belastingen, heffingen en overige kosten.
Na betaling wordt het Pakket in behandeling genomen ten behoeve van inklaring.
- b) **Geen betaling - inklaring heeft nog niet plaatsgevonden**
De Geadresseerde heeft niet betaald. In het geval betaling achterwege blijft, zal het Pakket aan u retour worden verstuurd. Alle daarmee gemoeide kosten zullen voor uw rekening komen.
Let op! Indien het Pakket in het retourproces is opgenomen, kan dit niet meer gestopt worden.
- c) **Tijdens inklaring**
 - i) De inklaring is succesvol afgerond en het Pakket zal zijn weg verder vervolgen naar de Geadresseerde.
 - ii) Onjuiste gegevens of ontbrekende documenten;
Bij import zijn soms andere eisen van toepassing dan bij export en dit kan dus betekenen dat er extra documentatie nodig is. Indien die niet beschikbaar zijn kan het Pakket niet worden ingeklaard. Het Pakket zal aan u retour worden gestuurd. Alle daarmee gemoeide kosten zullen voor uw rekening komen.
Let op! Indien het Pakket in het retourproces is opgenomen, kan dit niet meer gestopt worden.
 - iii) Inbeslagname
De Douane is gerechtigd om bijvoorbeeld verboden goederen in beslag te nemen. Dit betekent dat u de goederen kwijt bent. DPD is niet aansprakelijk, aangezien u zelf verantwoordelijk bent om de wet- en regelgeving in acht te nemen.
- d) **Pakket kan niet geleverd worden na inklaring**
De inklaring heeft plaatsgevonden maar het Pakket kan niet geleverd worden omdat bijvoorbeeld de Geadresseerde op vakantie is.
 - i) er zal aan u instructie worden gevraagd wat er dient te gebeuren met het Pakket.
Indien u ervoor kiest om het Pakket retour te laten komen naar Nederland dan zal u niet alleen de retourkosten moeten betalen, maar ook de invoerrechten, belastingen, heffingen en overige kosten. U kunt ook ervoor kiezen om het pakket op uw kosten te laten vernietigen, bijvoorbeeld als retour sturen leidt tot onevenredige kosten in relatie tot de waarde van het Pakket.
 - ii) in het geval wij binnen 5 kalenderdagen geen instructie van u ontvangen, zal het Pakket op uw

CLASSIC-Service / Express-Service

kosten worden vernietigd. DPD is niet aansprakelijk voor, op welke grond dan ook, geleden schade.

20.8. Let op! Ook hier geldt dat indien het Pakket bij de Douane staat mogelijk vertraging kan ontstaan. Tevens kunnen goederen tijdens het Douane onderzoek goederen beschadigd raken, verloren gaan of in beslag worden genomen. DPD is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door een handeling of nalaten van de Douane.

20.9. Aansprakelijkheid

De Opdrachtgever is aansprakelijk voor transportkosten, douanekosten, belastingen en heffingen, boetes, algemeen gemiddelde deposito's of bijdragen, administratieve kosten en alle andere redelijke kosten met betrekking tot de inklaring (zoals de kosten gerelateerd aan de opslag en vernietiging van goederen) en moet de Dienstverlener daarvoor vergoeden. Dit is ook van toepassing als ze moeten worden betaald door de Geadresseerde of als ze worden veroorzaakt door die partij en als deze bedragen niet door de Geadresseerde aan de Dienstverlener worden betaald op het eerste verzoek tot betaling.

20.10. Combinaties

Expeditie naar het Verenigd Koninkrijk is uitsluitend mogelijk met Opties Home en International Express.

DPD (Nederland) B.V.

Westfields 1410, NL-5688 HA Oirschot

Telefoon +31 (0) 499 33 99 00

Website [dpd.nl](https://www.dpd.nl)

