



#### 0. DEFINITIES

Voor de toepassing van deze algemene en bijzondere kadervoorwaarden, wordt verstaan onder:

DPD Belgium: de Belgische naamloze vennootschap gespecificeerd in de voettekst van huidig document;

DPD Belgium voorwaarden: de algemene voorwaarden beschreven in huidig document, geldig voor alle zendingen en leveringen op Belgisch grondgebied;

DPDgroup: de commerciële benaming van het DPD netwerk;

DPD Netwerk: één van de volgende bedrijven: DPD GmbH & Co KG, franchisenemers en samenwerkingspartners van DPD GmbH & Co KG, GeoPost SA, hun dochtervennootschappen en vestigingen, in voorkomend geval handelend via vertegenwoordigers of onafhankelijke handelspartners;

DPDgroup voorwaarden: de algemene voorwaarden van kracht voor grensoverschrijdende zendingen van het daarin omschreven type CLASSIC EUROPE (in België genaamd: DPD CLASSIC) en CLASSIC SHOP (in België genaamd: DPD PICKUP), vertrekkend vanuit België naar een tot de DPDgroup toegetreden entiteit;

#### 1 AANVAARDING VAN DE ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN EN REIKWIJDTE

- 1.1 De opdrachtgever verklaart zich akkoord met de hierna volgende algemene en bijzondere voorwaarden van DPD Belgium, waarvan hij kennis heeft genomen en er alle bedingen van heeft aanvaard, behoudens wanneer uitdrukkelijk anders werd overeengekomen.
- 1.2 Elke herziening van deze DPD Belgium Voorwaarden zal bindend zijn voor de opdrachtgever, voor zover deze herziening ter kennis van de opdrachtgever werd gebracht. Als kennisgeving geldt onder andere de bekendmaking op de website <http://www.dpd.com/be>, op de factuur of via e-mail.
- 1.3 De meest recente versie van deze algemene en bijzondere voorwaarden is bovendien online beschikbaar onder bovenstaande link (artikel 1.2)
- 1.4 De opdrachtgever gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat de DPD Belgium Algemene en bijzondere kadervoorwaarden en in voorkomend geval de in artikel 1.8 aangehaalde voorwaarden van toepassing zijn op alle met DPD Belgium gesloten transacties, zowel naar binnen- als naar buitenlandse bestemmingen, ongeacht of deze mondeling, telefonisch, per fax, per e-mail of op enige andere elektronische wijze worden doorgegeven.
- 1.5 Met uitzondering van de reikwijdte die wordt beheerst door de DPDgroup voorwaarden, voormeld, gelden huidige DPD Belgium Voorwaarden in het bijzonder voor de overname, het transport, de overslag, de opslag en de hiermee samenhangende behandeling van pakketten, als voor de volledige door DPD Belgium geleverde expeditieprestaties inzake de verzendingen.
- 1.6 Van de DPD Belgium Voorwaarden afwijkende voorwaarden van de opdrachtgever welke door DPD Belgium niet uitdrukkelijk schriftelijk en voorafgaandelijk werden aanvaard, hebben ten aanzien van DPD Belgium geen enkele rechtskracht, ook al worden ze niet uitdrukkelijk betwist.

- 1.7 Tenzij andersluidende bepalingen in deze DPD Belgium-Voorwaarden, zijn de tussen de opdrachtgever en DPD Belgium aangegane transacties onderworpen aan de bepalingen van de algemene Belgische expeditievoorwaarden, en subsidiair aan het CMR Verdrag van 19 mei 1956 betreffende de Overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (hierna "CMR Verdrag") en de Wet van 15 juli 2013 betreffende het goederenvervoer over de weg alsook haar uitvoeringsbesluiten (vervoer per weg), evenals aan het Verdrag van Montreal van 28 mei 1999 (hierna "Verdrag van Montreal") (vervoer per lucht). Het CMR Verdrag is subsidiair toepasselijk indien het schadeoord of de gebruikte modus onbekend zijn.

- 1.8 Een normale DPD verzending, dat wil zeggen zonder dat specifieke diensten zijn overeengekomen, wordt steeds als een DPD CLASSIC of DPD CLASSIC EUROPE pakket beschouwd, tenzij anders bepaald. De door DPD Belgium geleverde specifieke diensten zijn tevens onderworpen aan de eventuele toegevoegde Algemene en Bijzondere Voorwaarden van toepassing op de betreffende producten, die hier als geïntegreerd en overgenomen dienen beschouwd te worden, met name:

- Voor de diensten "CLASSIC EUROPE" en "CLASSIC SHOP" zijn afzonderlijke DPDgroup voorwaarden van toepassing voor alle grensoverschrijdende zendingen, waarbij DPD Belgium onverminderd geldt als contractant en dienstverlener. De DPDgroup voorwaarden dienen als in huidige kadervoorwaarden geïntegreerd en overgenomen te worden beschouwd. Voor het niet-grensoverschrijdend vervoer binnen België en voor producten en diensten die niet in de algemene voorwaarden "CLASSIC EUROPE" en "CLASSIC SHOP" worden omschreven, prevaleren huidige kadervoorwaarden. Zij gelden eveneens als lokale Leveringsvoorwaarden zoals bedoeld in Appendix 2 van de DPDgroup algemene voorwaarden, die op hun beurt worden aangevuld voor de matrix "Europese lokale dienstverlening" en "verboden goederen" per Leveringsland. De voormelde elektronische documenten kunnen geraadpleegd worden zowel op <http://www.dpd.com> in het Engels als op <http://www.dpd.com.be> in het Engels, Nederlands en het Frans. In België worden zij niet op het etiket gedrukt.
- DPD Pickup (Europese benaming: SHOP EUROPE): aangeboden op initiatief van de door DPD Belgium daartoe gemachtigde klant, in voorkomend geval op aangeven van de geadresseerde, inhoudende rechtstreekse levering in een erkende DPD Pickup parcelshop, zonder voorafgaande thuisaanbieding.
- DPD Storeconnect+ (toevoegen winkelpunten als ophaallocatie)
- DPD Classic Intercontinental (luchtvracht)
- DPD Express International, voor intercontinentale expresszendingen over de weg;
- DPD Express Services (DPD Express 10:00, DPD Express 12.00, DPD Express 18.00 en DPD Garantie voor zendingen met gegarandeerde leveringstermijn)
- Colissimo (kleine pakketten via Franse partner)
- DPD Max (vervoer van paletten)



- I DPD Webparcel en Pickup parcelshop, rechtstreekse verzending via erkende DPD Pickup Parcelshop, voor particulieren en kleine zakelijke klanten met dien verstande dat in geval van tegenstrijdigheid met de Algemene Voorwaarden de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden steeds primeren.
- Bovendien worden volgende diensten gedefinieerd:
- DPD Cash On Delivery (COD)
  - DPD Collection Request (COLREQ): ophaling op een ander adres dan het gebruikelijke ophaaladres, waarbij de opdrachtgever zelf de geadresseerde is;
  - Higher Insurance (hogere verzekering dan standaard voorzien in art. 8)
  - Saturday Delivery (leveringen op zaterdag)
  - Evening Delivery (avondleveringen)
- 1.9 Geen enkele werknemer, agent of onderaannemer van DPD Belgium is bevoegd om de bepalingen van de DPD Belgium Voorwaarden te wijzigen, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de directie.
- 2 VOORWAARDEN VAN VERZENDING**
- 2.1 Elk aan DPD Belgium toevertrouwd pakket moet aan de volgende gewichts- en afmetingsvoorschriften voldoen:
- maximum gewicht van 31,5 kg
  - maximum lengte van 1,75 meter
  - de som van 1x lengte + 2x hoogte + 2x breedte mag maximum 3,0 meter bedragen
- De opdrachtgever erkent het recht van DPD Belgium om eventuele vastgestelde verschillen inzake gewicht of volume te rectificeren en de verschuldigde bedragen dienovereenkomstig aan te passen en bijkomend te factureren.
- 2.2 De opdrachtgever staat in voor de goede verpakking van de goederen. De volgende verpakkingsvoorwaarden moeten steeds voldaan zijn:
- alle goederen moeten zorgvuldig worden verpakt in een scheurvrije verpakking;
  - de verpakking moet zorgvuldig worden dicht gekleefd zodat het onmogelijk is om het pakket te openen zonder sporen na te laten;
  - de inhoud moet beschermd zijn en niet kunnen verschuiven in de verpakking;
  - de inhoud en de verpakking moeten kunnen weerstaan aan wijzigende klimatologische omstandigheden;
  - vloeistoffen moeten lekdicht verpakt worden;
  - emmers, flessen, blikken en dergelijke moeten omgeven zijn door een degelijke verpakking, geschikt voor verzending, vervoer en automatische sortering;
  - het pakket moet kunnen weerstaan aan de behandeling door automatische sorteermachines, een val van 0,8 meter en een drukweerstand van 100 kilogram, zonder onderscheid zowel op de platte kanten als op de hoeken;
  - verschillende pakketten mogen niet samengebonden worden tot één pakket; in afwijkende gevallen is DPD Belgium enkel aansprakelijk voor het gelabelde pakket; enkel autobanden mogen per twee samengebonden worden met krimpfolie of spanbanden waartussen een karton wordt gestoken.
- 2.3 De aan DPD Belgium overhandigde pakketten mogen niet de volgende inhoud bevatten, zonder dat deze lijst limitatief is:
- goederen met bijzondere waarde zoals onder meer antiek, kunstvoorwerpen, unieke artikelen;
  - geld, oorkondes, unieke documenten of documenten die een waarde in geld of goederen vertegenwoordigen, paspoorten, effecten (munten, bankbiljetten, deviezen, cheques, kredietkaarten, wisselbrieven, titels aan toonder en andere titels), en voorwerpen die een prestatie in geld belichamen;
  - aanbestedingen en in verband daarmee te verstrekken documenten, contracten, testuitslagen en dergelijke documenten;
  - pakketten waarbij een waarde is aangegeven als bedoeld in artikel 24 CMR, een verklaring van bijzonder transportbelang als bedoeld in art. 26 lid 1 CMR is afgegeven dan wel een verklaring van bijzonder belang als bedoeld in art. 22 van het verdrag van Warsaw of het verdrag van Montreal;
  - pelzen, tapijten, pols- en zakhorloges, edelmetalen, juwelen, edelstenen, parels, siervoorwerpen en lederwaren waarvan de waarde € 520 per pakket overstijgt;
  - alle goederen waarvan de waarde € 13.000 per pakket overstijgt;
  - medicijnen die enkel op voorschrift verkrijgbaar zijn, medicijnen en medische apparaten en hulpmiddelen die niet expliciet werden toegestaan door DPD Belgium en niet voldoen aan de desbetreffende GDP-richtlijn;
  - verdovende middelen en injectienaalden;
  - door de wet verboden publicaties of audiovisuele media;
  - goederen waarvan het vervoer verboden is of gereglementeerd door de wet of internationale, communautaire, nationale, regionale of lokale reglementeringen van het land van oorsprong of bestemming;
  - in geval van internationaal transport: goederen waarvan de in- en export volgens de toepasselijke richtlijnen of van kracht zijnde rechtsregels in de respectievelijke doorvoer- of bestemmingslanden verboden is, of bijkomende formaliteiten vereist;
  - bloemen en planten;
  - levende of dode dieren, menselijke resten, lichaamsdelen of organen, medisch of biologisch onderzoeksmateriaal, medisch afval;
  - bederfbare goederen, goederen die moeten gekoeld worden en voedingsmiddelen die niet voldoen aan productcode PR 52 levensmiddelen – voorverpakt en te bewaren op kamertemperatuur;
  - handwapens, vuurwapens, alle varianten of replica waarvan de imitatie tot verwarring kan leiden en alle mechanismen en onderdelen ervan en munitie.
  - gevaarlijke en schadelijke goederen (omvattende maar niet beperkt tot: batterijen, radioactieve stoffen, brandstoffen en brandbare stoffen, chemicaliën, zuren, bijtende en irriterende stoffen, explosieven, vuurwerk, industriële alcohol). Een uitzondering kan worden gemaakt, wanneer deze overeenkomstig artt. 3.3, 3.4 of 3.5 ADR



2015 (beperkte en uitzonderlijke hoeveelheden) kunnen getransporteerd worden, na schriftelijke toestemming van DPD Belgium.

- goederen dewelke door de toepasselijke wettelijke bepalingen m.b.t. het desbetreffende transportmiddel als gevaarlijk worden omschreven;
- ieder voorwerp dat, hoewel het niet onder een van de bovengenoemde reglementeringen valt, door zijn aard of verpakking een gevaar voor derden, de gezondheid, het milieu, de veiligheid van de vervoermiddelen zou kunnen vormen of de andere vervoerde pakketten zou kunnen beschadigen.

Verder zal de Oprachtgever DPD Belgium steeds op voorhand inlichten omtrent alle niet-zichtbare bijzonderheden van de goederen die mogelijk van invloed kunnen zijn op de afwikkeling van de verzending. Bij gebreke daarvan aanvaardt DPD Belgium geen enkele verantwoordelijkheid m.b.t. de verzending.

De opdrachtgever aanvaardt dat DPD Belgium of iedere overheidsinstantie met inbegrip van de douane, het recht heeft om de toevertrouwde pakketten op ieder ogenblik te openen en te inspecteren, zonder dat de uitoefening van dit recht afbreuk doet aan het feit dat de opdrachtgever de enige verantwoordelijke blijft voor de echtheid van zijn verklaringen.

Overeenkomstig de reglementering inzake veiligheid op de luchthavens wordt de opdrachtgever in kennis gesteld van het feit dat alle pakketten die in de vliegtuigen worden geladen aan veiligheidscontroles door middel van röntgenstralen of andere technieken kunnen worden onderworpen.

Wanneer een afzender voorkomt op sanctielijsten in verband met anti-terreurmaatregelen, zal het hem verboden zijn enige zending te verrichten via het DPD-netwerk.

#### 2.4 Documenten, labeling, inlichtingen en etikettering door opdrachtgever:

Elk pakket moet gelabeld zijn met een DPD label, dat zonder kreuk en leesbaar is aangebracht op de grootste oppervlakte, die niet kleiner mag zijn dan het DPD label. Wanneer een pakket ten gevolge van slechte labeling niet (meer) scanbaar is, behoudt DPD Belgium zich het recht voor een forfaitaire schadevergoeding ten belope van de verzendingsprijs van het pakket te factureren voor herlabeling. Indien de wet- en regelgeving het voorziet, zal de opdrachtgever zorg dragen voor de verplichte etikettering (bijvoorbeeld LQ). DPD Belgium zal bovendien in de mate van het mogelijke rekening houden met indicatieve etiketten (bijvoorbeeld "breekbaar"), doch de opdrachtgever kan hieraan geen rechten ontleen. In geval van schade worden deze indicatieve etiketten dus buiten beschouwing gelaten.

Alle noodzakelijke documenten, inclusief eventuele douanedocumenten, om de voormelde prestaties te kunnen uitvoeren dienen volledig ingevuld en ondertekend te worden afgeleverd aan DPD Belgium. De opdrachtgever zal er rekening mee houden dat DPD Belgium is geen erkend douane-entrepot is. Pakketten aan douanereglementering onderworpen, worden behandeld door de centrale diensten van de DPDgroup in het buitenland, doch in elk geval binnen de Europese Unie.

Bij gebreke van voorlegging van alle nodige documenten is DPD Belgium niet aansprakelijk voor de eventuele onmogelijkheid tot aflevering van het pakket. In dat geval behoudt DPD Belgium zich het recht voor de eventueel gemaakte kosten door te factureren aan de opdrachtgever.

De opdrachtgever is als enige verantwoordelijk voor de volledigheid van de meldingen aangebracht op het DPD label of de vrachtbrief, meer bepaald en zonder dat deze opsomming limitatief is, voor de beschrijving van de aard, inhoud en waarde van de zending evenals van het adres van bestemming. De aanduiding van een postbus is onvoldoende en de opdrachtgever moet een volledig adres en/of inlichtingen verstrekken conform de gebruiken van het land van bestemming om een levering in normale omstandigheden mogelijk te maken. De opdrachtgever is in het bijzonder aansprakelijk jegens DPD Belgium voor alle schade (boeten, vertragingen, inbeslagname...) die rechtstreeks of onrechtstreeks zouden kunnen voortvloeien uit de afwezigheid, ontoereikendheid, onnauwkeurigheid of onwettigheid van die inlichtingen.

2.5 In principe worden pakketten die de gewichts- en/of afmetingsvoorschriften overschrijden, die niet aan de verpakingsvoorschriften beantwoorden of die een niet toegelaten inhoud bevatten, niet aanvaard door DPD. DPD Belgium heeft het recht de pakketten te openen teneinde zulks te controleren. Teneinde de levertermijnen zo kort mogelijk te houden is een controle door de chauffeur echter in principe niet mogelijk en is deze niet verplicht zulke controle uit te voeren.

Indien toch een niet-naleving van artikel 2.1, 2.2 of 2.3 wordt vastgesteld:

- zal een supplementair forfaitair bedrag, zoals bepaald in de voorwaarden van de offerte, worden aangerekend;
- is DPD niet aansprakelijk voor beschadiging of verlies;
- is de levertermijn langer;
- is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle mogelijke gevolgschade voortvloeiend uit de niet naleving van deze voorschriften, en zal hij DPD op eerste verzoek vrijwaren voor zulke schade;
- verleent de opdrachtgever aan DPD Belgium de toestemming om naar goeddunken over de pakketten te beschikken met inbegrip van de vernietiging ervan of het afzien van het verdere vervoer.

DPD Belgium behoudt zich tevens het recht om de verzending te weigeren of op te schorten van alle goederen:

- waarvoor de gegevens van de opdrachtgever of de geadresseerde niet duidelijk zouden zijn vermeld,
- waarvan, volgens DPD, de beschrijving, classificatie, markering, etikettering en/of verpakking niet aangepast zouden zijn aan het vervoer,
- die niet vergezeld zouden zijn van de nodige documenten of die de veiligheid van haar werknemers, agenten en onderaannemers of van haar vervoermiddelen en installaties in gevaar zouden brengen;
- die andere vervoerde goederen op enigerlei wijze zouden kunnen bevuilen, aantasten of beschadigen;
- waarvan het vervoer in strijd zou zijn met of onderworpen aan enigerlei toepasselijke reglementering of aan de



- bovengenoemde beperkingen, en dit zonder dat enige aansprakelijkheid door de opdrachtgever kan worden ingeroepen.
- 2.6 De opdrachtgever verklaart zich akkoord dat in geval van verzending van grote hoeveelheden pakketten tegelijk, al dan niet gestapeld op paletten, geen exacte telling van de individuele pakketten gebeurt door de chauffeur. Het exacte aantal pakketten zal dan ook uitsluitend worden bepaald op basis van het aantal door DPD ingescande pakketten. De handtekening voor ontvangst door de chauffeur gebeurt in dat geval enkel voor het aantal ingescande pakketten. In geval de chauffeur het door de opdrachtgever opgegeven aantal pakketten niet kan controleren of sommige pakketten niet kan scannen omwille van de laad- of verpakkingswijze van de opdrachtgever, is DPD Belgium niet aansprakelijk voor eventuele kosten of schade voortvloeiend uit de onjuistheid of het ontbreken van de vermelding van het aantal pakketten, hun merken of nummers. Het kan aan de DPD chauffeur niet verboden worden om op de vrachtbrief een voorbehoud te formuleren voor het aantal colli, wanneer het onmogelijk is om ze te tellen, omwille van de verpakking of omwille van instructies van de opdrachtgever of omstandigheden buiten zijn wil.
- 3 PRESTATIES EN – VERGOEDINGEN**
- 3.1 Tenzij anders overeengekomen, omvatten de prestaties van DPD Belgium:
- het organiseren van het transport van de pakketten door vrachtvervoerders volgens de reisweg, procedure en vervoerders naar keuze van DPD;
  - de overname, de overslag, de opslag en de afgifte van pakketten;
  - een tweede en derde aanbidding aan het huisadres van de geadresseerde in geval van afwezigheid van de ontvanger, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever of indien DPD kiest voor een alternatieve leveringsmethode conform artikel 3.4. Afhankelijk van het land van bestemming kan het aantal leveringspogingen bij internationale zendingen variëren;
  - het neerzetten van pakketten zonder handtekening van de geadresseerde, op een alternatief Leveringsadres op een Veilige Plaats, d.i. een welbepaalde overeengekomen plaats tussen DPD Belgium en de geadresseerde, indien hiertoe een schriftelijke neerzettoestemming werd gegeven;
  - de afhandeling van de retourverzending naar de opdrachtgever van onbestelbare of door de geadresseerde geweigerde pakketten. Voor deze retourzendingen wordt een toeslag in rekening gebracht zoals bepaald in de voorwaarden van de offerte;
  - een online track & trace tool.
- 3.2 DPD Belgium zal o.m. het transport van de pakketten laten uitvoeren volgens haar eigen methodes en organisatie. Dit impliceert onder meer dat het vervoer samen met pakketten van andere opdrachtgevers kan gebeuren, of mits gehele of gedeeltelijke tussenkomst van agenten of onderaannemers. De geadresseerde mag op een schriftelijke manier de datum en/of plaats van levering wijzigen, tenzij anders overeengekomen tussen opdrachtgever en geadresseerde.
- 3.3 DPD Belgium heeft het recht het pakket af te geven aan een persoon die zich bevindt op het adres van bestemming en bereid is de zending in ontvangst te nemen. De chauffeur noteert bij de handtekening voor ontvangst elektronisch de identiteit van de ontvanger op basis van diens verklaring. De chauffeur kan niet verplicht worden deze identiteit te controleren.
- 3.4 Na een eerste onsuccesvolle leveringspoging aan particulieren inzake een Classic of Classic Europe zending, heeft DPD Belgium het recht het pakket te leveren ofwel bij een Buur, d.i. een nabije persoon die in de omgeving van de geadresseerde verblijft of werkt, op een redelijke wandelafstand, en die bereid is de zending in ontvangst te nemen, ofwel in de dichtstbijzijnde DPD Shop (Pickup Parcel Shop), mits bericht in de brievenbus of sticker aangebracht op het initieel adres van de geadresseerde.
- 3.5 DPD Belgium heeft het recht om gebruik te maken van een elektronisch systeem om een bewijs van levering te bekomen. De eventuele digitale of gedigitaliseerde handtekening van de geadresseerde evenals de reproductie ervan vormt het bewijs van de levering van het pakket en de partijen kennen aan deze handtekening identieke juridische waarde toe als aan een traditionele handtekening op papier.
- 3.6 Voor haar prestaties ontvangt DPD Belgium de volgende vergoedingen en/of betalingen:
- het bedrag van de vergoeding zoals deze blijkt uit de door DPD Belgium aan de Opdrachtgever meegedeelde tarieven, met dien verstande dat in geval van wijziging van de tarieven de laatst door DPD Belgium meege-deelde tarieven zullen gelden;
  - kosten voor terughaalopdrachten, dewelke afzonderlijk ten laste van de opdrachtgever vallen;
  - in geval van overschrijding van de gewichts-, lengte- en/of omtrekvoorwaarden: het supplementair bedrag voorzien in art. 2.5
  - de terugbetaling van de door DPD voorgeschoten kosten (vb. ingeval van inklaring, douanerechten en accijnzen, enz...);
  - eventuele andere kosten of vergoedingen voortvloeiend uit de toepassing van artikel 2.4.
- 3.7 De door DPD Belgium meegedeelde tarieven omvatten geen rechten, taksen, bijdragen, of verschuldigde belastingen in toepassing van enige fiscale, douane- of andere reglementering die van toepassing zou kunnen zijn in het land van oorsprong, een transitland of het land van aankomst. Elk aldus verschuldigd bedrag blijft ten laste van de Opdrachtgever. Tenzij anders vermeld zijn BTW en brandstofverhogingen ("fuel surcharge") evenmin begrepen in de door DPD meegedeelde tarieven.
- 4 DPD SOFTWARE EN HARDWARE**
- 4.1 In geval van installatie van DPD software bij de klant wordt door DPD Belgium een te allen tijde herroepbare licentie m.b.t. deze software verleend. DPD behoudt alle intellectuele eigendomsrechten m.b.t. deze software. Kopiëren of verspreiden van deze software is ten strengste verboden. Door DPD Belgium ter beschikking gestelde hardware blijft steeds exclusief eigendom van DPD.
- 4.2 De klant is verantwoordelijk voor het correct gebruik van de





- DPD software en hardware. DPD Belgium is niet aansprakelijk voor eventuele directe of indirecte schade veroorzaakt door DPD software en hardware, al dan niet ten gevolge van verkeerd gebruik ervan.
- 5 BEWIJS VAN LEVERING**
- 5.1 De bewijzen van levering van pakketten zijn gedurende zes maanden beschikbaar via de internetsite van DPD. Vanaf zes maanden na de leveringsdatum tot en met twee jaar na de leveringsdatum kunnen enkel nog bewijzen van levering worden bekomen via de klantendienst van DPD Belgium, tegen betaling van een forfaitaire kostprijs. Vanaf twee jaar na de leveringsdatum worden de bewijzen van levering niet langer bewaard door DPD.
- 6 BETALING**
- 6.1 De facturen van DPD Belgium zijn betaalbaar via overschrijving op het op de factuur vermelde rekeningnummer van DPD Belgium. Het uitzonderlijk toestaan van enige andere betalingswijze kan enkel schriftelijk geschieden en kan nooit de wijziging of afschaffing van deze algemene voorwaarden met zich meebrengen.
- 6.2 Teneinde een vlotte betaling te garanderen kan DPD Belgium in voorkomend geval garanties of zekerheden vragen zoals domiciliëring, bankwaarborg, enz. DPD Belgium is tevens gerechtigd betaling van de verzendingsprijs te vragen bij ophaling van het pakket bij de opdrachtgever, bij gebreke waarvan DPD Belgium het recht heeft om het pakket niet te aanvaarden.
- 6.3 Compensatie van de verschuldigde factuurbedragen met eventueel gevorderde vergoedingen wegens beschadiging is in geen geval toegestaan.
- 6.4 Betalingen worden steeds eerst toegerekend op de kosten en schadevergoedingen, dan op de intresten en dan pas op de hoofdsom.
- 7 BETALING-WANBETALING**
- 7.1 Alle facturen zijn onmiddellijk betaalbaar binnen de 15 dagen na factuurdatum. Bij gebreke aan ontvangst van betaling binnen deze termijn is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest van 10 % per jaar vanaf de factuurdatum verschuldigd. Vanaf de tweede schriftelijke herinnering wordt een administratiekost van € 15 in rekening gebracht.
- 7.2 Het bedrag van de binnen de 15 dagen na factuurdatum onbetaald gebleven facturen zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd worden met 10 % met een minimum van € 60 ten titel van forfaitaire schadevergoeding van de door DPD Belgium ten gevolge van de wanbetaling geleden kosten.
- 7.3 Iedere factuur die niet werd betwist binnen de acht dagen na ontvangst wordt verondersteld definitief te zijn aanvaard. Het indienen van een klacht betekent in geen geval een vrijstelling van de verplichting om de factuur te betalen, minstens voor het niet-betwiste deel.
- 7.4 Bovendien zal DPD Belgium niet verplicht zijn verdere leveringen of diensten uit te voeren volgens welke overeenkomst ook, vooraleer alle vervallen facturen werden vereffend.
- 8 AANSPRAKELIJKHEID - KLACHTEN**
- 8.1 Onverminderd hetgeen volgt, is DPD Belgium slechts aansprakelijk voor volledig of gedeeltelijk verlies of beschadiging van het pakket, in zoverre het verlies of de beschadiging zich voordoet tussen de aftekening voor ontvangst door de chauffeur en de aftekening voor ontvangst door de geadresseerde of ontvanger van het pakket, en voor zover de schade of het verlies niet het gevolg zijn van een fout van de opdrachtgever of de geadresseerde, overmacht of toeval in de zin van art. 1148 B.W., willekeur, een gebrek eigen aan het voorwerp of onvoldoende verpakking, en voor zover de aansprakelijkheid van DPD Belgium niet werd uitgesloten overeenkomstig deze algemene voorwaarden, hierin begrepen de algemene Belgische expeditievoorwaarden. Overeenkomstig de schaderegelingsprocedure van DPD Belgium, dewelke op eerste verzoek (opnieuw) wordt overhandigd en beschikbaar is op [www.dpd.be](http://www.dpd.be), dient bij de levering zichtbare schade of gedeeltelijk verlies, onmiddellijk na de levering schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan DPD Belgium. Niet-zichtbare schade dient onmiddellijk na de ontdekking, doch ten laatste binnen de 7 kalenderdagen, waarbij de dag van levering zal gelden als dag 1, schriftelijk kenbaar gemaakt te worden gemaakt aan DPD Belgium. De verzender moet bewijzen dat het verlies of de beschadiging van het pakket tijdens de aansprakelijkheidsperiode van DPD Belgium is opgetreden en bij het aanvaarden door de geadresseerde of ontvanger reeds bestond. DPD Belgium zal, overeenkomstig haar schaderegelingsprocedure en naar best vermogen binnen de daarin aangegeven termijnen, haar beslissing waarbij zij haar aansprakelijkheid afwijst dan wel aanvaardt, te kennen geven aan de verzender.
- 8.2 DPD Belgium is niet aansprakelijk voor enige schade of verlies dewelke niet volgens de schaderegelingsprocedure van DPD Belgium werd aangegeven. Levertermijnen zijn steeds indicatief, houden geen rekening met eventuele douaneformaliteiten en houden nooit enige resultaatsverbintenis in vanwege DPD Belgium, tenzij anders vermeld. DPD Belgium kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor laattijdige levering. Ook Inflight Opties, tijdsvensters voor levering, desgevallend op elektronische wijze meegedeeld aan geadresseerden via DPD Predict, hebben een louter indicatief en informatief karakter.
- 8.3 Voor het overige zijn de artikels 17 tot 23, 25 en 27 tot 30 van het CMR-Verdrag, of de overeenkomstige artikels van het Verdrag van Montreal van toepassing.
- 8.4 De door DPD Belgium te betalen schadevergoeding wegens verlies of beschadiging wordt bepaald overeenkomstig de regels van het CMR verdrag (vervoer per weg) of het Verdrag van Montreal (vervoer per lucht), met dien verstande dat deze nooit meer dan € 520 per pakket kan bedragen. Het CMR Verdrag is toepasselijk indien het schadeoord of de gebruikte modus onbekend zijn. Vermelding van waarde op de vrachtbrief of van het bedrag van een bijzonder belang zoals bedoeld in artikel 24, respectievelijk 26 van het CMR-Verdrag of in de overeenkomstige artikels van het Verdrag van Montréal is niet toegestaan en wordt in voorkomend geval voor niet geschreven gehouden.
- 8.5 DPD Belgium is niet aansprakelijk voor beschadiging van:



- terughaalpakketten (COLREQ), d.w.z. pakketten die afgehaald worden op een ander adres dan het normale adres van afhaling en die geleverd worden op het adres waar normaal gezien de afhalingen gebeuren; Voor COLREQ, kunnen bovendien andere lokale wet- en regelgevingen en aansprakelijkheidsplafonds van kracht zijn bij verlies, met als minimum de bedragen voorzien in de CMR-verdrag. Voor inlichtingen kan voorafgaand contact opgenomen te worden met de administratie van DPD BELGIUM.
- DPD is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van:
- pakketten die de gewichts- en/of afmetingsvoorschriften zoals bepaald in artikel 2.1 overschrijden;
  - pakketten die niet aan de verpakkingsvoorschriften zoals bepaald in artikel 2.2 beantwoorden;
  - pakketten waarvan de inhoud niet toegelaten is overeenkomstig artikel 2.3;
  - pakketten zonder DPD label of vrachtbrief of in geval van afwezigheid, ontoereikendheid, onnauwkeurigheid of onwettigheid van de in deze algemene voorwaarde opgesomde inlichtingen.
- 8.6 DPD Belgium kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor onrechtstreekse verliezen of schade of incidenten (ongeacht of die te wijten zijn aan haar nalatigheid of andere tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen) die het gevolg zijn van het verlies, beschadiging of vertraging van een zending, noch voor administratiekosten daaromtrent.
- 8.7 DPD Belgium wenst alle misverstanden uit te sluiten bij de behandeling van klachten en schades. Mocht de belanghebbende een klacht hebben over de eerste hierboven vermelde beslissing volgens de schaderegelingsprocedure van 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 Belgium, uitsluitend via [secondopinion@dpd.be](mailto:secondopinion@dpd.be).  
DPD Belgium zal zo nodig het dossier heropenen en onderzoeken of er eventueel een tekortkoming is opgetreden in de behandeling van de eerste klacht.  
Indien de verzoeningsprocedure met DPD niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, heeft de klager de mogelijkheid om zich via brief, fax, e-mail of mondeling ter plaatse 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](mailto:info@omps.be) (N/D/E) of [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) (F), website [www.omps.be](http://www.omps.be), die wettelijk is opgericht bij wet van 21 maart 1991. Deze ombudsdienst is een onafhankelijke overheidsdienst en beroepsinstantie.  
Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan men zich mondeling tot de ombudsdienst wenden ten einde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen of om een bestaand dossier op te volgen.  
Klachten zijn enkel ontvankelijk indien kan aangetoond worden dat eerst ten aanzien van DPD de nodige stappen werden ondernomen.
- 9 VERZEKERING**
- 9.1 Voor elk pakket dat door DPD Belgium wordt aangenomen is DPD Belgium verzekerd voor haar aansprakelijkheid zoals bepaald in artikel 8.
- 10 PANDRECHT**
- 10.1 DPD Belgium heeft het recht om op basis van alle vervallen aanspraken die haar rechtens het contract en huidige algemene voorwaarden ten aanzien van de opdrachtgever toekomen, een retentierecht uit te oefenen op de goederen of andere waarden die in haar bezit zijn en deze als pand te beschouwen tot zekerheid van het nakomen van de verbintenissen waartoe de opdrachtgever gehouden is.
- 10.2 In zoverre het pand- of retentierecht het wettelijke pand- of retentierecht zou overtreffen, is het beperkt tot die goederen en waarden die eigendom zijn van de opdrachtgever.
- 10.3 De bovenstaande bepalingen gelden onverminderd andere zekerheden waarop DPD Belgium zich volgens de wet of enige overeenkomst kan beroepen.
- 11 VERJARING**
- 11.1 Alle aanspraken van de opdrachtgever uit om het even welke rechtsgrond verjaren na verloop van één jaar. In geval van volledig verlies neemt de verjaringstermijn een aanvang op de dag van de overname van het pakket door DPD. In geval van gedeeltelijk verlies of van zichtbare schade neemt de verjaringstermijn een aanvang op de dag van levering van het pakket bij de ontvanger.
- 11.2 Verjaarde aanspraken kunnen niet via een tegeneis of exceptie worden verhaald.
- 12 DEELBAARHEID**
- 12.1 De nietigverklaring of krachteloosheid van een of meerdere clausules van de onderhavige algemene voorwaarden hebben geen enkele invloed op de geldigheid van de andere clausules.
- 13 TOEPASSELIJK RECHT – BEVOEGDE RECHTBANK**
- 13.1 Enkel het Belgische recht is van toepassing op de contractuele relatie tussen DPD Belgium en de opdrachtgever.
- 13.2 Enkel de Rechtbanken te Mechelen zijn bevoegd om kennis te nemen van en te oordelen over alle gerezen betwistingen en geschillen m.b.t. alle diensten verricht door DPD Belgium.