



# DPD Manual

Classic-Service / Express-Service

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### Inhoudsopgave

Voorwoord	3
<b>DEEL A. BEGRIPPEN</b>	<b>4</b>
1. Wat betekenen al die logistieke begrippen?	4
<b>DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN</b>	<b>6</b>
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 (wegvervoer)?	9
5. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Express Services / DPD Garantie (wegvervoer)?	10
6. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Classic Intercontinental / DPD Express / DPD International Express (luchtvervoer)?	12
<b>DEEL C. PAKKETTEN</b>	<b>14</b>
7. Waar moet een Pakket aan voldoen?	14
8. Welke afmetingen/gewichten mag een Pakket hebben?	15
9. Kan de Opdrachtgever ook Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen aanbieden?	16
<b>DEEL D. CLAIMS</b>	<b>17</b>
10. Welke informatie heeft DPD nodig voor het beoordelen van een claim?	17
11. Wanneer moet u een voorschot storten?	19
<b>DEEL E. OPTIES</b>	<b>20</b>
12. Optie: Pickup parcelshop	20
13. Optie: retourzending via Easy Return Service	22
14. Optie: Predict	23
15. Optie: Saturday Delivery	24
16. Optie: C.O.D. (Cash on Delivery)	25
17. Optie: Collection Request	26
18. Optie: Higher Insurance	27
19. Optie: C.U.D. (Collection upon Delivery)	28
20. Optie: Palletadministratie	29
21. Optie: Webshops	30
22. Optie: Customs Clearance	32

# DPD Manual

## 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.



### 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 vervoerovereenkomsten die u met DPD sluit.
- 1.2. Afleverbewijs: iedere uiting 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 werkingsfeer 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. C.O.D. (Cash On Delivery): het door DPD laten bezorgen van een Pakket tegen betaling door de Geadresseerde van het aan de Opdrachtgever verschuldigde bedrag aan DPD.
- 1.5. CMR: het Verdrag van 1956 betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg. Het CMR is dwingendrechtelijk van toepassing op alle grensoverschrijdende vervoerovereenkomsten die DPD met u sluit.
- 1.6. Dienstverlening: alle werkzaamheden van DPD strekkende tot, en in verband met, Vervoer.
- 1.7. DPD: DPD (Nederland) B.V., gevestigd te Best (5684 PK) aan de Tormentil 10, Nederland, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken onder nummer 09118128.
- 1.8. Geadresseerde: de (rechts)persoon aan wie de Pakketten door DPD dienen te worden afgeleverd.
- 1.9. Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen (ook bekend als 'Limited Quantities'): het vervoer van gevaarlijke stoffen in gelimiteerde hoeveelheden op grond van het ADR.
- 1.10. Geodata: een digitaal bestand dat (onder meer) NAW-gegevens van de Geadresseerde en de gewenste Opties bevat.



## Classic-Service / Express-Service

- 1.11. 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).
- 1.12. Opdrachtgever (of 'u'): de wederpartij van DPD bij de overeenkomst tot Dienstverlening.
- 1.13. Pakket: goederen met een Inkoopwaarde van maximaal € 13.000.
- 1.14. Pakketlabel: het label met instructies dat aan het Pakket moet worden vastgemaakt.
- 1.15. Pickup parcelshop: een aanlever- en afgiftepunt voor Pakketten in het netwerk van DPD.
- 1.16. 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.
- 1.17. Software: alle software (modules) in gebruik bij DPD, waaronder begrepen myDPD/Delis *Print*, Geodata en toekomstige updates, wijzigingen, bug fixes (foutverwijdering) en patches (reparatiesoftware) die op dergelijke software (modules) van toepassing zijn. Op sommige plekken in de DPD Manual wordt gedoeld op een specifiek onderdeel van deze software.
- 1.18. Transitijd: de tijd die verstrijkt tussen ter beschikking stelling van een Pakket aan DPD en aflevering aan de Geadresseerde.
- 1.19. Vervoer: het vervoeren van Pakketten in opdracht van de Opdrachtgever.
- 1.20. Vervoersdocument: de (lucht)vrachtbrief, verzendlijst, CMR-lijst, of het Pakketlabel waarmee DPD ontvangst van een Pakket aanvaardt en zich verplicht tot aflevering daarvan.

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN

#### 2. Geodata en inlogcodes

##### Het maken van een Pakketlabel

- Stap 1.** U dient te controleren of het Pakket voldoet aan de vereisten die daaraan zijn gesteld in Deel C van de DPD Manual.
- Stap 2.** U dient met de door DPD ter beschikking gestelde Software (myDPD, *DelisPrint of DIS*), conform de door DPD verstrekte specificaties, voor elk Pakket een Pakketlabel aan te maken, de verzenden 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 van de Geadresseerde in te voeren.
- Stap 3.** Na de bovenstaande keuzes te hebben gemaakt wordt de Geodata middels de Software automatisch aan DPD verzonden nadat u de handeling 'einde dag'/'dagafsluiting' hebt uitgevoerd. Dit kan alleen als u een werkende internetverbinding heeft. Als de Geodata niet door DPD is ontvangen, kan geen Dienstverlening worden verricht.
- Stap 4.** Nadat de Geodata is verzonden dient u het Pakketlabel uit te printen en onlosmakelijk aan het Pakket vast te maken. 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.

Let op! Als u geen gebruik wil maken van de Software van DPD (myDPD/*DelisPrint*) om Pakketlabels aan te maken, moet u eerst een door u zelf vervaardigd test Pakketlabel ter goedkeuring aan DPD toezenden. Pas na 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.

##### Postcodetabel

De postcodetabel is noodzakelijk om Pakketten naar het juiste adres te verzenden en moet driemaal per jaar worden geüpdatet, maar dit kan variëren. Als u myDPD gebruikt updatet DPD de postcodetabel automatisch voor u. Als u *DelisPrint* gebruikt dient u echter in de online applicatie toestemming te geven voor updates van DPD. 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 onze afdeling CustomerIT.



## Classic-Service / Express-Service

### **Inlogcodes**

De aan u verstrekte inlogcodes voor myDPD/DelisPrint (en eventueel voor andere Software) zijn strikt persoonlijk. Het is u daarom niet toegestaan om de aan hem 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.

### **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 B2B opdracht die eigenlijk B2C is).

## Classic-Service / Express-Service

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

- Stap 1.** Het Pakketlabel dient op de dag van afhaling door u via myDPD/Delis *Print* 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 'afzender' is aangemerkt.
- Stap 2.** DPD zal maximaal eenmaal per werkdag Pakketten afhalen, ongeacht eventuele meerdere verstrekte opdrachten, tenzij u met DPD schriftelijk anders bent overeengekomen.
- Stap 3.** De chauffeurs rijden meestal vaste routes en zijn daarom aan een strakke planning gebonden. Als een specifieke tijdspanne voor het afhalen van Pakketten is overeengekomen, dienen de Pakketten daarom aan het begin van die tijdsspanne gereed te staan. DPD kan om operationele of economische redenen besluiten om Pakketten gedurende een ander tijdvak af te halen. Daarnaast moet met betrekking tot de Pakketten een vrachtbrief zijn opgesteld, die door de chauffeurs wordt afgetekend als hij de Pakketten ophaalt. U mag de Pakketten alleen na aftekening van de vrachtbrief door de chauffeurs afgeven. Vanwege hun strakke planning halen chauffeurs alleen Pakketten af als die aan hen ter beschikking worden gesteld aan de zijde van de openbare weg, of op het erf van het afhaaladres op de plaats 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 DPD ter beschikking gestelde aantal Pakketten. Dit geldt ook als DPD een vrachtbrief heeft afgetekend 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 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 aan DPD te verstrekken.
- Stap 6.** De DPD-chauffeur 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 DPD in ontvangst genomen Pakketten. Dit geldt ook als de chauffeur 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.



## Classic-Service / Express-Service

### 4. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Classic Services (wegvervoer)?

#### Verandering adres/bezorgdatum?

Voor bezorging binnen Nederland geldt dat voorafgaand aan de eerste bezorgpoging door DPD kunnen zowel de Geadresseerde als u een nieuw bezorgadres en/of een nieuwe bezorgdatum opgeven. Eventuele vertraging in de bezorging aan de Geadresseerde die dit tot gevolg heeft, komt wel voor uw rekening en risico. Voor bestemmingen in het buitenland is dit niet mogelijk.

#### Veiligheid

De veiligheid van chauffeurs is voor DPD van groot belang. Daarom is bezorging van Pakketten op terreinen die enkel mogen worden betreden als aan bijzondere eisen is voldaan uitgesloten (zoals het dragen van beschermende kleding op een bouwterrein en het fouilleren van bezoekers van een justitiële inrichting).

#### Bezorgpogingen

Geadresseerden zijn niet altijd thuis. Daarom verricht DPD in Nederland minimaal één bezorgpoging, tenzij DPD kiest voor een andere bezorgmethodiek dan aflevering aan het huisadres. In het geval van grensoverschrijdend wegvervoer kan het aantal bezorgpogingen variëren. Als een bezorgpoging niet slaagt, heeft DPD de vrije keuze om aan andere bezorgmethode te kiezen. Als het afleveren van het Pakket niet slaagt, krijgt u geen geld terug.

#### Niemand thuis?

Als bij de eerste bezorgpoging op het adres van de Geadresseerde niemand wordt aangetroffen die bereid is het Pakket aan te nemen, kan het bezorgadres zowel op uw initiatief als dat van DPD of Geadresseerde, worden gewijzigd naar een ander bezorgadres binnen Nederland, zoals een Pickup parcelshop (zie paragraaf 12 voor de mogelijkheden). Nadat het Pakket door DPD is afgegeven aan Pickup parcelshop kan geen ander bezorgadres meer aan DPD worden opgegeven. Als een bezorgpoging aan de Geadresseerde niet slaagt, mag DPD het Pakket ook bezorgen op één van de naastgelegen adressen, waarmee hij zal worden geacht aan zijn verplichting tot aflevering te hebben voldaan. Natuurlijk zal DPD hiervan een mededeling achterlaten bij de Geadresseerde.

#### Afgifte van het Pakket

Aflevering door DPD op het adres van de Geadresseerde kan plaatsvinden door het Pakket af te geven aan elk meerderjarig persoon dat bereid is het Pakket in ontvangst te nemen, aan de zijde van het bezorgadres aan de openbare weg, op het erf van het bezorgadres of op de plaats bestemd voor bezorging van goederen van het bezorgadres. DPD is niet verplicht om de leeftijd en de bevoegdheid van de ontvanger vast te stellen of te controleren. In de logistiek is het belangrijk dat de juiste documenten worden ondertekend. Daarom staat u er voor in dat de Geadresseerde of andere bevoegde ontvanger van een Pakket een Afleverbewijs zal ondertekenen op een wijze die de ondertekenaar identificeert.

#### Neerzettoestemming

Veel Geadresseerden verstrekken toestemming aan DPD om Pakketten op andere locaties dan hun adres af te leveren. Deze toestemmingen zijn incidenteel of voor de duur van twee jaar. U verklaart er mee akkoord te zijn dat Pakketten, zonder nadere mededeling van DPD, worden bezorgd op de alternatieve bezorglocatie van de Geadresseerde.

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



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

#### 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 GARANTEE Pakketten, afhankelijk van het land van bestemming.

Op [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) vindt u informatie over de landen van bestemming waarvoor deze Express / Garantie diensten beschikbaar zijn, de exacte DPD GARANTEE 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.



#### Werkwijze

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

- Stap 1.** Als u aan DPD aangeeft een Pakket via DPD Express Services / DPD Garantie te willen laten bezorgen stuurt DPD u DPD Express Services / DPD Garantieetape 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 Garantieetape moet door u op alle zijden van het Pakket te 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.** Op uw verzoek kan DPD verpakking aan u ter beschikking stellen voor het verzenden van Express Pakketten met een bruto gewicht tot 500 gram (DPD Premium Enveloppe) en 2,5 kg (DPD Premium Box). Dit is uitermate handig, maar niet verplicht.
- Stap 5.** De aflevertermijnen kunnen enkel worden gegarandeerd als u de Pakketten op de dag van afhaling uiterlijk om 12.00 uur heeft aangemeld.
- Stap 6.** Als de door u gewenste service niet overeenstemt met de mogelijkheden voor de opgegeven postcodezone of het land van bestemming, zal het Pakket worden geleverd in overeenstemming met de dienst die de gewenste service zo dicht mogelijk benadert.

## Classic-Service / Express-Service

- Stap 7.** Als het DPD niet lukt om een Pakket onder de bedongen voorwaarde te bezorgen, geldt het volgende stappenplan: DPD stelt u hiervan onmiddellijk op de hoogte per telefoon of e-mail, met opgave van de oorzaak, teneinde de verdere wijze van afhandeling van het Pakket met u overeen te komen (proactieve retourinformatie). Bij nadere bezorgpogingen worden de Transittijden niet gegarandeerd.
- Stap 8.** 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 van u.

## Classic-Service / Express-Service

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

#### DPD Luchtvervoer

Als u wenst dat een Pakket via de lucht wordt vervoerd, kunt u gebruik maken van DPD Classic Intercontinental, DPD Express of DPD International Express. DPD Classic Intercontinental, DPD Express of DPD International Express worden hierna 'DPD luchtvervoer' genoemd. Voor DPD luchtvervoer gelden een aantal bijzondere regels, waar DPD en u zich aan moeten houden.



#### Stappenplan

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

- Stap 1.** Als u van DPD luchtvervoer gebruik wenst te maken, moet u dit expliciet 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.
- 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 300/2008. DPD mag de Pakketten (doen) controleren om veiligheidsredenen, in het bijzonder in het kader van willekeurige veiligheidscontroles.
- Stap 4.** U bent verantwoordelijk voor de correcte en volledige invulling van de Vervoersdocumenten, inclusief de douane- en exportdocumenten. 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 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](http://www.dpd.nl). Een Pakket wordt nooit een tweede of derde maal aangeboden in geval van afwezigheid van de Geadresseerde bij de eerste afleverpoging.
- Stap 6.** In geval bezorging onmogelijk blijkt, om welke reden ook, geschiedt de retourzending op uw kosten. DPD heeft het recht om over het Pakket te beschikken, inclusief te beslissen tot vernietiging ervan, als retourzending niet mogelijk is, ongeacht de reden daarvan.

#### 'Bekende afzender'

In het luchtvervoer is uw 'status' van belang. Als u bent gecertificeerd als een "bekende afzender" als bedoeld Verordening 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.

#### 'Geen bekende afzender'

Als u niet gecertificeerd bent als een "bekende afzender" in de zin van Verordening 300/2008 de bijlage daarbij 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 de verordening bevatten.

## Classic-Service / Express-Service

### Controles en extra kosten

Als - al dan niet willekeurige en al dan niet voorgeschreven - veiligheidscontroles zoals vereist volgens toepasselijke Regelgeving worden uitgevoerd op uw Pakketten, is DPD gerechtigd de kosten daarvan aan u door te belasten.

### Let op!

In geval van niet-naleving van de toepasselijke Regelgeving of enige andere op u rustende bovenstaande verplichting, bent u aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade. Deze aansprakelijkheid bestaat ten aanzien van DPD en ten aanzien van elke derde die schade lijdt. U zal DPD vrijwaren tegen iedere vordering van derden. DPD is jegens u niet aansprakelijk voor verlies of schade aan de lading of vertraging ten gevolge van toepassing van Regelgeving.

### DPD International Express

Als u gebruik wenst te maken van onze DPD International Express dienst gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

1. Het Pakket moet zijn voorzien van een pakbon en een commerciële factuur;
2. 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](http://www.dpd.nl) vindbare toeslag;
3. Als de eerste bezorgpoging faalt omdat de Geadresseerde niet op het afhaaladres aanwezig is of omdat hij de douaneheffingen niet wil voldoen, dient de Opdrachtgever binnen 10 dagen DPD van instructies te voorzien. Bij het ontbreken van instructies wordt het Pakket op kosten van de Opdrachtgever geretourneerd.
4. Claims kunnen alleen in behandeling worden genomen als de Opdrachtgever de volgende documenten verstrekt:
  - De vrachtbrief;
  - Een ingevuld claimformulier;
  - De originele factuur;
  - Indien van toepassing een factuur terzake de reparatiekosten.
5. 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.
6. 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.
7. Claims moeten inhoudelijk correct, compleet, specifiek en voorzien van datering en handtekening worden ingediend.



#### 7. Waar moet een Pakket aan voldoen?

##### 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. Een Pakket dient scheurvrij en lekdicht te zijn verpakt en op zo'n manier dat de inhoud niet kan verschuiven in de verpakking. Dat betekent dat uw zending zowel een goede binnen- als buitenverpakking moet hebben. Alleen een 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 en zodanig dat het bestand is tegen weersinvloeden.



##### Als de verpakking niet voldoet aan de vereisten

Als de verpakking, het gewicht of de omtrek van het Pakket niet voldoet aan bovenstaande vereisten, kan DPD besluiten het desbetreffende Pakket tegen een extra toeslag toch in behandeling te nemen (namelijk als Non Conveyable-Pakket). Ook mag DPD in dat geval het desbetreffende Pakket aan u retourneren of opslaan en u om instructies verzoeken.

##### 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.

##### Controle

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

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.

## Classic-Service / Express-Service

### 8. Welke afmetingen/gewichten mag een Pakket hebben?

#### Bezorging via DPD Classic Services / DPD Express Service / Garantie (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.

#### Bezorging via DPD Classic Intercontinental – DPD Express – DPD International Express (luchtvervoer)

Een Pakket mag een maximaal *volume*gewicht hebben van  $1 \text{ m}^3 = 200 \text{ kg}$ . Dit volumegewicht wordt als volgt berekend: lengte x breedte x hoogte in cm / 4.000 (voor DPD International Express geldt 5.000). **Let op!** Het *daadwerkelijke* gewicht is maximaal 31,5 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](http://www.dpd.nl) vindbare toeslag.

#### Bezorging via DPD International Express (luchtvervoer)

Een Pakket mag een maximale lengte van 175 cm en omtrek van 300 cm hebben en minimale afmetingen van 23 x 16 cm. Boven een lengte van 150 cm geldt een door DPD vastgestelde en op [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) vindbare toeslag.

#### 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 (dubbele breedte plus dubbele hoogte plus 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 (dubbele breedte plus dubbele hoogte plus 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 (dubbele breedte plus dubbele hoogte plus lengte) van 250 cm.

#### Retourzending via Easy Return Service (ERS)

Als u een Pakket retour wil laten bezorgen via ERS, bedraagt de maximale omvang 100 cm bij 70 cm bij 50 cm en de minimale omvang 10 cm bij 10 cm bij 1 cm. Het maximale gewicht bedraagt 31,5 kg. Voor (ERS) geldt een toeslag voor elk NC-pakket en daarnaast voor niet-leesbare Pakketlabels. Pakketlabels zijn bijvoorbeeld niet leesbaar indien de tekens vervaagd zijn, in elkaar overlopen of als het Pakketlabel is gekreukeld.

#### Als het Pakket niet voldoet aan de vereisten

Als de verpakking, het gewicht of de omtrek van het Pakket niet voldoet aan bovenstaande vereisten, kan DPD besluiten het desbetreffende Pakket tegen een extra toeslag toch in behandeling te nemen (namelijk als Non Conveyable-Pakket). Ook mag DPD in dat geval het desbetreffende Pakket aan u retourneren of opslaan en u om instructies verzoeken.

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

#### De gevaarlijke stoffen

Dienstverlening is normaal gesproken uitgesloten als het Pakket gevaarlijke stoffen als bedoeld in artikel 1 lid 1 onder b 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, infectieuze stoffen, bijtende stoffen en andere stoffen die voor de mens of het milieu gevaarlijk kunnen zijn.

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 DPD Dienstverlening met betrekking tot Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen biedt dient u DPD per direct een verzekeringspolis te verstrekken waaruit onmiskenbaar blijkt van voldoende polisdekking voor schade in verband met de Dienstverlening, van bewijs van betaling van voldoende premie terzake de verzekering en van alle andere informatie die behulpzaam is bij het voorkomen of beperken van een gevaarlijke situatie of beoordeling van een claim. U dient deze informatie dus bij de hand te hebben.

#### Droog ijs

Op Dienstverlening ten aanzien van Pakketten met droog ijs is Regelgeving (waaronder het ADR) van toepassing. Let op! DPD is op grond van de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk in geval van Dienstverlening ten aanzien van bederfelijke goederen, al dan niet met droogijs.

#### 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 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.

#### Combinatie met Opties

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



# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### DEEL D. CLAIMS

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

##### 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 het volgende:

- Document 1.** De naam van de Opdrachtgever en het betreffende pakketnummer bij DPD.
- Document 2.** De datum van bezorging van het Pakket aan DPD of 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!** Bij de Optie Easy Return Service is de aankoopfactuur verplicht.

##### Behandelingsduur van een claim

De medewerkers van de Claims Department van DPD nemen een claim, die overgedragen is door de Customer Service, direct in behandeling op werkdagen tijdens kantooruren. U kan binnen vijf werkdagen een eerste reactie verwachten. Zodra alle opgevraagde documenten binnen zijn, volgt de definitieve beslissing omtrent de claim. **Let op bij de Optie Easy Return Service!** DPD streeft er naar zo snel mogelijk te reageren op navraag van u naar de status van een Pakket. Op voorwaarde van vermelding van het nummer bij de barcode die zich op het Pakketlabel bevindt, zal DPD in geval van Easy Return Service uiterlijk binnen 30 dagen na genoemde navraag daarop hebben gereageerd.

##### Indicatieve maximale hoogte schadevergoeding

Als een Pakket is ingescand.	Max. € 520 per Pakket.	
Als een Pakket niet is ingescand.	Grensoverschrijdend vervoer over de weg.	Max. 8.33 SDR per kg.
	Binnenlands vervoer over de weg.	Max. € 3,40 per kg.
DPD Luchtvervoer	Max. 19 SDR per kg.	
Easy Return Service	Max. € 500 per Pakket, zijnde de maximale aansprakelijkheid van de universele postdiensten, waarbij de Inkoopwaarde bepalend is.	

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

## Classic-Service / Express-Service

### 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 via de eigen BTW-aangifte te worden teruggevraagd.

### Afschrijvingen

Conform de overeenkomst met DPD worden claims met betrekking tot gebruikte goederen 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 %
• 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%

### Externe verzekering

In het geval van een externe verzekering dient de Opdrachtgever zijn claim in te dienen bij zijn eigen verzekeraar. Als de verzekeraar vanwege het eigen risico niet (de gehele schade) aan de Opdrachtgever uitkeert, keert DPD het eigen risico uit in overeenstemming met het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van DPD.

Enkel de Opdrachtgever kan aanspraak maken op uitkering door de DPD van de verzekerde som bedoeld in de hierboven vermelde bedragen. Deze aanspraak is niet overdraagbaar aan derden. In het geval van subrogatie heeft de verzekeraar recht op schadevergoeding 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.

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

Indien een claim wordt ingediend en DPD de claim (deels) uitkeert vanwege een toepasselijk eigen risico verleent de Opdrachtgever reeds nu voor alsdan een onherroepelijke volmacht aan DPD tot het incasseren van de vordering op de partij die aansprakelijk is voor de schade.

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 11. Wanneer moet u een voorschot storten?

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

- Stap 1.** Als het kredietwaardigheidsonderzoek 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. DPD zal pas na ontvangst van het voorschot uitvoering geven aan de Overeenkomst. Als niet aan het verzoek tot het storten van een voorschot 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 met betrekking daarop een schriftelijke bevestiging van DPD.
- 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 uw verbintenissen met DPD eindigen.
  - Als u in staat van surseance van betaling of faillissement wordt verklaard.
  - Als partijen om enige niet hierboven genoemde reden de Overeenkomst niet meer (kunnen) nakomen.
- Stap 4.** DPD zal u op eerste verzoek informeren van de meest 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 kredietwaardigheidsonderzoek 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.



# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### DEEL E. OPTIES

#### 12. Optie: Pickup parcelshop

- Voor het verzenden van een Pakket via Pickup parcelshop geldt de volgende werkwijze

##### Verzenden via Pickup parcelshop

- 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 aangemaakte Pakketlabel 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 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 Garantie (wegvervoer) of DPD Classic Intercontinental / DPD Express / DPD International Express (luchtvervoer).

- Voor het bezorgen van een Pakket via Pickup parcelshop geldt de volgende werkwijze

##### Bezorgen via Pickup parcelshop

- 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 die ander 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 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

### Niemand thuis?

Als een Pakket via DPD Classic Services (wegvervoer) zou worden bezorgd, maar de bezorgpoging is niet geslaagd, wordt het Pakket aan een Pickup parcelshop bezorgd.

**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 via de opgegeven Pickup parcelshop kan worden bezorgd, wordt het via de meest dichtbij gelegen Pickup parcelshop bezorgd.

### **Combinaties**

Bezorging via Pickup parcelshop is niet mogelijk in combinatie met Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke goederen, andere Opties, behalve DPD Predict, of met DPD Express Services / DPD Garantie (wegvervoer) of DPD Classic Intercontinental / DPD Express / DPD International Express (luchtvervoer).

### - **Retourzending via Pickup parcelshop**

Als u wilt dat een Pakket door de Geadresseerde of ontvanger via Pickup parcelshop wordt terug geleverd gelden de volgende voorwaarden.

- Stap 1.** Als u van deze Optie gebruik wenst te maken, moet dit expliciet 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 via Pickup parcelshop (zie paragraaf 12).
- Stap 3.** U verzendt het Pakket Label aan de Geadresseerde die het Pakket retour zendt en voorziet hem van instructies voor de verzending van het Pakket.

### **Combinaties**

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

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 13. Optie: retourzending via Easy Return Service

U kan een Pakket vanuit de meeste landen in Europa ook laten retourneren via Easy Return Service. De retourzending wordt dan door de universele postdienst uitgevoerd. Op [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) staan alle mogelijkheden. Voor retourzending via Easy Return Service gelden de volgende voorwaarden.

- Stap 1.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket via Easy Return Service kan worden geretourneerd.
- Stap 2.** De universele postdiensten aanvaarden Pakketten enkel als u vooraf de Geadresseerde of andere ontvanger, het Pakketlabel heeft doen toekomen en diegene het Pakketlabel onlosmakelijk aan het Pakket heeft bevestigd. Een dergelijk Pakketlabel is 30 kalenderdagen geldig.
- Stap 3.** De Easy Return Service houdt in dat zo nodig twee bezorgpogingen worden verricht. Na de tweede bezorgpoging wordt het Pakket bezorgd aan een postkantoor waar het gedurende drie weken kan worden afgehaald. Als het Pakket niet binnen deze termijn wordt afgehaald wordt het retour verzonden naar de afzender.

**Let op!** Geldswaardig papier, zoals toegangsbewijzen, cadeau- of waardebonnen zijn uitgesloten van Dienstverlening. Bovendien mag een Pakket geen glaswerk bevatten (tenzij de wijze van verpakking voorafgaand schriftelijk met DPD is overeengekomen), mag het niet zijn voorzien van teksten zoals, of soortgelijk aan, 'breekbaar' of 'voorzichtig behandelen', moet het Pakketlabel op een vlakke zijde zijn aangebracht, maar niet op de grootste zijde, mag het niet van metaal of hout zijn en mag het niet gebundeld met een ander Pakket worden aangeleverd.

#### Combinatie met Opties

Verzending via Easy Return Service is niet mogelijk in combinatie met andere Opties.

## Classic-Service / Express-Service

### 14. Optie: Predict

Predict is het voorafgaand aan de bezorging van het Pakket per e-mail of SMS-tekstbericht verzenden van een bericht aan de Geadresseerde met indicatie van de dag en het tijdvak waarin het Pakket wordt bezorgd. Voor deze Optie gelden de volgende voorwaarden:

- Stap 1.** Als u van deze Optie gebruik wenst te maken moet dit expliciet schriftelijk met DPD zijn overeengekomen.
- Stap 2.** U dient te controleren of in het betreffende geval gebruik kan worden gemaakt van Predict (zie [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) voor alle mogelijkheden).
- Stap 3.** DPD verstuurt de Geadresseerde voorafgaand aan de eerste bezorgpoging een e-mail of SMS-tekstbericht aangaande de bezorgdag en het tijdvak waarin waarschijnlijk wordt bezorgd.
- Stap 4.** Voorafgaand aan de eerste bezorgpoging kan de Geadresseerde na ontvangst van genoemde e-mail of SMS-tekstbericht een wijziging doorgeven op het Ontvangersportaal ([www.mijndpdpakket.nl](http://www.mijndpdpakket.nl)).  
U kunt de bezorglocatie wijzigen door contact op te nemen met de afdeling Customer Service van DPD. In geval van tegenstrijdige wijzigingsverzoeken prevaleert uw instructie.

Hoewel DPD zich zal inspannen om een wijziging uit te laten voeren kunnen geen rechten worden ontleend aan een doorgegeven wijzigingsverzoek.

**Let op!** DPD 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 in het geval van opzet of grove schuld van DPD.

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 15. Optie: Saturday Delivery

- Stap 1.** U kijkt op [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) voor de mogelijkheden.
- Stap 2.** U geeft via myDPD/DelisPrint opdracht tot het doen afleveren van een Pakket op een zaterdag.
- Stap 3.** Het Pakket wordt op vrijdag afgehaald. Als het Pakket vóór vrijdag aan DPD 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.

#### Combinatie met Opties/producten

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





# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 16. Optie: C.O.D. (Cash on Delivery)

In sommige gevallen is het wenselijk dat uw klanten onder rembours betalen (Cash on Delivery). DPD moet dan de rembours (het C.O.D. bedrag) aan de deur van de Geadresseerde (de klant) incasseren. Voor deze Optie gelden de volgende voorwaarden:

- Stap 1.** U dient te controleren of DPD in het specifieke geval C.O.D. aanbiedt (zie [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) voor alle mogelijkheden).
- Stap 2.** Het Pakket mag niet belast zijn met een hogere waarde dan de factuurwaarde van het Pakket. Het maximum C.O.D. bedrag per Pakket is € 2.500. Tussentijdse wijzigingen van het C.O.D. bedrag zijn niet mogelijk.
- Stap 3.** U moet via myDPD/DelisPrint middels de Software de C.O.D.-gegevens van het Pakket doorgeven aan DPD. Als DPD het databestand niet tijdig heeft ontvangen, ongeacht de reden daarvan, zal het C.O.D. Pakket niet worden afgeleverd.
- Stap 4.** Het Pakket dient te zijn voorzien van een door DPD verstrekt of vooraf schriftelijk goedgekeurd C.O.D. Pakketlabel.
- Stap 5.** DPD bezorgt het Pakket aan de Geadresseerde. DPD accepteert geen andere betalingsmiddelen dan contant geld in euro's ter betaling van het C.O.D. bedrag.
- Stap 6.** DPD zal het vervolgens binnen 10 werkdagen overmaken op uw Nederlandse bankrekeningnummer.

Op uw instructies die afwijken van eerdere instructies kan, behoudens na schriftelijke bevestiging door DPD, geen beroep worden gedaan. De aansprakelijkheid van DPD ter zake C.O.D. Pakketten is te allen tijde beperkt tot de Inkoopwaarde van het Pakket. DPD is geen rente over ontvangen C.O.D. gelden aan u verschuldigd.

#### Combinatie met Opties

C.O.D. is mogelijk in combinatie met DPD Classic Services (wegvervoer) en DPD Express Services (wegvervoer).



# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 17. Optie: Collection Request

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

- Stap 1.** De Collection Request kan via *DelisPrint* of MyDPD worden verzocht. Als het verzoek op een werkdag vóór 16.00 uur door DPD wordt ontvangen, zal de eerste afhaalpoging op de eerstvolgende werkdag 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 chauffeur van DPD 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 labelen 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 labelen gebeurt onder verantwoordelijkheid van de afhaallocatie. Het personeel op de afhaallocatie mag de Pakketten alleen na overhandiging van een afgiftebewijs door de chauffeur van DPD meegeven ter vervoer. U dient (het personeel van) de afhaallocatie conform deze aanwijzingen te instrueren.

### Combinatie met Opties

Collection Request is een retouroplossing zonder aanvullende Opties.

## Classic-Service / Express-Service

### 18. Optie: Higher Insurance

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 en de Algemene Voorwaarden staat (Higher Insurance). Op uw verzoek worden claims uitgekeerd tot maximaal € 13.000 per Pakket. Als u wenst hiervan gebruik te maken gelden de volgende voorwaarden.

- Stap 1.** Het verzoek dient via de Software ([www.dpd.nl](http://www.dpd.nl)) vóór verzending van het Pakket 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 van DPD bewaren.
- Stap 2.** Als het Pakket al elders is verzekerd, is de Optie Higher Insurance niet van toepassing. U bent, zonder daartoe specifiek te worden verzocht, gehouden DPD en/of diens verzekeringsmaatschappij 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.

**Let op!** De Optie Higher Insurance laat de overige rechten en verplichtingen die zijn bepaald in de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de DPD Manual onverlet. Als DPD ter zake van een Pakket niet aansprakelijk is op grond van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, 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.

#### Combinatie met Opties

Higher Insurance is mogelijk in combinatie met DPD Classic Services (wegvervoer).

# DPD Manual

## Classic-Service / Express-Service



### 19. Optie: C.U.D. (Collection upon Delivery)

U kunt verzoeken dat DPD Pakketten ophaalt van het adres van de Geadresseerde direct nadat zij Pakketten aflevert (Collection upon Delivery). In dat geval gelden de volgende stappen.

U controleert op [www.dpd.nl](http://www.dpd.nl) of C.U.D. mogelijk is. C.U.D.

#### Combinatie met Opties

C.U.D. is een retourplossing zonder aanvullende Opties.



## Classic-Service / Express-Service

### 20. Optie: Palletadministratie

De kosten van europallets (pallets met het EPAL-keurmerk) kunnen na verloop van tijd hoog oplopen. Om die kosten te beperken biedt DPD u als Optie aan om een palletadministratie bij te houden. U krijgt dan (wegens verbruik) maximaal 94% van de europallets terug waarop u Pakketten aan DPD heeft aangeleverd. Bij het einde van de Overeenkomst vervallen alle rechten op teruggave van europallets per direct.

- Stap 1.** Als u van deze Optie gebruik wenst te maken, moet dit expliciet schriftelijk met DPD zijn overeengekomen.
- Stap 2.** Voorafgaand aan het door DPD afhalen van de Pakketten dient u het depot van DPD in Nederland, waar de Pakketten worden overgeslagen, te verzoeken om de hoeveelheid europallets te registreren. Alleen in goede staat verkerende europallets die zijn bedoeld voor herhaaldelijk gebruik worden door DPD geregistreerd.
- Stap 3.** Bij het afhalen van de europallets met Pakketten tekenen DPD en u een palletbon af. De hoeveelheid aangeleverde europallets zal met uitsluiting van alle andere bewijsmiddelen enkel aan de hand van de bovengenoemde palletbon worden bepaald.
- Stap 4.** De europallets met Pakketten worden afgeleverd bij het depot van DPD in Nederland waar de pakketten worden overgeslagen.
- Stap 5.** Het verzoek om teruglevering van europallets dient uiterlijk binnen 60 werkdagen na stap 4 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 6.** Na het indienen van een geldig verzoek worden de europallets binnen 20 werkdagen door DPD 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. U moet dan wel de palletbon(nen) meenemen, want die moet bij het afhalen van de europallets door DPD en u worden ondertekend.



## Classic-Service / Express-Service

### 21. Optie: Webshops

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

- Stap 1.** DPD verstrekt de “Widget Integration Guide”, houdende een handleiding ten behoeve van de implementatie van zgn. “Checkout- en Return Widgets” aan u. De verstrekking van de Widget Integration Guide vindt plaats via het bij DPD bekende e-mailadres.
- Stap 2.** U kunt aan de hand van de Widget Integration Guide zgn. “Checkout- en Return Widgets” implementeren. 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 hulpverleners 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.

**Let op!** Als de software wordt 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.

#### 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.
  - storting van de automatische incasso wordt beschouwd als niet-nakoming.

#### 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

## Classic-Service / Express-Service

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 zijdens 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 zijdens 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 toebrengende 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 ddat u er alles aan doet om de schade zo beperkt mogelijk te houden.
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

### 22. Optie: Customs Clearance

Indien u pakketten wilt vervoeren naar Nederland is de optie Customs Clearance beschikbaar. Door gebruik te maken van de Customs Clearance platform kunnen pakketten op dezelfde dag ingeklaard en ingebracht worden in het Europees DPD netwerk.

#### Acceptatie procedure

Geïnteresseerd? Op verzoek zal de acceptatie procedure aan u worden verzonden door de afdeling Sales in uw regio. Contactgegevens zijn beschikbaar via de website van DPD. Onder meer de volgende informatie is noodzakelijk: bedrijfsnaam, vestigingsgegevens, Kvk-nummer, opgave aandeelhouders en bestuurders, BTW-nummer, bedrijfswebsite, ID van rechtgeldige vertegenwoordiger; telefoonnummer en e-mailadres van contactpersoon, productcategorieën en product/prijslijst

De acceptatie procedure maakt een onlosmakelijk onderdeel uit van deze Manual.



**DPD Netherlands**

Tormentil 10, NL-5684 PK Best

**Telefoon** +31 (0) 499 33 99 00

**Website** [dpd.nl](http://dpd.nl)

