



DPD Manual

CLASSIC-Service / Express-Service

CLASSIC-Service / Express-Service

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
DEEL A. BEGRIPPEN	4
1. Wat betekenen al die logistieke begrippen?	4
DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN	6
2. Geodata en inlogcodes	6
3. Hoe werkt het afhalen van een Pakket van een adres in Nederland?	8
4. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD CLASSIC Services, DPD Home en DPD ParcelLetter (wegvervoer)?	9
5. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE (wegvervoer)?	10
6. Hoe werkt het bezorgen van een Pakket via DPD International Express (luchtvervoer)?	12
DEEL C. PAKKETTEN	14
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
DEEL D. CLAIMS	17
10. Welke informatie heeft DPD nodig voor het beoordelen van een claim?	17
11. Wanneer moet u een voorschot storten?	20
DEEL E. OPTIES	21
12. Optie: Pickup parcelshop	21
13. Optie: Predict	23
14. Optie: ParcelLetter	24
15. Optie: Saturday Delivery	25
16. Optie: C.O.D. (Rembours) grensoverschrijdend	26
17. Optie: Collection Request	27
18. Optie: Higher Insurance	28
19. Optie: Palletadministratie	29
20. Optie: Webshops	30

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 opdrachten tot Expeditie die u met DPD sluit.
- 1.2. Afleverbewijs: iedere verklaring van de Geadresseerde of een vertegenwoordiger daarvan, waaruit blijkt dat hij het Pakket heeft ontvangen. Hieronder valt in ieder geval een door de Geadresseerde ter ontvangst geplaatste analoge of digitale handtekening als bedoeld in art. 3:15a BW alsmede een geaccepteerde Quick Response (QR) code, pincode of schriftelijke toestemming van de Geadresseerde om het Pakket op een bepaalde locatie achter te laten.
- 1.3. Chemische stof: elke stof die valt onder de werkingssfeer van de meest recente versie van de Europese REACH Verordening 1907/2006, de stoffenrichtlijn Richtlijn 67/548 EEG, Verordening 689/2008 en andere op chemische stoffen toepasselijke Regelgeving.
- 1.4. C.O.D. (Cash On Delivery): het door DPD laten bezorgen van een Pakket aan een buitenlandse bestemming tegen betaling door de Geadresseerde van het door hem aan de Opdrachtgever verschuldigde bedrag.
- 1.5. DPD CLASSIC: Dienstverlening waarbij DPD het pakket laat bezorgen aan een bedrijf of natuurlijk persoon.
- 1.6. Dienstverlening: alle werkzaamheden van DPD strekkende tot, en in verband met, Expeditie.
- 1.7. DPD: DPD (Nederland) B.V., gevestigd te Oirschot (5688 HA) aan Westfields 1410, Nederland, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken onder nummer 09118128.
- 1.8. DPD Home: Dienstverlening waarbij DPD het pakket laat bezorgen aan een consument.
- 1.9. DPD ParcelLetter: de bezorging van een Pakket via de brievenbus en zonder afleverbewijs.
- 1.10. Expeditie: het door DPD in opdracht van de Opdrachtgever inschakelen van vervoerders om Pakketten te vervoeren.
- 1.11. Geadresseerde: de (rechts)persoon aan wie de Pakketten dienen te worden afgeleverd.
- 1.12. Gelimiteerde hoeveelheden gevaarlijke stoffen (ook bekend als 'Limited Quantities'): het vervoer van gevaarlijke stoffen in gelimiteerde hoeveelheden op grond van het ADR.
- 1.13. Geodata: een digitaal bestand dat (onder meer) NAW-gegevens van de Geadresseerde en de gewenste Opties bevat.



CLASSIC-Service / Express-Service

- 1.14. 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).
- 1.15. Opdrachtgever (of 'u'): de wederpartij van DPD bij de overeenkomst tot Dienstverlening.
- 1.16. Pakket: goederen met een Inkoopwaarde van maximaal € 13.000.
- 1.17. Pakketlabel: het label met instructies dat aan het Pakket moet worden vastgemaakt.
- 1.18. Pickup parcelshop: een aanlever- en afgiftepunt voor Pakketten in het netwerk van DPD.
- 1.19. 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.
- 1.20. Software: alle software (modules) in gebruik bij DPD en toekomstige updates, wijzigingen, bug fixes (foutverwijdering) en patches (reparatiesoftware) die op dergelijke software (modules) van toepassing zijn.
- 1.21. Transittijd: de tijd die verstrijkt tussen ter beschikking stelling van een Pakket aan de vervoerder en aflevering aan de Geadresseerde.
- 1.22. Vervoersdocument: de (lucht)vrachtbrief, verzendlijst, CMR-lijst, of het Pakketlabel waarmee de vervoerder de opdracht tot vervoer van een Pakket aanvaardt en zich verplicht tot aflevering daarvan.

DEEL B. HET VERZENDEN VAN PAKKETTEN

2. Geodata en inlogcodes

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 voor elk Pakket een Pakketlabel aan te maken met de door DPD ter beschikking gestelde Software, conform de door DPD verstrekte specificaties. U dient de volgende informatie op te geven: de verzend- en bezorglocatie (geen postbusnummer), de landcode, het gewenste product, het gewicht van het Pakket, de gewenste Opties en de naam en het (bij voorkeur mobiele) telefoonnummer van de Geadresseerde in te voeren.
- Stap 3.** Na de bovenstaande keuzes te hebben gemaakt moet u de handeling 'einde dag'/'dagafsluiting' uitvoeren. Pas dan wordt de Geodata middels de Software automatisch aan DPD verzonden. 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 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. Een update kan in sommige gevallen automatisch plaatsvinden en soms dient u echter in de online applicatie toestemming te geven voor updates van DPD. Wat van toepassing voor u is, is afhankelijk van de software die u gebruikt. Als u eigen software gebruikt om Pakketlabels aan te maken dient u de postcodetabel zelf te updaten. DPD zal u dan informeren wanneer het noodzakelijk is om uw software te updaten. Nadat u de update heeft uitgevoerd dient u een test Pakketlabel ter goedkeuring aan DPD toe te zenden. Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met onze afdeling CustomerIT.



CLASSIC-Service / Express-Service

Inlogcodes

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

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

Parcelletter

Als u Parcelletters wil verzenden moet u deze gescheiden van de Pakketten afleveren. De Parcelletters moeten zijn gesorteerd per bestemmingsland en elk bestemmingsland dient in een afzonderlijke postzak aangeleverd te worden. Als u geen postzakken heeft, zal DPD deze tegen een vergoeding aan u verstrekken.

CLASSIC-Service / Express-Service

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

Bezorgpogingen

Geadresseerden zijn niet altijd thuis. Daarom wordt in Nederland minimaal één bezorgpoging verricht, tenzij DPD opdracht geeft aan de vervoerder om op een andere plek dan het huisadres af te leveren. Bij DPD Home en DPD ParcelLetter wordt één bezorgpoging gedaan en bij DPD CLASSIC drie. Bij grensoverschrijdende bestemmingen kan het aantal bezorgpogingen variëren. Als een bezorgpoging niet slaagt, heeft DPD de vrije keuze om opdracht te geven aan de vervoerder voor een andere bezorgmethode. Als het afleveren van het Pakket niet slaagt, krijgt u geen geld terug.

Afgifte van het Pakket

Aflevering op het adres van de Geadresseerde kan plaatsvinden door (a) het Pakket af te geven aan een meerderjarig persoon die aanwezig is op het bezorgadres of (b) in geval van ParcelLetter, het te deponeren in de brievenbus. Het is niet verplicht om de leeftijd en de bevoegdheid van de ontvanger vast te stellen of te controleren. In de logistiek is het soms belangrijk dat de juiste documenten worden ondertekend. Daarom staat u er voor in dat zo nodig de Geadresseerde of andere bevoegde ontvanger van een Pakket een Afleverbewijs zal ondertekenen op een wijze die de ondertekenaar identificeert.

Niemand thuis?

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

Neerzettoestemming

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

Veiligheid

De veiligheid van vervoerders 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 bijvoorbeeld (het fouilleren van bezoekers van) een justitiële inrichting).

CLASSIC-Service / Express-Service

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

Logistieke oplossingen

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

Time Definite Services

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

Day Definite Services

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

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



Werkwijze

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

- Stap 1.** Als u aan DPD aangeeft een Pakket via DPD Express Services / DPD GUARANTEE te willen laten bezorgen stuurt DPD u DPD Express Services / DPD GUARANTEE-tape op. U dient (in afstemming met het lokale DPD-depot) op de dag van verzending DPD op de hoogte te stellen van het aantal Pakketten dat met een specifieke levertermijn verstuurd wordt en de bestemming(en).
- Stap 2.** De door DPD overhandigde DPD Express Services / DPD GUARANTEE-tape moet door u op alle zijden van het Pakket worden aangebracht, om een eenduidige herkenbaarheid en daardoor een snelle levering te kunnen waarborgen.
- Stap 3.** Bij verzendingen naar landen buiten de EU moeten alle benodigde douane- en exportformulieren in een doculop zichtbaar aangebracht worden op het Pakket.
- Stap 4.** Het pakket kan alleen op het afgesproken tijdstip worden bezorgd als u de Pakketten op de dag van afhaling uiterlijk om 12.00 uur bij DPD heeft aangemeld.

CLASSIC-Service / Express-Service

- Stap 5.** Als de door u gewenste service niet overeenstemt met de mogelijkheden voor de opgegeven postcodezone of het land van bestemming, zal het Pakket worden bezorgd met de service die de door u gewenste service zo dicht mogelijk benadert.
- Stap 6.** Als het Pakket niet met de afgesproken service kan worden bezorgd, geldt het volgende stappenplan: DPD stelt u hiervan onmiddellijk per telefoon of e-mail op de hoogte, met opgave van de oorzaak, teneinde de verdere wijze van afhandeling van het Pakket met u overeen te komen (proactieve retourinformatie).
- Stap 7.** Als een Pakket door toedoen van DPD niet of niet volledig op het juiste tijdstip wordt bezorgd, wordt de betaalde toeslag aan u gerestitueerd. Dit geldt niet als de bezorgpoging niet slaagt door toedoen van de Geadresseerde of u.

CLASSIC-Service / Express-Service

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

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



Stappenplan

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

- Stap 1.** Als u van DPD International Express gebruik wenst te maken, moet u dit expliciet en schriftelijk met DPD overeenkomen.
- Stap 2.** U controleert aan de hand van Deel C van de DPD Manual of het Pakket binnen de maximale omvang en het gewicht valt.
Let op: De gehele zending, incl. verpakking, mag maximaal 70 kg wegen. Bij overschrijding van dit gewicht geldt een door DPD vastgestelde en op www.dpd.nl/toeslagen vindbare toeslag;
- Stap 3.** U controleert of het Pakket volgens toepasselijke Regelgeving mag worden vervoerd. Het is niet toegestaan Pakketten te verzenden met een verboden inhoud, conform Verordening (EG) 300/2008. Pakketten mogen worden gecontroleerd om veiligheidsredenen, in het bijzonder in het kader van willekeurige veiligheidscontroles.
- Stap 4.** U bent verantwoordelijk voor de correcte en volledige invulling (en aanlevering aan DPD in vijfvoud) van de Vervoersdocumenten, douane- en exportdocumenten, pakbon en factuur. Bij verzendingen naar landen buiten de EU moeten alle benodigde douane- en exportformulieren zichtbaar aangebracht worden op het Pakket via een doculop. Mochten deze douane- en exportformulieren in het concrete geval op grond van toepasselijke Regelgeving niet vereist zijn, dan dient minimaal de Engelstalige factuur in vijfvoud aangebracht te worden.
- Stap 5.** Het vervoer vindt plaats in overeenstemming met de leveringstijden zoals gespecificeerd in de leveringstermijntabellen beschikbaar op www.dpd.nl. Als bezorging onmogelijk is zal DPD contact met u opnemen.
- Stap 6.** De zending zal tweemaal worden aangeboden. Als de eerste bezorgpoging faalt, bijvoorbeeld omdat de Geadresseerde niet op het bezorgadres aanwezig is of omdat hij de douaneheffingen niet wil voldoen, dient u DPD binnen 10 kalenderdagen van instructies te voorzien. Het retourneren van een zending, om welke reden dan ook, zal altijd op uw kosten plaatsvinden.
- Stap 7.** DPD heeft het recht om over het Pakket te beschikken, inclusief te beslissen tot vernietiging ervan, als retourzending niet mogelijk is, contact met u uitblijft of er door u niet binnen een redelijke tijd een nieuwe instructie wordt verstrekt.

CLASSIC-Service / Express-Service

‘Bekende afzender’

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

‘Geen bekende afzender’

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

Controles en extra kosten

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

Let op!

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



DEEL C. PAKKETTEN

7. Waar moet een Pakket aan voldoen?

Verpakkingsvereisten

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



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 laten 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. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de douane een steekproef verricht of dat DPD controleert of een Pakket is beschadigd of een gevaarlijke inhoud, bijvoorbeeld Chemische stoffen, bevat. Vanzelfsprekend zal DPD een Pakket nooit zonder goede reden openen.

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

CLASSIC-Service / Express-Service

8. Welke afmetingen/gewichten mag een Pakket hebben?

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

Pakketten zijn onderverdeeld in Kleine Pakketten en Normale Pakketten.

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

DPD ParcelLetter

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

Bezorging via 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 / 5.000. **Let op!** Het *daadwerkelijke* gewicht van een Pakket is maximaal 31,5 kg en per zending maximaal 70 kg. Claims worden niet uitgekeerd op basis van het volumegewicht, maar op basis van het werkelijke gewicht. Bij overschrijding van het maximale gewicht van 31,5 kg geldt een door DPD vastgestelde en op www.dpd.nl/toeslagen vindbare toeslag.

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

Verzending en bezorging via Pickup parcelshop

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

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

Als het Pakket niet voldoet aan de vereisten

Als de verpakking, het gewicht of de omtrek van het Pakket niet voldoet aan bovenstaande regels, 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 laten 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 van de Wet vervoer gevaarlijke stoffen bevat. Het gaat dan (niet-limitatief) om ontplofbare stoffen en voorwerpen, samengeperste, vloeibaar gemaakte of onder druk opgeloste gassen, brandbare vloeistoffen, brandbare vaste stoffen, voor zelfontbranding vatbare stoffen, stoffen die bij aanraking met water brandbare gassen ontwikkelen, stoffen die de verbranding bevorderen, organische peroxiden, giftige stoffen, infectueuze stoffen, bijtende stoffen en andere stoffen die voor de mens of het milieu gevaarlijk kunnen zijn als bedoeld in artikel 3 van de Wet vervoer gevaarlijke stoffen.

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

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

Droog ijs / bederfelijke goederen

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

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

Let op!

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

Combinatie met Opties

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

DEEL D. CLAIMS

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

Documenten

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

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

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

DPD International Express (luchtvervoer)

Voor DPD International Express gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

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

Behandelingsduur van een claim

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

CLASSIC-Service / Express-Service

Indicatieve maximale hoogte schadevergoeding

Als een Pakket is ingescand	Max. € 520 per Pakket.	
Als een Pakket niet is ingescand en in geval van DPD ParcelLetter	Grensoverschrijdend vervoer over de weg.	Max. 8.33 SDR per kg.
	Binnenlands vervoer over de weg.	Max. € 3,40 per kg.
DPD International Express	Max. 19 SDR per kg.	

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

BTW

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

Afschrijvingen

Claims met betrekking tot gebruikte goederen worden 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%

CLASSIC-Service / Express-Service

Volmacht

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

Externe verzekering

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

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

Verrekening

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

CLASSIC-Service / Express-Service

11. Wanneer moet u een voorschot storten?

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

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



CLASSIC-Service / Express-Service

DEEL E. OPTIES

12. Optie: Pickup parcelshop

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

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 onlosmakelijk aan het Pakket. **Let op!** U bent verplicht om het correcte gewicht van het Pakket via de Software op te geven.
- Stap 3.** U kunt het Pakket vervolgens binnen 10 kalenderdagen nadat het Pakketlabel is aangemaakt verzenden via Pickup parcelshop. De geldigheid van het Pakketlabel vervalt na verloop van deze termijn. U heeft in dat geval geen recht op teruggave van kosten. Bij afgifte van het Pakket aan de Pickup parcelshop krijgt u een afgiftebewijs.

Combinaties

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

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

Werkwijze voor het laten afhalen op een 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 deze persoon beschikt over een toereikende schriftelijke volmacht waar een kopie van een identificatiebewijs van de Geadresseerde aan is gehecht en de handtekening op het identificatiebewijs overeenkomt met de handtekening op de volmacht.
- Stap 4.** Als het Pakket niet uiterlijk binnen 7 kalenderdagen bij de Pickup parcelshop wordt afgehaald, wordt het aan u retour gestuurd. U heeft in dit geval geen recht op teruggave van de verzendkosten.



CLASSIC-Service / Express-Service

Niemand thuis?

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

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

Combinaties

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

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

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

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

Combinaties

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

CLASSIC-Service / Express-Service

13. Optie: Predict

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

Predict werkt als volgt:

- Stap 1.** Als u van Predict gebruik dient u te controleren of in het betreffende geval gebruik kan worden gemaakt van Predict (zie www.dpd.nl voor alle mogelijkheden).
- Stap 2.** DPD verstuurt de Geadresseerde voorafgaand aan de eerste bezorgpoging van de Vervoerder een e-mail of SMS-tekstbericht met de indicatieve bezorgdag en een indicatie van het tijdvak waarin wordt bezorgd. Als de Geadresseerde een andere bezorgdag wenst dan kan hij dat mededelen via www.mijndpdpakket.nl.

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

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

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

14. Optie: ParcelLetter

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

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

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

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

Combinaties

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

15. Optie: Saturday Delivery

- Stap 1.** U kijkt op www.dpd.nl voor de mogelijkheden.
- Stap 2.** U geeft via de DPD Software opdracht tot het doen afleveren van een Pakket op een zaterdag.
- Stap 3.** Het Pakket wordt op vrijdag afgehaald. Als het Pakket vóór vrijdag wordt afgegeven, wordt het niet op zaterdag bezorgd.
- Stap 4.** Op zaterdag wordt voor 18.00 uur één bezorgpoging gedaan. Als de bezorgpoging niet slaagt, wordt een volgende bezorgpoging op de eerstvolgende maandag gedaan.

Combinatie met Opties/producten

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



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). De vervoerder moet dan de rembours (het C.O.D. bedrag) aan de deur van de Geadresseerde (uw 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 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 de DPD 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.** De vervoerder bezorgt het Pakket aan de Geadresseerde. De vervoerder accepteert geen andere betalingsmiddelen dan contant geld in euro's ter betaling van het C.O.D. bedrag.
- Stap 6.** DPD zal het C.O.D. bedrag 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 uitsluitend mogelijk bij grensoverschrijdende bestemmingen (met uitzondering van België en Luxemburg) in combinatie met DPD CLASSIC Services (wegvervoer) en DPD Express Services (wegvervoer). C.O.D. voor Nederlandse bestemmingen is uitgesloten van dienstverlening. C.O.D. is niet mogelijk in combinatie met DPD ParcelLetter.



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 de DPD Software worden verzocht. Als het verzoek op een werkdag vóór 16.00 uur door DPD wordt ontvangen, zal de eerste afhaalpoging binnen 3 werkdagen volgen. Als de eerste afhaalpoging niet succesvol is, zal nog één afhaalpoging worden ondernomen, tenzij de eerste afhaalpoging niet succesvol was omdat de afhaallocatie geen medewerking aan de Collection Request heeft verleend.
- Stap 2.** Om ervoor te zorgen dat het Pakket aan de Geadresseerde kan worden verzonden, dient het te zijn voorzien van een Pakketlabel. De vervoerder neemt het Pakketlabel zelf mee en zal het bij het afhalen zelf onlosmakelijk aan het Pakket vastmaken. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van het personeel op de afhaallocatie.
- Stap 3.** Het inladen en 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 vervoerder 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, de Algemene Voorwaarden (Higher Insurance) en DPD Manual staat. Op uw verzoek worden claims uitgekeerd tot maximaal € 13.000 per Pakket. Als u wenst hiervan gebruik te maken gelden de volgende voorwaarden.

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

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

Combinatie met Opties

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

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

CLASSIC-Service / Express-Service

19. 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 aan om een palletadministratie bij te houden. U krijgt dan (wegens verbruik) maximaal 94% van de europallets waarop u Pakketten heeft aangeleverd terug. 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 en schriftelijk met DPD zijn overeengekomen.
- Stap 2.** Voorafgaand aan het 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 geregistreerd.
- Stap 3.** Bij het afhalen van de europallets met Pakketten wordt een palletbon afgetekend. 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 door de vervoerder 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 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

20. 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” aan u. Dit is een handleiding voor de implementatie van zgn. “Checkout- en Return Widgets”. De verstrekking van de Widget Integration Guide vindt plaats via uw bij DPD bekende e-mailadres.
- Stap 2.** U kunt aan de hand van de Widget Integration Guide de Checkout- en Return Widgets installeren. Eventuele ondersteuning bij de implementatie moet u zelf regelen. Dat geldt ook als de ondersteuning noodzakelijk is omdat u er zelf niet in slaagt om aan de hand van de Widget Integration Guide de Checkout en Return Widgets te implementeren.
- Stap 3.** DPD en/of haar 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 Checkout- en Return Widgets worden gebruikt voor het maken van DPD-pakketlabels dient u DPD te voorzien van een telefoonnummer of e-mailadres waarop u bereikbaar bent en dient u na ontvangst van DPD-pakketlabels deze zorgvuldig te controleren. Voorts dient u er zorg voor te dragen dat u ter voorkoming van ongeautoriseerde toegang tot de DPD-pakketlabelfunctionaliteit veiligheidsmaatregelen treft die voldoen aan de laatste stand der techniek.

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.
 - stornering 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.

CLASSIC-Service / Express-Service

3. U draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DPD aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk of nuttig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, tijdig aan DPD worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde gegevens niet tijdig aan DPD zijn verstrekt, heeft DPD het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan u in rekening te brengen. U garandeert dat de door u in het kader van de werkzaamheden aan DPD ter beschikking gestelde informatie of zaken voldoen aan de vereisten en specificaties die door DPD zijn aangegeven of bij gebreke daarvan aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
4. U draagt zorg voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de programmatuur en van de door DPD te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Voorts bent u verplicht om te allen tijde zorg te dragen voor een adequaat backup-systeem, dat zodanig functioneert dat bij tekortkomingen 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 dat 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 veelevoudigd, 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.

CLASSIC-Service / Express-Service

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.

DPD (Nederland) B.V.

Westfields 1410, NL-5688 HA Oirschot

Telefoon +31 (0) 499 33 99 00

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

