



Algemene Voorwaarden Classic / Express Service

DPD (Nederland) B.V.

Versie: 2021-12

Inhoudsopgave

| | | |
|-----------------|--|----|
| 1. | Uitgangspunten | 3 |
| 2. | Definities en interpretatie | 3 |
| 3. | Algemeen | 9 |
| 4. | Partijen | 10 |
| 5. | Pakketten | 10 |
| 6. | Dienstverlening | 18 |
| 7. | Tarieven en betaling | 21 |
| 8. | Aansprakelijkheid voor verlies en vertraging | 23 |
| 9. | Beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid | 24 |
| 10. | Verhoogde Dekking | 25 |
| 11. | Vorderingen | 25 |
| 12. | Vrijwaring | 26 |
| 13. | Uitbreiding tot personeel en vertegenwoordigers | 27 |
| 14. | Retentierecht, verrekening en cessie | 27 |
| 15. | Bescherming Persoonsgegevens | 27 |
| 16. | Naleving van toepasselijke regelgeving / bestrijding van omkoping / export | 28 |
| 17. | Afstand van recht | 30 |
| 18. | Aantasting | 30 |
| 19. | Intellectueel eigendom | 30 |
| 20. | Geschillenbeslechting | 30 |
| | | |
| Bijlagen | | |
| | Bijlage 1. Geselecteerde landen | 31 |
| | Bijlage 2. Service Voorwaarden | 32 |

Algemene Voorwaarden Classic / Express Service DPD (Nederland) B.V.

Algemene voorwaarden van 1 december 2021 van DPD voor “CLASSIC EUROPE” en “CLASSIC SHOP” voor Geselecteerde Landen (hierna: **de Algemene Voorwaarden**), gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Eindhoven onder nummer 09118128.

1. Uitgangspunten

1.1. Reikwijdte

1.1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle contractuele verbintenissen tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener, onder meer met betrekking tot de Dienstverlening die is aangeduid als “CLASSIC EUROPE” en “CLASSIC SHOP”, waarbij expediëren van Pakketten vanaf een Geselecteerd Land naar één of meerdere Bezorglanden plaatsvindt.

1.1.2. Behalve met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van een statutair directeur van de Dienstverlener mogen geen afspraken worden gemaakt die van deze Algemene Voorwaarden afwijken.

1.1.3. De Opdrachtgever dient bijzondere aandacht te vestigen op:

- a. het feit dat een Overeenkomst als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden alleen kan worden gesloten onder de hieronder genoemde voorwaarden en met een Opdrachtgever die voldoet aan de hieronder genoemde kenmerken. Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op verbintenissen met Consumenten;
- b. art. 8 en 9, waarin is bepaald dat de aansprakelijkheid van de Dienstverlener, zijn ondergeschikten waaronder personeel en vertegenwoordigers, in bepaalde omstandigheden is beperkt.

1.1.4. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om eenzijdig en zonder voorafgaande aankondiging deze Algemene Voorwaarden of de Dienstverlening aan te passen. De Dienstverlener is alleen gebonden aan de op www.dpd.com/nl geplaatste versie van de geüpdatete Algemene Voorwaarden.

1.2. Taal

De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Engelse taal en in de taal van het land waar vandaan de Opdrachtgever het Pakket heeft aangeboden ter Dienstverlening (hierna: **de Lokale Taal**). In het geval van tegenstrijdigheden prevaleert de in de Lokale Taal opgestelde versie (in dit geval de Nederlandstalige).

2. Definitie en interpretatie

2.1. Definitie

Accijns goederen

Accijnsgoederen zijn:

- a. bier;
- b. wijn en tussenproducten (bijvoorbeeld sherry en port);
- c. overige alcoholhoudende producten (bijvoorbeeld gedistilleerde drank ook wel genoemd: sterke drank);
- d. tabaksproducten (bijvoorbeeld sigaretten, sigaren en rooktabak);
- e. minerale olie (bijvoorbeeld benzine, diesel en LPG).

Algemene Voorwaarden Classic / Express Service dpd DPD (Nederland) B.V.

| | |
|--------------------------------|---|
| Algemene Voorwaarden | deze algemene voorwaarden van de Dienstverlener voor “DPD Classic” en “Pickup parcelshop” voor Geselecteerde Landen, met inbegrip van overeenkomsten, wet- en regelgeving en verdragen die daarin zijn genoemd en met inbegrip van de (periodieke) updates daarvan. |
| Alternatief Bezorgadres | het door de Geadresseerde middels de Inflight Option opgegeven alternatieve adres waar een Pakket in het kader van DPD CLASSIC EUROPE door een chauffeur kan worden afgeleverd aan een daartoe gemachtigde. De Dienstverlener organiseert de levering van het Pakket zoals omschreven in de Service Voorwaarden, die op www.dpd.com vindbaar zijn. |
| AVG | Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. |
| Bezorgadres: | het adres waar het Pakket volgens aanwijzing van de Opdrachtgever of de Geadresseerde moet worden afgeleverd. |
| Bezorglanden | de landen waar het Pakket kan worden bezorgd. |
| Buurman | een persoon die verblijft op een adres op een redelijke loopafstand van het Bezorgadres, zoals gespecificeerd in de Service Voorwaarden, welk adres eventueel aan de Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid is opgegeven als Alternatief Bezorgadres of is opgegeven als ontvangstadres op de www.dpd.com . |
| Chauffeur | de medewerker van de Vervoerder die het voertuig bestuurt waarmee een Pakket wordt Vervoerd. |
| CLASSIC EUROPE | de Dienstverlening waarbij de Dienstverlener een Pakket laat Vervoeren naar een Bezorgadres, in de volgende Geselecteerde Landen ook wel bekend onder de navolgende namen: CLASSIC (ES) DPD CLASSIC (BE, HR, CZ, EE, DE, LT, LV, LU, NL, PL, SK, CH, UK), DPD Classic Europe (HU, FR), DPD Classic International (RO), DPD Classic – Europe by Road (IE), Chrono Classic (FR), DPD BUSINESS/DPD HOME (PT) or DPD Private (CZ). |
| CLASSIC SHOP | de Dienstverlening waarbij een Pakket door een Vervoerder wordt bezorgd op, of afgehaald op, een Pickup parcelshop, in de volgende Geselecteerde Landen ook wel bekend onder de navolgende namen: Chrono Relais Europe (FR), 2SHOP (ES, LU, BE, NL), Pickup Pakipood (EE), DPD relais (FR), DPD Shop (CH), DPD Parcelshop Delivery (DE), Pickup Paku Bode (LV), Ship 2 Shop (UK) or Pickup siuntų taũkas (LT). Deze Service kan op elk moment worden opgeschort door de Service Provider met een voorafgaande kennisgeving van 5 kalenderdagen voor Pakketten van de EU naar het Verenigd Koninkrijk of van het Verenigd Koninkrijk naar de EU. |
| Commodity Code | de product specifieke code die op grond van het douanerecht wordt gebruikt voor de classificatie van goederen. |

Algemene Voorwaarden Classic / Express Service dpd

DPD (Nederland) B.V.

| | |
|---|---|
| DAP (Franco terminal) | De Incoterm gebruikt voor de zending waaronder de Geadresseerde aansprakelijk is voor alle rechten en belastingen die moeten worden geïnd en ten laste van de Geadresseerde worden gebracht vóór levering. DAP kan gebruikt worden met de facturatie voorwaarden Duties & Taxes Paid (DAP DP) en Duties & Taxes Not Paid (DAP NP). |
| DAP Duties & Taxes Paid (DP) | Incoterm DAP kan gecombineerd worden met de facturatie voorwaarde DP. Dit betekent dat de verkoper (exporteur) wordt gefactureerd voor transportkosten en exportklaring. De verkoper (exporteur) wordt gefactureerd voor douanerechten en btw bij invoer. De verkoper moet eraan denken dat hij goederen aan de koper verkoopt, inclusief invoerrechten en belastingen. Andere DPD Netwerk leden kunnen DAP DP ook eDAP noemen. In het Verenigd Koninkrijk wordt het ook wel genoemd DT1. |
| DAP Duties & Taxes Not Paid (NP) | Incoterm DAP kan gecombineerd worden met de facturatie voorwaarde NP. Dit betekent dat de verkoper (exporteur) wordt gefactureerd voor transportkosten en exportklaring. De Geadresseerde (importeur) wordt gefactureerd voor douanerechten en btw bij invoer. In het geval dat de verkoper een privépersoon is, is alleen DAP Duties & Taxes Not Paid (NP) mogelijk. |
| Douane schuld | Onder 'douane schuld' wordt verstaan het bedrag aan invoer- of uitvoerrechten en alle bijbehorende import belastingen berekend volgens de geldende douane- en belastingwetgeving. |
| Dienstverlening | het door de Opdrachtgever organiseren van het Vervoer van Pakketten (expeditie), met inbegrip van de daaraan gerelateerde diensten en Inflight Options vindbaar op www.dpd.com . |
| Dienstverlener | DPD (Nederland) B.V., statutair gevestigd te Oirschot (5688 HA) aan Westfields 1410, Nederland, geregistreerd in het handelsregister van de KvK nummer 09118128, BTW nummer NL8096.58.574B01. |
| Directe vertegenwoordiging | De vertegenwoordiging zal door de Dienstverlener plaatsvinden in naam en voor rekening van de Opdrachtgever of de Geadresseerde voor het vervullen van de douaneformaliteiten. |
| DPD Netwerk | de volgende ondernemingen: DPDgroup International Services GmbH & Co KG, franchisenemers en samenwerkingspartners van DPDgroup International Services GmbH & Co KG, en GeoPost SA en haar dochterondernemingen, welke in voorkomende gevallen handelen middels vertegenwoordigers of onafhankelijke aannemers. |
| DPD Netwerk Lid | iedere entiteit binnen het DPD Netwerk, waaronder werknemers en vertegenwoordigers die Dienstverlening verricht met betrekking tot het Pakket in het Bezorgland. |
| eDAP | betekent de DAP Incoterm die voor de verzending wordt gebruikt, maar waaronder alle te innen rechten en belastingen door de Ontvanger aan de Klant worden betaald op het moment van de bestelling en daarna door de Dienstverlener aan de Klant in rekening worden gebracht. eDAP wordt door de Dienstverlener in de volgende landen ook genoemd: DT1 (UK) of DAP with Duties & Taxes Paid (DP) (NL) |

| | |
|---|--|
| EER | de Europese Economische Ruimte en de lidstaten daarvan ten tijde van het verzenden van het Pakket. |
| Eindklant | de klant van de Klant. |
| Elektronische interface | betekent een website, portaal, gateway, marktplaats, applicatieprogramma-interface (API), enz. Voor de toepassing van de EU-btw-toelichting die in september 2020 is gepubliceerd, kan wanneer wordt verwezen naar een elektronische interface, afhankelijk van de context, bedoeld worden de elektronische interface zoals hierboven gedefinieerd of een belastingplichtige die een elektronische interface bedient. |
| ESCD | een apparaat waarmee een elektronische handtekening kan worden geplaatst en waarmee informatie, waaronder elektronische handtekeningen, kan worden ontvangen, opgeslagen en verzonden. |
| EU | de Europese Unie en de lidstaten daarvan ten tijde van het verzenden van het Pakket. |
| Expeditie | de betekenis die daar in art. 6.4 aan is gehecht. |
| Geadresseerde | de (rechts)persoon aan wie de Pakketten zijn geadresseerd en aan wie deze dienen te worden afgeleverd. Met betrekking tot douane-inklaring wordt deze persoon over het algemeen beschouwd als geregistreerde importeur en als zodanig ook vermeld. In sommige omstandigheden is de geregistreerde importeur echter niet de Geadresseerde, maar een bedrijf dat betrokken is bij het distributieproces van de Klant |
| Geselecteerde Landen of Verzendende Landen | de landen waar vandaan een Pakket kan worden Vervoerd, welke zijn opgenomen in de als Bijlage 1 bijgesloten lijst. |
| Incoterm | de internationale commerciële voorwaarde die een internationale norm is die de rechten en plichten van de koper en verkoper met betrekking tot internationaal goederenvervoer vaststelt, ontwikkeld en gepubliceerd door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC). |
| Inflight Options | de verschillende opties die de Dienstverlener of het DPD Network lid via Predict aanbiedt voorafgaand aan de eerste afleverpoging, een en ander zoals uitgewerkt in de Service Voorwaarden. |
| Intellectuele Eigendomsrechten | auteursrechten en naburige rechten, naburige rechten, databankenrechten, octrooirechten, merkenrechten, modellenrechten, handelsnaamrechten, rechten op domeinnamen, morele rechten, chipsrechten en andere rechten terzake voortbrengselen van de menselijke geest, alsmede goodwill, mededingingsrechten, rechten of software, rechten op ontwerpen, topografierechten, rechten op vertrouwelijke informatie (waaronder knowhow en handelsgeheimen); in alle gevallen ongeacht of deze zijn geregistreerd en met inbegrip van alle aanvragen op verlenging, vernieuwing en dergelijke of equivalente rechten, waar dan ook ter wereld. |
| Klant | de klant van de Opdrachtgever betrokken bij de Dienstverlening, zijnde een natuurlijk of rechtspersoon. |
| Meerderjarig | de leeftijd waarop een persoon juridisch de leeftijd heeft bereikt waarop een bepaalde (rechts)handeling mag worden verricht in het Geselecteerde Land |

| | |
|--------------------------|--|
| | of Bezorgland. |
| Overeenkomst | de overeenkomst tot Expeditie tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener, waarvan de Algemene Voorwaarden een onlosmakelijk onderdeel vormen. |
| Opdrachtgever | de (rechts)persoon, handelend in het kader van beroep of bedrijf en derhalve niet zijnde een consument, die de wederpartij van de Dienstverlener bij de Overeenkomst is. |
| Pakket | betekent in geval van: <ul style="list-style-type: none">a. CLASSIC EUROPE een pakket van niet meer dan 31,5 kg en met een lengte van maximaal 175 cm en een omtrek van (2 x hoogte x 2 breedte x lengte) van niet meer dan 300 cm;b. CLASSIC SHOP een pakket van niet meer dan 20 kg en met een lengte van maximaal 100 cm en een omtrek van (2 x hoogte x 2 breedte x lengte) van niet meer dan 250 cm. |
| Persoonsgegevens | betekent alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; een identificeerbare natuurlijke persoon is iemand die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name door te verwijzen naar een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online-identifier of een of meer factoren die specifiek zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon. |
| Pickup parcelshop | een winkel waar Pakketten kunnen worden bezorgd of opgehaald. In geval van: CLASSIC EUROPE <ul style="list-style-type: none">a. als een eerste afleverpoging aan het Bezorgadres niet is geslaagd kan de Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid, het Pakket laten bezorgen aan een in de buurt van het Bezorgadres gelegen Pickup parcelshop vermeld op www.dpd.com;b. kan de Geadresseerde middels de Inflight Option een op www.dpd.com vermelde Pickup parcelshop in het Bezorgland selecteren als Bezorgadres.CLASSIC SHOP:c. kan de Opdrachtgever, al dan niet op verzoek van de Geadresseerde, middels de Inflight Option een op www.dpd.com vermelde Pickup parcelshop in het Bezorgland selecteren als Bezorgadres. |
| Predict | het voorafgaand aan de bezorging van het Pakket per e-mail, SMS-tekstbericht of een andere elektronische mededeling verzenden van een bericht aan de Geadresseerde met indicatie van het tijdvak waarin het Pakket wordt bezorgd, zoals gespecificeerd in de Service Voorwaarden. |
| Scan Record | een door de Dienstverlener aangeboden elektronische opname van de stappen in het bezorgproces van het Pakket; |
| SDN lijst | de lijst opgesteld op basis van Executive Order 13224 met als doel het identificeren van (vermoedelijke) terroristen of de meest recente lijst gepubliceerd door het US Treasury Office of Foreign Assets Control (OFAC) op zijn officiële website, http://www.treasury.gov/resource- |

| | |
|--|--|
| | center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx of een vervangende website of andere officiële vervangende publicatie van een dergelijke lijst of een lijst van de Verenigde Naties of een andere nationale of internationale vergelijkbare lijst. |
| Service Voorwaarden | de Service Voorwaarden van de Dienstverlener, die van toepassing zijn op de Dienstverlening. De Service Voorwaarden kunnen per Bezorgland verschillen (zie Bijlage 2 bij deze Algemene Voorwaarden en www.dpd.com). |
| Transit | het transport tussen de ter beschikking stelling van een Pakket en aflevering aan de Geadresseerde. |
| Transit Tijd | de tijd die verstrijkt tussen de ter beschikking stelling van een Pakket aan de Vervoerder en aflevering aan de Geadresseerde. |
| Transportdocument | het label of ander document dat aan het Pakket is gehecht of terzake het Pakket is opgemaakt, waaruit blijkt van het bestaan van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener en van de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. |
| Veilige Plek | een Bezorgadres dat veilig is, zoals gespecificeerd in de Service Voorwaarden. |
| Verordening gegevensbescherming | de Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. |
| Vervoerder | de door DPD ingeschakelde Vervoerder. |
| Volumegewicht | de ruimte die een Pakket inneemt in relatie tot het volume, die als volgt wordt berekend: lengte (cm) x breedte (cm) x hoogte (cm) / 4.000 (cm ³ /kg). |
| Verwerkingsverantwoordelijke | de natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, agentschap of andere instantie die, alleen of gezamenlijk met anderen, de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt, Wanneer het doel en de middelen van een dergelijke verwerking worden bepaald door het recht van de Unie of de lidstaat, kan de verwerkingsverantwoordelijke of de specifieke criteria voor zijn benoeming worden bepaald door het recht van de Unie of de lidstaat. |

2.2. Uitleg

- a. Een 'persoon' is een natuurlijk persoon of een rechtspersoon.
- b. Met een verwijzing naar een partij wordt tevens een verwijzing naar diens rechtsopvolgers bedoeld.
- c. Met een verwijzing naar wet- en regelgeving wordt tevens een verwijzing naar een geamendeerde versie van die wet- en regelgeving bedoeld en tevens naar alle onderliggende wet- en regelgeving, met inbegrip van geamendeerde versies daarvan.
- d. Begrippen die worden voorafgegaan met termen zoals 'bijvoorbeeld' of 'in het bijzonder' hebben een bredere betekenis dan uit de ter illustratie gebruikte termen blijkt, die dus niet is beperkt tot de ter illustratie gebruikte term.
- e. Met een verwijzing naar "geschrift" of "geschreven" wordt tevens een verwijzing naar e-mails en faxbrieven bedoeld, tenzij expliciet anders is bepaald.
- f. Als een tijdvak is aangegeven wordt altijd het tijdvak exclusief zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen zoals die gelden in het betreffende land, bedoeld.

3. Algemeen

- 3.1. De Dienstverlener verbindt zich in de Overeenkomst tot het laten Vervoeren van Pakketten die door de Opdrachtgever aan hem zijn toevertrouwd, alsmede tot het verrichten van andere overeengekomen diensten, een en ander onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden nakomt.
- 3.2. De Dienstverlener heeft de bevoegdheid om – naar zijn vrije keuze – te weigeren om Dienstverlening te verlenen. De Dienstverlener verricht Dienstverlening alleen onder de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.3. De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden dan de onderhavige, van de Opdrachtgever of anderszins, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.4. De Opdrachtgever zal worden geacht kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden en met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden te hebben ingestemd, zodra hij een opdracht geeft aan de Dienstverlener, of een aanvaarding tot het verrichten van Dienstverlening ontvangt, of de Dienstverlener verzoekt om Dienstverlening te verrichten. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Geadresseerde deze Algemene Voorwaarden aanvaardt en draagt er zorg voor dat deze aanvaarding schriftelijk wordt bevestigd. De toepasselijke versie van deze Algemene Voorwaarden kan worden geraadpleegd op de website van de Dienstverlener en een afschrift kan kosteloos worden opgevraagd op het statutaire vestigingsadres alsmede elk ander vestigingsadres van de Dienstverlener. Een pdf-kopie of fysiek exemplaar van deze Algemene Voorwaarden is bij het sluiten van de Overeenkomst door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever verstrekt.
- 3.5. De Opdrachtgever heeft zich bij het sluiten van de Overeenkomst niet laten leiden door enige verklaring, belofte of mededeling door of namens de Dienstverlener die niet is terug te vinden in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden. Met betrekking tot Pakketten afkomstig van, of geadresseerd aan, een locatie buiten de EU zal de Opdrachtgever met betrekking tot ieder Pakket de Dienstverlener de volgende documenten verstrekken:
 - a. een in de Engelse taal opgestelde commerciële factuur terzake het Pakket waarin de goederen behoorlijk zijn omschreven en een vermelding wordt gemaakt van de waarde van de goederen, valuta, gebruikte Incoterm etc;
 - b. de Commodity Code met betrekking tot de goederen;
 - c. voorafgaande geschreven mededeling met betrekking tot goederen die niet standaard of permanent worden geëxporteerd (bijvoorbeeld tijdelijke export in geval van reparatiegoederen die na reparatie worden teruggezonden);
 - d. een specifieke machtiging voor directe vertegenwoordiging van de Opdrachtgever als dat wettelijk is vereist;
 - e. alle aan de douane te verstrekken informatie/document en overige informatie op grond van de douane autoriteiten, wetgeving en regelgeving of opgevraagd door de Dienstverlener die nodig is voor douaneafhandeling. De Opdrachtgever dient te controleren welke informatie volgens toepasselijke douanewet- en regelgeving moet worden verstrekt en garandeert deze tijdig te zullen verstrekken. Het Transportdocument moet conform alle toepasselijke wet- en regelgeving volledig door de Opdrachtgever zijn ingevuld.

De Opdrachtgever erkent dat de Dienstverlener zich baseert op de informatie die door de Opdrachtgever wordt verstrekt op grond van deze clause 3.5 om de douaneschuld te berekenen

die van toepassing is op de verzending.

3.6. De Opdrachtgever verklaart:

- a. in relatie tot de Pakketten de enige belanghebbende te zijn, of vertegenwoordiger van de belanghebbende(n) bij de Pakketten te zijn en die belanghebbende(n) via de Overeenkomst te binden;
- b. dat hij verantwoordelijk is voor het verstrekken van adequate, volledige en accurate informatie aan de Dienstverlener;
- c. dat het Pakket, in geval van het ontbreken van informatie of een onjuiste of incomplete factuur terzake de inhoud, voor zijn rekening en risico kan worden geaccepteerd teneinde Dienstverlening te verrichten, en dat het aan hem kan worden geretourneerd;
- d. dat, als een Community Code mist, de Dienstverlener naar zijn eigen vrije keuze:
 1. de algemene Commodity Code, gebaseerd op de aan hem bekende omschrijving van de inhoud, kan gebruiken of
 2. de Pakketten in afwachting van de door de Opdrachtgever te verstrekken Commodity Code voor diens rekening mag opslaan of aan hem mag laten retourneren.

4. Partijen

- 4.1. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever. De Overeenkomst omvat het verrichten van Dienstverlening. De wijze waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd is vindbaar op www.dpd.com. Vragen over dit onderwerp zal de Dienstverlener direct beantwoorden. Registratie en het openen van een account vereisen de verstrekking van bepaalde informatie met betrekking tot de Opdrachtgever aan de Dienstverlener.
- 4.2. Als de Opdrachtgever niet de eigenaar van (de inhoud van) het Pakket is, zal hij voor wat betreft de Overeenkomst worden beschouwd als vertegenwoordiger van de eigenaar, en als derden anderszins een belang hebben bij de inhoud van het Pakket, zal de Opdrachtgever tevens als hun vertegenwoordiger worden beschouwd.
- 4.3. Het is de Dienstverlener en de DPD Netwerk Lid toegestaan om hun verplichtingen te laten uitvoeren door derden, waaronder maar niet beperkt tot DPD-franchisenemers en DPD Netwerk Leden. Op hun beurt is het deze derden toegestaan om hun verplichtingen door derden te laten uitvoeren zoals Vervoerders.
- 4.4. De Dienstverlener gaat de Overeenkomst aan ten behoeve van zichzelf, haar directeuren, werknemers, vertegenwoordigers en derden. De bepalingen van de Overeenkomst zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever, Geadresseerde en derden met voormelde partijen, ongeacht of die rechtsverhouding contractueel of anderszins is.

5. Pakketten

5.1. Afmetingen

De Opdrachtgever garandeert dat Pakketten voldoen aan de op www.dpd.com vindbare toepasselijke eisen ten aanzien van gewicht, lengte, breedte en hoogte.

5.1.1. De verantwoordelijkheid voor het verpakken (binnen- en buitenverpakking) en labelen van Pakketten, alsmede tot het verstrekken van documentatie met betrekking tot de inhoud van Pakketten,

overeenkomstig de voorwaarden van de Dienstverlener zoals vermeld op www.dpd.com berust uitsluitend bij de Opdrachtgever.

5.1.2. De Opdrachtgever garandeert in het bijzonder dat:

1. de goederen behoorlijk zijn verpakt en zijn voorzien van labels met het oog op de plaats van bestemming en conform de vereisten en beperkingen zoals die uit deze Algemene Voorwaarden blijken. De verpakking dient zodanig te zijn dat het Pakket niet vanwege de verpakking verloren of beschadigd raakt tijdens transport of schade (waaronder letsel) veroorzaakt. De verpakking dient voorts zodanig te zijn dat het Pakket bestand is tegen de slijtage die tijdens transport over de weg en tijdens automatische sorteerprocessen plaatsvindt en zodanig dat het bestand is tegen een val van een hoogte van 80 cm, ongeacht of het Pakket neerkomt op een vlakke zijde of een hoek. Voorts dient het Pakket bestand te zijn tegen regen, wind, sneeuw en andere vormen van neerslag en tegen atmosferische drukverschillen. Voorts dient de verpakking zodanig te zijn dat het Pakket niet kan worden geopend zonder zichtbare sporen achter te laten;
2. hij heeft gecontroleerd of de productverpakking voldoet aan de hiervoor genoemde vereisten en dat de verpakking van het Pakket niet is beschadigd, lekt of geurt. Op de verpakking afgedrukte of geschreven tekst, zoals 'Fragiel' of 'top/bottom' wordt door de Dienstverlener buiten beschouwing gehouden en ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn verplichtingen;
3. het label op het Pakket leesbaar en duurzaam aan het Pakket is vastgemaakt en de volgende informatie bevat:
 - a. in geval van CLASSIC EUROPE; de volledige naam, het adres en de postcode van de Geadresseerde, de naam van het land van verzending en van het Bezorgland en het telefoonnummer of e-mail adres;
 - b. in geval van CLASSIC SHOP; het adres en de postcode van de Geadresseerde, de naam van het land van verzending en van het Bezorgland en de volledige naam, het telefoonnummer of e-mail adres van de Geadresseerde;alsmede alle overige informatie die op de website van de Dienstverlener, www.dpd.com, is genoemd terzake het pakketlabel;
4. het Transportdocument is aangemaakt en ingevuld met gebruikmaking van formulieren en labels van de Dienstverlener;
5. in geval van Vervoer tussen landen die niet alle lid van de EU zijn, alle toepasselijke verdragen en wet- en regelgeving op het gebied van douanerecht worden nageleefd en dat de Dienstverlener tijdig over alle benodigde documenten en informatie. Alle douane documenten dienen door de Opdrachtgever aan de buitenkant van het Pakket te worden gehecht;
6. de goederen in de Pakketten niet vallen onder de reikwijdte van enige wet- en regelgeving met betrekking tot licenties, vergunningen, certificaten, restricties, embargo's, anti-dumpheffingen, smokkelwaar, en dergelijke;
7. op het ophaaladres en Bezorgadres voldoende capaciteit en personeel is om vlot de Pakketten in te laden en uit te laden;
8. alle voor de nakoming van de Overeenkomst dienstige informatie, waaronder documenten, aan de Dienstverlener zijn verstrekt;
9. hij de Geadresseerde zal informeren van de bezorgdetails.

5.1.3. Terzake het verpakken en labelen van Pakketten mag de Opdrachtgever door de Dienstverlener

ter beschikking gestelde informatietechnologie en diensten gebruiken. In dergelijke gevallen moeten door de Dienstverlener verstrekte toegangscode's en dergelijke zorgvuldig worden opgeslagen en geheim worden gehouden. De gevolgen van schending van deze verplichting, waaronder fraude als gevolg daarvan, komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

5.2. Van Dienstverlening uitgesloten goederen

5.2.1. De Dienstverlener zal geen Dienstverlening verrichten met betrekking tot de volgende goederen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders met de Dienstverlener is overeengekomen en mits die afwijking ingevolge de Service Voorwaarden is toegestaan, in het bijzonder in relatie tot hieronder genoemde met een asterisk (*) gemarkeerde goederen (de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk verzocht om de website op www.dpd.com te raadplegen):

- a. goederen die niet zijn verpakt of gelabeld overeenkomstig art. 5.1; goederen die in één Pakket zijn gebundeld en maar één label hebben; Pakketten die de dimensies en gewichten waar in art. 5.1 naar is verwezen overschrijden;
- b. gevaarlijke goederen, ontvlambare goederen, waaronder maar niet beperkt tot gevaarlijke afvalstoffen, medische afvalstoffen, hypodermische naalden en spuiten, (replica) vuurwapens, (replica/imitatie) wapens of onderdelen daarvan*, (replica/imitation) munitie, artikelen/producten voorzien van een mes – of snijkant, explosieven, vuurwerk, chemicaliën, zuren, corrosieve en irriterende stoffen, farmaceutische producten/medicijnen;
- c. batterijen*;
tabaksproducten*, cannabisolie (CDB) producten en vloeistoffen voor e-sigaretten die nicotine bevatten, middelen voorkomende op de lijst als bedoeld in artikelen 2 (Lijst I harddrugs), 3 (Lijst II softdrugs) en/of 3a vijfde lid van de Opiumwet, ecodrugs, smartdrugs en overige geestverruimende middelen, artikelen/voedingsmiddelen waaraan de drugs zijn toegevoegd, alsmede de materialen of grondstoffen ter bereiding of productie van drugs;
- d. kunstwerken, juwelen (waaronder horloges*), edelmetalen (waaronder goud en zilver), edelstenen, echte parels, glas en artikelen waarin glas is verwerkt, porselein, aardewerk en dergelijke, antiek, tapijt, bont en andere waardevolle goederen;
- e. contant geld, munten en postzegels*;
- f. geldswaardig papier (zoals cheques, wissels, aandelen, toegangskaarten, loten et cetera);
- g. alcoholische drank, waaronder wijn, bier en sterke drank*;
- h. vloeibare stoffen van welke aard dan ook* (bijvoorbeeld verf) en stoffen in bevroren toestand;
- i. televisies of monitoren met een diagonale lengte van meer dan 37 cm*;
- j. lichaamsdelen, levende en dode dieren, vissen en vogels, organismen van welke soort dan ook (waaronder zaden, bomen en planten) en bevroren of bederfelijke voedselwaren;
- k. goederen die krachtens openbaar bestuur in het betreffende territorium niet mogen worden Vervoerd;
- l. goederen die geconditioneerd dienen te worden Vervoerd;
- m. goederen die alleen mogen worden Vervoerd als over een bepaalde vergunning wordt beschikt en/of die niet voldoen aan de vereisten die ingevolge verdragen, wet- of regelgeving worden gesteld aan expeditie, Vervoer, import of export, zoals bijvoorbeeld Accijnsgoederen;
- n. Pakketten waarbij een waarde is aangegeven als bedoeld in art. 24 CMR, een verklaring van bijzonder transportbelang als bedoeld in art. 25 lid 1 CMR is afgegeven danwel een verklaring van bijzonder belang als bedoeld in art. 22 van het verdrag van Warsaw of het verdrag van Montreal;

- o. aanbestedingen en in verband daarmee te verstrekken documenten, contracten, testuitslagen en dergelijke documenten;
- p. goederen met een hogere waarde dan de in de Service Voorwaarden gespecificeerde waarden;
- q. gewichten (onder meer halters & gewichten zoals kettlebells, dumbbells, halterschijven etc).

5.2.2. Tenzij de Dienstverlener terzake een of meerdere bovenstaande goederen schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd Dienstverlening te verrichten, is iedere aansprakelijkheid, waaronder aansprakelijkheid wegens onbewuste grove schuld van de Dienstverlener terzake deze goederen uitgesloten, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener.

5.2.3. De Dienstverlener mag additionele eisen stellen, afhankelijk van het Bezorgland, en teneinde de Dienstverlening te verrichten. De Opdrachtgever is zich ervan bewust en accepteert dat douane-afhandeling noodzakelijk kan zijn, hetgeen vertraging kan opleveren.

5.2.4. Medicijnen en medische apparaten en hulpmiddelen mogen uitsluitend ter Dienstverlening worden aangeboden na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Dienstverlener, binnen het raamwerk van CLASSIC EUROPE en CLASSIC SHOP Dienstverlening, en na voorafgaand onderzoek en aanvaarding door de Dienstverlener van de goederen en onder voorwaarde dat de Dienstverlener aan de Opdrachtgever heeft bevestigd dat de Dienstverlening kan worden verricht overeenkomstig de toepasselijke *Good Distribution Practice of medicinal products for human use* (GDP)-richtlijnen en andere toepasselijke wet- en regelgeving. De Dienstverlener kan de voorwaarde stellen dat naast het Transportdocument nog andere documenten door de Opdrachtgever worden verstrekt. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het behoorlijk verpakken en labelen van de goederen conform de toepasselijke wet- en regelgeving, richtlijnen, GDP-richtlijnen en aanbevelingen van autoriteiten, en conform de aanwijzingen van de Dienstverlener.

5.2.5. De Dienstverlener zal een verzoek tot het verrichten van Dienstverlening terzake gevaarlijke goederen alleen accepteren nadat voorafgaand daaraan door de Dienstverlener is beoordeeld wat voor gevaarlijke goederen naar welke bestemmingen moeten worden Vervoerd en de Dienstverlener dit akkoord heeft bevonden. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor, en garandeert, dat de gevaarlijke goederen zijn verpakt en gelabeld overeenkomstig alle vereisten van wet- en regelgeving met betrekking tot opslag, transport en overhandiging. De Pakketten houdende de gevaarlijke goederen moeten in geval van luchtvervoer voldoen aan de door de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie opgestelde *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air* en de regelgeving van de *International Air Transport Association* en – in geval van wegvervoer – aan 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 wet- en regelgeving, alsmede aan instructies van de Dienstverlener. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor tekortkomingen in de nakoming van deze verplichtingen en voor de onjuistheid of onvolledigheid van informatie die met betrekking tot de gevaarlijke goederen aan de Dienstverlener is verstrekt en vrijwaart de Dienstverlener tegen vorderingen die het gevolg zijn van niet-nakoming van voormelde verplichtingen.

5.3. Opdrachtgever informatieverplichtingen

5.3.1. Voorafgaand aan het ter Dienstverlening overdragen van goederen zal de Opdrachtgever controleren of een van de uitsluitingen genoemd in art. 5.2 aan de orde is. Als daarvan sprake is zal hij de Dienstverlener daarvan informeren. De Dienstverlener controleert zelf niet of aan de uitsluitingen aan de orde zijn.

5.3.2. In geval van twijfel zal de Opdrachtgever de Dienstverlener informeren, het probleem voorleggen en een oordeel van de Dienstverlener afwachten alvorens de goederen aan de Vervoerder over te dragen. Doet de Opdrachtgever dit niet, dan veronderstelt de Dienstverlener dat geen van de uitsluitingen genoemd in art. 5.2 aan de orde is.

5.3.3. Als het de Dienstverlener blijkt dat een van de uitsluitingen genoemd in art. 5.2 toch aan de orde is, of dat dit aannemelijk is, mag de Dienstverlener Dienstverlening opschorten en/of maatregelen ter voorkoming van schade nemen, zonder schadeplichtig te worden. De Dienstverlener heeft dan ook het recht om Dienstverlening terzake andere Pakketten op te schorten. De Dienstverlener heeft in al deze gevallen het recht om een administratieve toeslag, transport- en handlingkosten en retourkosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

5.3.4. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor directe en indirecte schade die door de Dienstverlener of een bij de Dienstverlening betrokken DPD Netwerk Lid is geleden, die in relatie staat tot de in art. 5.2 van Dienstverlening uitgesloten goederen, als de Opdrachtgever geen mededeling als bedoeld in dit art. 5.3 heeft gedaan.

5.4. Openen en inspecteren Pakketten

5.4.1. De Dienstverlener en bij de Dienstverlening betrokken DPD Netwerk Leden hebben, zonder als gevolg daarvan aansprakelijk te zijn, het recht om naar hun vrije keuze op elk tijdstip en zonder (voorafgaande) mededeling Pakketten te openen en te inspecteren om te beoordelen of deze niet gevaarlijk zijn, of onverenigbaar zijn met de geautomatiseerde werkwijze van de Dienstverlener, en of deze wel kunnen worden geëxpedieerd naar het Bezorgland met het oog op de standaardprocedures, douane-afhandeling, handling en toepasselijke wet- en regelgeving, en in het bijzonder met het oog op:

- a. de veiligheid van de inhoud van beschadigde Pakketten;
- b. het vaststellen van de identiteit van de verzender of Geadresseerde, als dat niet op een andere manier kan;
- c. het voorkomen van gevaar voor mens of dier of zaak;
- d. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- e. het vaststellen of het Pakket bederfelijke inhoud of anderszins in art. 5.2 van Dienstverlening uitgesloten inhoud bevat.

5.4.2. De Dienstverlener en DPD Netwerk Lid zijn niet verplicht tot het controleren van de inhoud van Pakketten. De Opdrachtgever is zich ervan bewust en accordeert dat de Dienstverlener en DPD Netwerk Lid die bij de Dienstverlening betrokken zijn de Pakketten met röntgenstraling mogen onderzoeken.

5.4.3. De Dienstverlener en DPD Netwerk Lid zijn niet aansprakelijk voor schade en/of vertraging als gevolg van het openen, onderzoeken of controleren van Pakketten met inachtneming van het

voorgaande. De Opdrachtgever zal de kosten van het openen, onderzoeken of controleren van Pakketten op eerste verzoek van de Dienstverlener vergoeden.

5.5. Retourneren Pakketten

Als sprake is van onoverkomelijke obstakels waardoor Pakketten niet conform de Overeenkomst door de Vervoerder kunnen worden bezorgd (zoals wanneer een verkeerd Bezorgadres is opgegeven; de Geadresseerde niet is gelokaliseerd; het Bezorgadres niet toegankelijk is; het Pakket niet door de Geadresseerde wordt geaccepteerd of rembours niet wordt afgedragen) of als het in de Service Voorwaarden bepaalde aantal afleverpogingen zonder succes heeft plaatsgevonden, heeft de Dienstverlener het recht om het Pakket aan de Opdrachtgever te retourneren met inachtneming van het navolgende (tenzij in de Service Voorwaarden anders is bepaald en omschreven op de website van de Service Provider en de DPD Netwerk Lid op www.dpd.com):

- a. als sprake is van Vervoer in de EU: onmiddellijk, zonder dat instructies van de Opdrachtgever zijn vereist;
- b. met betaling van douaneheffingen (mits toepasselijk): na maximaal 10 kalenderdagen als de betaling van de invoerrechten en belastingen uitblijft, instructies uitblijven of om andere redenen.

De Opdrachtgever zal de kosten die voortvloeien uit financiële aansprakelijkheid en aanvullende kosten die de Dienstverlener maakt vanwege het retourneren op eerste verzoek vergoeden (dat is inclusief de verschuldigde BTW indien het pakket retour wordt gestuurd vooraf aan Inklaring in de UK).

5.6. Ontdoen van Pakketten

Als sprake is van onoverkomelijke obstakels als bedoeld in art. 5.5, waaronder omstandigheden waardoor een Pakket door de Vervoerder niet kan worden geretourneerd, heeft de Dienstverlener na ommekomst van enige verplichte opslagperiode in de volgende situaties het recht om zich te ontdoen van de Pakketten (tenzij in de Service Voorwaarden anders is bepaald):

- a. Als de Dienstverlener of een bij de Dienstverlening betrokken DPD Netwerk Lid vanwege ontbrekende informatie niet in staat is om instructies te verkrijgen of de Opdrachtgever of Geadresseerde te identificeren, wat onder meer het geval is als de Opdrachtgever of Geadresseerde gedurende 30 dagen niet kan worden bereikt of geïdentificeerd;
- b. Als de goederen bederfelijk of een gevaar voor mensen, dieren of zaken zijn of om te voldoen aan een overheidsbesluit.

De Opdrachtgever zal de kosten die de Dienstverlener maakt vanwege het ontdoen van Pakketten op eerste verzoek vergoeden.

5.7. Vernietigen van Pakketten

5.7.1. In de in art. 5.6 omschreven situaties hebben de Dienstverlener en ieder DPD Netwerk Lid, na ommekomst van enige verplichte opslagperiode, het recht om Pakketten te laten vernietigen als zij zich niet van deze kunnen ontdoen en deze niet kunnen worden verkocht en onder voorwaarde dat vernietiging geen inbreuk maakt op aan de Dienstverlener kenbare belangen van de Opdrachtgever (tenzij in de Service Voorwaarden anders is bepaald).

5.7.2. Als de Dienstverlener niet in staat is om instructies te verkrijgen vanwege een gebrek aan informatie of de Opdrachtgever of Geadresseerde niet binnen een termijn van 30 dagen kan identificeren (zie art. 5.6), zal hij nog een aanvullende periode van 30 dagen wachten alvorens de

Pakketten worden vernietigd. Deze additionele periode is niet van toepassing in geval van bederfelijke goederen en goederen die een gevaar voor mensen, dieren of zaken zijn, noch als vernietiging nodig is vanwege een overheidsbesluit.

5.7.3. De Opdrachtgever zal op eerste verzoek de kosten die de Dienstverlener maakt vanwege het vernietigen van Pakketten vergoeden.

5.8. Douane-afhandeling

5.8.1. Douane-inklaring wordt als volgt behandeld, tenzij anders vermeld op de website van de respectieve Dienstverlener op www.dpd.com.

Als voor de Dienstverlening douane-inklaring benodigd is of als de Dienstverlener dit nodig of geschikt acht, zal de Dienstverlener de douaneformaliteiten:

- a. afwikkelen in eigen naam en namens Opdrachtgever of de Geadresseerde (afhankelijk van de gebruikte Incoterm) in het land van verzending en in het Bezorgland, conform indirecte vertegenwoordiging;
- b. afwikkelen in naam en voor rekening van Opdrachtgever of de Geadresseerde (afhankelijk van de gebruikte Incoterm) in het land van verzending en in het Bezorgland, conform directe vertegenwoordiging.

5.8.2. De Dienstverlener heeft het recht om een derde partij van zijn keuze te benoemen en te vervangen. Tenzij anders overeengekomen, kan het Pakket door de Opdrachtgever alleen onder DAP Incoterm worden verzonden.

5.8.3. Onder DAP moet de Dienstverlener door de Geadresseerde worden benoemd en gemachtigd:

- a. de Opdrachtgever, om de handelingen en douane formaliteiten in land van export, uit hoofde van de douanewetgeving uit te voeren, die van toepassing was in het land van uitvoer;
- b. de Geadresseerde, om de handelingen en douaneformaliteiten in het invoerende land uit te voeren, onder de douanewetgeving, die van toepassing is in het land van invoer.

5.8.4. In het geval geen bevoegd is verleend aan Dienstverlener, heeft de Dienstverlener het recht om de inklaring op te schorten.

5.8.5. Conform DAP Incoterm kan de Opdrachtgever de Geadresseerde rechtstreeks op de hoogte stellen van de vereiste benoeming van de Dienstverlener ten behoeve van de inklaring.

5.8.6. Conform DAP DP Incoterm verbindt de Opdrachtgever zich ertoe om van de Geadresseerde van de pakketten een mandaat van machtiging te verkrijgen waardoor de Dienstverlener de handelingen en douaneformaliteiten in het invoerende land kan uitvoeren, namens de Geadresseerde.

5.8.7. Bovendien moet in het geval van directe vertegenwoordiging door de douane een dergelijke vertegenwoordiging uitdrukkelijk worden gespecificeerd in de machtiging van de Dienstverlener, evenals de exclusieve douaneaansprakelijkheid van de Geadresseerde.

5.8.8. De Dienstverlener zal extra kosten in rekening brengen voor dergelijke Dienstverlening volgens

sectie 7.3 en kan een voorschot aanvragen in overeenstemming met sectie 7.4, waarbij wordt overeengekomen dat de Dienstverlener gerechtigd is om alle inklingacties op te schorten totdat dit voorschot wordt betaald door de Opdrachtgever of de Geadresseerde (afhankelijk van de gebruikte Incoterm). Het is de verantwoordelijkheid en de toezegging van de Opdrachtgever om zich te houden aan alle relevante wetten, regels en voorschriften in alle betrokken landen wanneer een Pakket de grens overschrijdt.

5.8.9. De Opdrachtgever is aansprakelijk en moet de Dienstverlener vrijwaren van alle gevolgen van het niet naleven door de Opdrachtgever van de relevante gebruiken, wetten, regels en voorschriften.

5.8.10. Onder DAP DP verbindt de Opdrachtgever zich ertoe de risico's en kosten te dragen met betrekking tot de handelingen en douaneformaliteiten die door de Dienstverlener in het land van invoer namens de ontvanger worden uitgevoerd, waaronder:

- a. de douaneschuld zoals gedefinieerd in artikel 2.1 zoals alle invoerrechten en alle bijbehorende belastingen zijn berekend krachtens de douane- en belastingwetgeving die in het invoerende land van kracht is,
- b. alle boetes en vertraagde betalingen rente die verband houden met de douaneschuld en die door de douane zijn gemeld in het invoerende land

5.8.11 Specifiek geval voor goederen van niet-EU-landen naar EU-landen, met een waarde onder € 150 & met IOSS-optie

Volgens de EU-richtlijnen 2017/2455 en 2019/1995 hebben bedrijven, als zij goederen naar de EU exporteren waarvan de intrinsieke waarde lager is dan € 150, recht op een Import One Stop Shop (IOSS)-nummer, vrijgesteld van btw bij invoer. In dit kader moet de Klant de Dienstverlener zijn IOSS-nummer beschikbaar stellen vóór elke invoer van de goederen. Dit IOSS-nummer moet in de douaneaangifte worden vermeld om gebruik te kunnen maken van de vrijstelling.

Indien een Elektronische interface is betrokken bij de transactie tussen de Klant en de Ontvanger, wordt het IOSS-nummer van het elektronische platform door de Klant overgedragen aan de Dienstverlener, in ieder geval vóór de deponering van de inkling voor invoer van de goederen door de douanevertegenwoordiger namens de geadresseerde.

Als:

- de Klant de Dienstverlener, als douanevertegenwoordiger, niet zijn IOSS-nummer of het IOSS-nummer van de elektronische interface die bij de transactie betrokken is, verstrekt, en
 - de ontvanger weigert de invoer-btw te betalen aan de Dienstverlener
- wordt vervolgens het Pakket systematisch geretourneerd zoals beschreven in paragraaf 5.5.

Wat er ook gebeurt, zoals in het geval van een retourpakket beschreven in paragraaf 5.5, er zal aangenomen worden dat de Ontvanger, in overeenstemming met het invoerproces, een volmacht heeft gegeven aan de douanevertegenwoordiger voor het wederuitvoerproces.

5.8.12. Opdrachtgever machtigt en verleent opdracht aan de Dienstverlener, conform artikel 18 e.v. van het Douanewetboek van de Unie (Verordening nr. 952/2013/EU), tegen de overeengekomen vergoeding, de in de douanewetgeving - en voor zover mogelijk uit andere wetgeving - voorgeschreven aangiften te verrichten 'in naam en voor rekening van' Opdrachtgever.

5.8.13. Deze machtiging en de opdracht gelden voor de door/ten behoeve van de Opdrachtgever aangebrachte goederenzendingen en voor welke zending(en) de Opdrachtgever de bescheiden/informatie aan de Dienstverlener heeft verstrekt. Deze machtiging en opdracht omvat alle handelingen en communicaties tot en met de beëindiging van de verificatie en in verband met de uitreiking van de mededeling van de douaneschuld.

5.8.14. In verband met de machtiging is de Opdrachtgever verplicht een bewijs van het bestaan van de onderneming, de huidige vestigingsplaats en wie bevoegd is om deze onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen aan de Dienstverlener te overleggen (bijvoorbeeld een actueel uittreksel van de inschrijving van de onderneming in het Handelsregister of een verklaring van de onderneming waaruit de bevoegdheid van de persoon die de volmacht verleent blijkt).

5.8.15. De Opdrachtgever vrijwaart de Dienstverlener voor alle vorderingen die verband houden met de douane-afhandeling.

6. De Dienstverlening

6.1. 6.1.1. De Opdrachtgever dient per Pakket een keuze te maken uit de volgende Dienstverlening:

- a. CLASSIC EUROPE
- b. CLASSIC SHOP

De geselecteerde Dienstverlening wordt door de Opdrachtgever vermeld op het Transportdocument.

6.1.2. De kenmerken van de CLASSIC EUROPE en CLASSIC SHOP Dienstverlening en Inflight Options zijn vindbaar op de www.dpd.com.

6.1.3. De Opdrachtgever moet op het Transportdocument ook de volgende informatie vermelden:

- a. In geval van CLASSIC EUROPE: de naam en het adres van de Geadresseerde;
- b. In geval van CLASSIC SHOP: de naam van de Geadresseerde en de naam en het adres van de Pickup parcelshop waar het Pakket moet worden afgeleverd.

6.1.4. Als de Opdrachtgever speciale diensten wenst / diensten wenst terzake goederen die zijn uitgesloten in art. 5.2, kan hij contact opnemen met de Dienstverlener om te bezien of een oplossing mogelijk is. Mocht een oplossing worden gevonden dan zal deze in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd.

6.2. Ontvangst van Pakketten

Op het moment waarop de Dienstverlener het Pakket met het daaraan gehechte Transportdocument ontvangt zal hij het scannen. Dit levert een Scan Record op als bewijs van ontvangst van het Pakket. Evenwel zullen noch het Scan Record noch voormeld document tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener bewijs leveren van de aard, het gewicht en de hoeveelheid goederen die door de Dienstverlener zijn ontvangen.

6.3. Bezorging en uitgezonderde gebieden

De Opdrachtgever kan op www.dpd.com nagaan in welke gebieden Pakketten met CLASSIC EUROPE en CLASSIC SHOP Dienstverlening kunnen worden bezorgd. De Opdrachtgever moet dit controleren voordat hij zijn goederen ter verzending klaarmaakt en moet zijn bevindingen – voor zover nodig – met de Geadresseerde delen. Als de door de Opdrachtgever geselecteerde keuze voor een type Dienstverlening niet mogelijk is in het betreffende gebied zal het Pakket op kosten van de

Opdrachtgever worden geretourneerd aan de Opdrachtgever. De Dienstverlener is in dat geval niet aansprakelijk, op welke grond dan ook, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

6.4. Expeditie

6.4.1. De Dienstverlening met betrekking tot een Pakket vangt aan op het moment dat het Pakket aan de door de Dienstverlener ingeschakelde Vervoerder is overhandigd, ongeacht of dit op terrein van de Dienstverlener of elders is. De Dienstverlener is bevoegd om een Pakket met elk middel en via welke route dan ook te laten Vervoeren.

6.4.2. Zoals is gespecificeerd in de Service Voorwaarden eindigt de Dienstverlening met betrekking tot het Pakket:

- a. als het Pakket door de Vervoerder voor bezorging is aangeboden overeenkomstig art. 6.5;
- b. als het Pakket door de Dienstverlener of DPD Netwerk Lid is opgeslagen na de laatste afleverpoging door de Vervoerder overeenkomstig de Service Voorwaarden;
 1. met het doel om instructies af te wachten welke niet binnen de daartoe bepaalde termijn zijn ontvangen;
 2. met het doel om te wachten op een oproep welke niet binnen de daartoe bepaalde termijn is ontvangen.

6.4.3. Na afloop van het Vervoer zonder geslaagde bezorging aan de Geadresseerde zal de Dienstverlener het Pakket laten opslaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever en het laten retourneren of zich ervan ontdoen overeenkomstig art. 5.

6.4.4. De Dienstverlener is niet aansprakelijk terzake conservatoire of executoriale inbeslagname of het vasthouden van Pakketten, om welke reden dan ook, door derden. Ook met betrekking tot goederen tijdens Transit door de douane of andere overheidsinstanties.

6.5. Bezorging

6.5.1. Pakketten worden bezorgd door de Vervoerder, op de navolgende wijze, afhankelijk van de Dienstverlening:

- a. CLASSIC EUROPE;
- b. CLASSIC SHOP;

op werkdagen (maandag tot met vrijdag) volgend op het afhalen bij de Opdrachtgever door de Vervoerder. Bezorging voor CLASSIC EUROPE en CLASSIC SHOP Dienstverlening kan plaatsvinden op zaterdagen afhankelijk van het Bezorgland (hetgeen op www.dpd.com na kan worden gegaan).

6.5.2. De door de Dienstverlener aangegeven duur van het Vervoer en het moment van bezorging zijn indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

6.5.3. CLASSIC EUROPE Dienstverlening omvat ook Predict Dienstverlening, zonder aanvullende toeslag, die inhoudt dat de Geadresseerde wordt bericht op welke dag en binnen welk tijdvak het Pakket naar verwachting wordt bezorgd (zie www.dpd.com voor nadere informatie per Bezorgland). De Predict Dienstverlening kan alleen worden geleverd als de Opdrachtgever (onder meer) de Dienstverlener het e-mail adres en telefoonnummer van de Geadresseerde verstrekt.

6.5.4. De Dienstverlening stelt de Opdrachtgever en de Geadresseerde altijd in staat na te gaan waar het Pakket zich bevindt via *track and trace*-software die op www.dpd.com toegankelijk is.

In geval van CLASSIC EUROPE Dienstverlening wordt maximaal het Dienstverlener gehanteerde aantal bezorgpogingen verricht dat volgt uit de op www.dpd.com vindbare Service Voorwaarden.

6.6. Overhandiging van het Pakket

6.6.1. Behoudens in het geval van een bezorging aan een Veilige Plek, dient de Geadresseerde – of als dat een rechtspersoon is degene die namens hem het Pakket in ontvangst neemt – Meerderjarig te zijn, als dat is vereist in het land van verzending en het Bezorgland, en dient een ESCD te ondertekenen of andere handeling, zoals het verstrekken van een PIN code, terzake een afleverbewijs te verrichten. De Opdrachtgever en de Geadresseerde aanvaarden dat het afleverbewijs elektronisch wordt geleverd, door middel van een PIN code, maar ontlene geen rechten in relatie tot het elektronisch afleverbewijs. In het geval van een bezorging aan een Veilige Plek zal de Scan Record van bezorging als voldoende bewijs van bezorging worden beschouwd.

6.6.2. Het Pakket wordt bij bezorging overhandigd aan de Geadresseerde of een (ander) natuurlijk persoon dat op het Bezorgadres aanwezig is, waarbij de Vervoerder niet gehouden is om te onderzoeken of deze persoon gerechtigd is om het Pakket in ontvangst te nemen. De Vervoerder mag tijdens de bezorging verzoeken om specifieke informatie of bewijzen, als dat volgt uit de Service Voorwaarden. In geval van CLASSIC EUROPE Dienstverlening, als bezorging aan een Buurman, een Veilige Plek of een Alternatief Adres moet geschieden, is de Vervoerder niet verplicht om te onderzoeken of de persoon aan wie op deze plek het Pakket wordt overhandigd bevoegd is om het in ontvangst te nemen. Ieder persoon aldaar zal als bevoegd worden beschouwd.

6.6.3. Als het Pakket wordt bezorgd aan een hotel, ziekenhuis, universiteit, overheidsinstelling of overheidsinstallatie, of een andere plek waar zich een postkamer of centrale ontvangstruimte bevindt, mag het Pakket aan de postkamer of centrale ontvangstruimte worden bezorgd, tenzij voorafgaand aan Vervoer anders met de Dienstverlener is overeengekomen.

6.7. Rembours

6.7.1. Afhankelijk van het Bezorgland kan bezorging tegen rembours alleen als bij bezorging de prijs van de goederen, vermeerderd met eventuele heffingen en belastingen, wordt afgedragen.

6.7.2. De betalingsvoorwaarden zijn in detail omschreven op de website van de Dienstverlener (via www.dpd.com) en in de Service Voorwaarden.

6.7.3. De Opdrachtgever moet aan de Opdrachtgever zijn IBAN-bankrekeningnummer opgeven en de Dienstverlener voorzien van alle informatie waarom is verzocht, uiterlijk voor de eerste bezorgpoging

door de Vervoerder. Na een succesvolle bezorgpoging zal het ontvangen remboursbedrag worden overgemaakt op het opgegeven IBAN-bankrekeningnummer, zodra dat volgens de Service Voorwaarden praktisch mogelijk is. De overmaking zal geschieden onder verwijzing naar het nummer van het pakketlabel [of het Transportdocumentnummer] en, als dat bekend is, het beoogde doel.

6.8. Retourbezorging

De voorwaarden waaronder Pakketten op verzoek van de Geadresseerde kunnen worden geretourneerd zijn vindbaar in de Service Voorwaarden op www.dpd.com. De Dienstverlener brengt een toeslag in rekening voor retourbezorging.

7. Tarieven en betaling

7.1 Tarieven voor Dienstverlening

7.7.1. De hoogte van de tarieven wordt overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener aan de hand van de standaard tarievenlijst van de Dienstverlener die vindbaar is op www.dpd.com, of door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever is verstrekt of door maatwerk tarieven vast te stellen. Maatwerk tarieven worden door de Dienstverlener vastgesteld aan de hand van het volume Pakketten dat de Dienstverlener aanbiedt en aan de hand van deze Algemene Voorwaarden. Ongeacht of art. 5.4 toepasselijk is heeft de Dienstverlener het recht om prijzen eenzijdig aan te passen als de door de Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist is, in het bijzonder als de door de Opdrachtgever opgegeven gewichten of dimensies onjuist zijn.

7.7.2. Als geen afspraken zijn gemaakt die van de standaard tarievenlijst afwijken, is de standaard tarievenlijst die op de dag van ontvangst van het Pakket vindbaar is op www.dpd.com van toepassing. Als het tarief (mede) aan de hand van het gewicht wordt bepaald zal het gewicht zoals dat op het verzenddepot van de Dienstverlener is gemeten als basis van de berekening gelden.

7.2 Toeslagen

De Dienstverlener heeft het recht om onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende toeslagen, waarvan de door de Dienstverlener vastgestelde hoogte op www.dpd.com vindbaar is, aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Toeslagen:

- a. voor brandstof;
- b. voor tol;
- c. als niet het door de Dienstverlener voorgeschreven label is gebruikt of als het label niet aan de vereisten voldoet alsmede een toeslag als het Pakket niet behoorlijk verpakt is;
- d. als het Pakket niet voldoet aan de voorgeschreven gewichten of dimensies;
- e. toeslagen vanwege de Dienstverlening met betrekking tot douane activiteiten;
- f. overeenkomstig de voorwaarden van de Dienstverlener op www.dpd.com.

7.3 Belastingen en kosten

De Opdrachtgever is aansprakelijk voor transportkosten, belastingen, kosten, uitgaven, douane kosten (zoals invoerrechten en belastingen afhankelijk welke Incoterm is gekozen), heffingen, depotstortingen en alle andere kosten die de Dienstverlener ter nakoming van de Overeenkomst maakt. Dit geldt ook als de betreffende kosten door de Geadresseerde zijn veroorzaakt of (ook) door de Geadresseerde moeten worden gedragen en de Geadresseerde dat nalaat.

- a. De door de Dienstverlener in rekening gebrachte tarieven en kosten dienen door de Opdrachtgever te worden voldaan. De Dienstverlener heeft evenwel ook het recht op betaling door bij de opdrachtverlening betrokken derden die in relatie tot de Opdrachtgever staan.
- b. De in rekening gebrachte tarieven en kosten dienen binnen de op de factuur opgegeven termijn op de opgegeven bankrekening te zijn bijgeschreven. Bij overschrijding van deze termijn is de Opdrachtgever – onverlet alle overige rechten van de Dienstverlener – wettelijke handelsrente als bedoeld in art. 6:119a BW verschuldigd zonder dat een nadere aanzegging is vereist, behalve als en voor zover uit de standaard prijslijst iets anders volgt.
- c. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om, in geval van een tarief op basis van het volumetrisch gewicht en het reële gewicht, het tarief in rekening te brengen dat het hoogste is;
- d. Een vordering of tegenvordering van de Opdrachtgever mag niet worden verrekend met vorderingen van de Dienstverlener of om anderszins een verplichting jegens de Dienstverlener niet na te komen.
- e. De Dienstverlener heeft het recht om periodiek op elk moment de tarieven voor de Dienstverlening met inachtneming van een termijn van 30 dagen te verhogen. De reden van de verhoging zal in de kennisgeving worden toegelicht.
- f. Op alle door de Dienstverlener in rekening gebrachte bedragen kan btw van toepassing zijn.
- g. Als de Dienstverlener aanvaardt dat een derde in plaats van de Opdrachtgever diens betalingsverplichtingen nakomt:
 1. veronderstelt de Dienstverlener dat deze derde optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en namens de Opdrachtgever nakomt;
 2. zal de Opdrachtgever, ongeacht of de goederen aan het Bezorgadres zijn afgeleverd, direct na ontvangst van de Dienstverleners factuur terzake accijnzen of belastingen deze factuur volledig voldoen;
 3. staat het de Dienstverlener vrij te doen met de goederen wat hij wenst, op basis van zijn retentierecht, als de derde deze verplichting niet nakomt.
- h. De Opdrachtgever zal de Dienstverlener alle invoerrechten, belastingen, heffingen, accijnzen, boetes, douanekosten, leges en overige kosten, claims en uitgaven (inclusief afhandelingskosten) gemaakt in verband met de Overeenkomst op eerste verzoek vergoeden (ook als gevolg van het overbrengen en in- en uitklaren van de goederen).
- i. De Opdrachtgever moet de Dienstverlener binnen 14 dagen na de factuurdatum informeren over eventuele klachten of opmerkingen over de Dienstverlening en moet deze klachten of opmerkingen binnen 28 dagen na de factuurdatum schriftelijk bevestigen. Als de Opdrachtgever dit nalaat vervalt zijn recht om een rechtsvordering in te stellen terzake van de Dienstverlening waar de factuur betrekking op heeft (op basis van de overeenkomst, onrechtmatige daad of enige andere verbintenis), tenzij de Opdrachtgever bewijst dat:
 1. het in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht binnen de hiervoor genoemde termijnen te klagen en de klacht te bevestigen;
 2. de klacht of bevestiging daarvan op het eerst mogelijke moment aan de Dienstverlener is verzonden en de Dienstverlener binnen 6 maanden na de factuurdatum heeft bereikt.

7.4. Voorschot

7.4.1. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de Dienstverlening afhankelijk te stellen van de betaling door de Opdrachtgever van een voorschot (bijvoorbeeld met betrekking tot douane-afhandeling).

7.4.2. Als er enige twijfel is over het antwoord op de vraag of de Opdrachtgever in staat is om huidige of toekomstige verplichtingen na te komen heeft de Dienstverlener het recht om betaling vooraf, of betaling van een voorschot, als voorwaarde voor de nakoming van zijn verplichtingen te stellen. Als de Opdrachtgever niet aan deze voorwaarde voldoet heeft de Dienstverlener het recht om de nakoming van Overeenkomsten op te schorten of deze te ontbinden zonder dat de Opdrachtgever in verband daarmee enige rechtsvordering op de Dienstverlener heeft.

8. Aansprakelijkheid voor verlies, schade en vertraging

8.1 Onverminderd het bepaalde in dit art. 8, art. 5.3, 9, 10 en 11, is de Dienstverlener aansprakelijk voor vertraging, verlies van, of schade aan goederen, veroorzaakt tijdens Vervoer of opslag, tenzij daar in de voorwaarden van de Dienstverlener vindbaar op www.dpd.com van is afgeweken en tenzij de vertraging, het verlies of de schade het gevolg is van:

- a. het feit dat de Opdrachtgever of de Geadresseerde de goederen niet (binnen een redelijke termijn) overeenkomstig de Service Voorwaarden accepteert tijdens een bezorgpoging;
- b. het door de Opdrachtgever tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, waaronder maar niet beperkt tot art. 5.1, de Service Voorwaarden of de algemene voorwaarden van de Dienstverlener;
- c. een eigenschap die inherent is aan de in art. 5.2 genoemde goederen en de schade verband houdt met een dergelijke zaak;
- d. een doen of nalaten van de Opdrachtgever of Geadresseerde (met inbegrip van hun hulppersonen) of, als dit een ander persoon is, de eigenaar van de goederen, of ieder ander dan de Dienstverlener en DPD Netwerk Leden, of
- e. het naleven door de Dienstverlener of een DPD Netwerk Lid van instructies van de Opdrachtgever of Geadresseerde (met inbegrip van hun hulppersonen);
- f. de onmogelijkheid van de Dienstverlener om kopieën van bezorgbevestigingen en handtekeningen te verstrekken al dan niet vanwege verlies van data op welk soort gegevensdrager dan ook;
- g. inherente eigenschappen van de betreffende goederen die zich uiten in verlies van gewicht of omvang, of latente defecten of inherente defecten, vermindering van waarde, slijtage, schade wegens motten of ander ongedierte, alsmede de gevolgen van schoonmaken, verkleuren of reparatie;
- h. juridische beslaglegging, handelingen of nalaten van douanekantoren of andere bestuursorganen of andere met openbaar gezag beklede instellingen en het naleven van besluiten daarvan door de Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid;
- i. 'overmacht' waar onder wordt verstaan elke gebeurtenis die niet te wijten is aan schuld van de Dienstverlener en niet krachtens de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, de algemene voorwaarden van de Dienstverlener of de Service Voorwaarden voor risico van de Dienstverlener komt. Daaronder worden voorts in het bijzonder de volgende gebeurtenissen verstaan: gewapende overvallen; oorlogsdaden en handelingen van vijanden van de staat; terroristische aanslagen; rellen; sabotage; natuurrampen; gewijzigde regelgeving (waaronder terzake verkeersvoorschriften

en tolopslagen); pandemie, arbeidsconflicten (waaronder stakingen, uitsluitingen, vakbondsacties of boycots); brand, explosies; ongevallen, wanprestaties van toeleveranciers of derden zoals Vervoerders, drukgolven van vliegtuigen, de directe en indirecte gevolgen van ionisatie en radioactieve straling, gewijzigde brandstofprijzen of prijzen van grondstoffen waarvan door de Dienstverlener gebruik wordt gemaakt en uitval van elektriciteit, warmte of communicatieapparatuur;

j. fraude door de Opdrachtgever of eigenaar van de goederen of hun hulppersonen.

8.2 De Dienstverlener zal redelijke inspanningen plegen om de Pakketten te laten Vervoeren en laten bezorgen overeenkomstig de indicatieve Vervoertijd zoals die in de Service Voorwaarden staat. De Transittijd is niet bindend en het niet bezorgen binnen de Transittijd leidt niet tot enige rechtsvordering van de Opdrachtgever of de Geadresseerde.

8.3 Ter voorkoming van misverstanden, als:

a. het Pakket niet wordt Vervoerd of opgeslagen was (zoals gedefinieerd in art. 6) ten tijde van het verlies, de vertraging of de schade:

b. en/of met betrekking tot het Pakket geen Scan Record bestaat of anderszins bewijs dat het Pakket aan de Dienstverlener is toevertrouwd:

is de Dienstverlener niet aansprakelijk.

8.4 De Dienstverlener verleent geen verzekeringsdekking voor schade wegens verlies of beschadiging, zuivere vermogensschade en vertraging, voor zover dat in art. 8, 9 of 10 niet is gedekt. Als de Opdrachtgever of de Geadresseerde verzekeringsdekking wenst voor niet bij de Dienstverlener te reclameren schade dienen zij daar zelf zorg voor te dragen.

8.5 De Dienstverlener is buiten het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk.

9. Beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid

9.1 Behalve in geval van (1) een door de Dienstverlener geaccepteerd of uit de op www.dpd.com vindbare Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener blijkende verhoogde aansprakelijkheidslimiet of (2) enige met de Dienstverlener overeengekomen 'Verhoogde Dekking' gebaseerd op de aangegeven waarde van de goederen en onverminderd art. 5.2, 8, 9, 11, 12 en 13 is de Dienstverlener's aansprakelijkheid voor verlies of schade aan goederen en/of enige andere schade beperkt tot het mindere van de vervangingskosten of reparatiekosten van de verloren of beschadigde goederen (de Opdrachtgever moet bewijs leveren van de waarde van de betreffende goederen) en:

a. in geval van Expeditie waarbij Vervoer over de weg plaatsvond, tot de aansprakelijkheidslimieten zoals overeengekomen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden;

b. in geval van Expeditie waarbij luchtvervoer plaatsvond, tot de aansprakelijkheidslimieten conform de Overeenkomst en deze Voorwaarden;

c. in geval van Expeditie waarbij multimodaal vervoer plaatsvond, tot de aansprakelijkheidslimieten zoals vastgesteld in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden;

d. in geval van toepasselijke nadere afspraken tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener tot de aansprakelijkheidslimieten zoals die uit deze afspraken volgen.

9.2 In geval van remboursbezorgingen door de Vervoerder is de Dienstverlener in de volgende situaties, alsmede in toepasselijke situaties die op de website van de Dienstverlener op www.dpd.com zijn toegelicht, niet aansprakelijk:

- a. als de Opdrachtgever hem niet schriftelijk binnen 15 dagen na bezorging schriftelijk bericht dat de rembours niet zijn ontvangen;
- b. in geval van schade als gevolg van incorrecte of incomplete details aangaande het Pakket of incorrecte of onleesbare informatie op het label of schade als gevolg van overboeking van de rembours;
- c. als het niet, of met vertraging, afdragen van de rembours het gevolg is van een doen of nalaten van de Opdrachtgever;
- d. als de waarde van de Pakketten hoger is dan het door de Dienstverlener in de algemene voorwaarden vindbaar op www.dpd.com vastgestelde maximum van de hoogte van rembours.

9.3 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor gedeerde winst en andere indirecte schade, noch voor kosten die zijn gemaakt om informatie over de goederen te achterhalen.

10. Verhoogde Dekking

- 10.1 Voor alle vormen van Dienstverlening geldt dat de Opdrachtgever en de Dienstverlener kunnen overeenkomen dat de Dienstverlener tegen betaling van een toeslag door de Opdrachtgever een verzekering afsluit en in geval van aansprakelijkheid tot de hoogte van de dekking schadevergoeding uitkeert. De voorwaarden zijn vindbaar op de website van de Dienstverlener op www.dpd.com.
- 10.2 Als de schade betrekking heeft op verlies of beschadiging van de goederen zal de waarde van de goederen worden vastgesteld op de laagste van de volgende waardes: de herstellkosten, de vervangingskosten of de marktwaarde ten tijde van het ter beschikking stellen aan de Dienstverlener. In geen geval zal de uit te keren schadevergoeding de prijs overtreffen die de Opdrachtgever er zelf voor heeft betaald of de kosten die hij er zelf voor heeft gemaakt.
- 10.3 Als de Opdrachtgever Verhoogde Dekking wenst, zal hij de Dienstverlener alle informatie verstrekken die relevant is met betrekking tot de goederen. De Dienstverlener zal, naar eigen vrije keuze, beslissen of het de Verhoogde Dekking zal verlenen.

11. Vorderingen

11.1 11.1.1. De Opdrachtgever dient de Dienstverlener op het ogenblik van de aflevering schriftelijk te informeren over uiterlijk zichtbare verliezen of beschadigingen.

11.1.2. Als het onzichtbare verliezen of beschadigingen betreft dient de Opdrachtgever binnen 7 dagen na de aflevering, zon- en feestdagen niet inbegrepen, de Dienstverlener schriftelijk te informeren, bij gebreke waarvan de goederen worden geacht in goede staat aan de Geadresseerde te zijn bezorgd. De mededeling dient namens de Opdrachtgever te zijn ondertekend, te zijn gedateerd en accurate volledige informatie met betrekking tot het verlies of de zichtbare of onzichtbare schade te bevatten.

11.1.3. De Opdrachtgever dient de Dienstverlener in geval van vertraging binnen 21 dagen na de Bezorgdatum schriftelijk, accuraat en volledig, te informeren.

11.1.4. De Opdrachtgever wordt, als hij niet klaagt binnen de hiervoor vermelde termijnen en behoudens tegenbewijs, geacht de goederen te hebben ontvangen in de staat als omschreven in het Transportdocument of bij gebreke daarvan in deugdelijke onbeschadigde staat, tenzij:

- a. het in redelijkheid niet van hem kon worden verwacht binnen de hiervoor genoemde termijnen te klagen en de klacht te bevestigen;

- b. de klacht of bevestiging de Dienstverlener binnen een redelijke termijn heeft bereikt, in welk geval de Dienstverlener geen beroep toekomt op de bescherming die art. 11.1 biedt.
- 11.2 Rechtsvorderingen van de Opdrachtgever op de Dienstverlener, uit welke hoofde dan ook, verjaren door verloop van een jaar. De verjaringstermijn vangt aan: in geval van gedeeltelijk verlies, beschadiging of vertraging, op de dag, waarop de goederen zijn afgeleverd; in geval van volledig verlies, op de dertigste dag na afloop van de bedongen termijn of, bij gebreke van zulk een termijn, op de zestigste dag na de inontvangstneming van de goederen door de Vervoerder; in alle andere gevallen, na afloop van een termijn van drie maanden na de sluiting van de Overeenkomst.
- 11.3 In geval van een rechtsvordering terzake beschadiging van goederen dient de Opdrachtgever op verzoek van de Dienstverlener de goederen ter inspectie af te geven op een tijdstip en plaats naar keuze van de Dienstverlener.
- 11.4 Alle rechtsvorderingen moeten worden onderbouwd met de documenten die op de website van de Dienstverlener, vindbaar op www.dpd.com, staan omschreven. De Dienstverlener is niet gehouden tot schadevergoeding als de Opdrachtgever enige betalingsverplichting niet is nagekomen.
- 11.5 Iedere betaling van schadevergoeding door de Dienstverlener geschiedt ter finale kwijting van de betreffende verbintenis tot schadevergoeding.

12. Vrijwaring

- 12.1. De Opdrachtgever vrijwaart de Dienstverlener, DPD Network Lid en/of haar leveranciers tegen vorderingen (met betrekking tot aansprakelijkheid, kosten, uitgaven, schades, verliezen (direct of indirect, gederfde winst, reputatieschade, boetes, juridische kosten, boetes, juridische kosten (berekend op volledige vergoeding) en alle andere redelijke kosten, professionele kosten en uitgaven) geleden of opgelopen door de Dienstverlener voortvloeiend of in verband met :
 - a. de gevolgen van iedere tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever, de Geadresseerde of hun ondergeschikten;
 - b. verlies of schade als gevolg van Vervoer van gevaarlijke goederen en goederen die ingevolge art. 5.2 niet voor Dienstverlening in aanmerking komen (tenzij de Dienstverlener de betreffende goederen heeft aanvaard);
 - c. die strekken tot een bedrag aan schadevergoeding dat de beperkingen genoemd in art. 9 en elders in deze Algemene Voorwaarden overschrijdt;
 - d. douanekantoren, belastingdiensten of andere met fiscale handhaving belaste bestuursorganen in relatie tot een tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtgever;
 - e. onjuiste verklaring voor de douane, alsmede alle rechten en belastingen die de Geadresseerde moet betalen in het geval dat deze laatste deze niet betaalt;
 - f. onbevoegde vertegenwoordiging zijdens de Opdrachtgever;
 - g. tekortschieten in de nakoming van art. 5.1;
 - h. de verstrekking door de Opdrachtgever van inaccurate of onvolledige informatie met betrekking tot de goederen;
 - i. het in strijd met deze Algemene Voorwaarden nalaten te verstrekken van de Commodity Code;
 - j. het nalaten de Dienstverlener schriftelijk correct te notificeren voorafgaand aan het ter beschikking stellen van een Pakket dat niet standaard of permanente export is;
 - k. verlies of beschadiging van goederen met betrekking tot conversie of interferentie met de goederen.

13. Uitbreiding tot personeel en vertegenwoordigers

De Opdrachtgever aanvaardt dat art. 5.3, 8, 9, 10, 11, 12 en 15 mede zijn gericht op de bescherming van personeel en vertegenwoordigers van de Dienstverlener en dat deze personen daar in rechte een beroep op kunnen doen.

14. Retentierecht, verrekening en cessie

14.1. Retentierecht

Als de Dienstverlener een opeisbare vordering op de Opdrachtgever heeft, kan hij het recht van retentie uitoefenen op alle zaken van de Opdrachtgever die hij onder zich heeft, voor al hetgeen aan hem verschuldigd is of zal worden uit hoofde van de Overeenkomst, vermeerderd met de buitengerechtelijke kosten. Als de Opdrachtgever niet binnen 30 dagen alle opeisbare vorderingen heeft voldaan staat het de Dienstverlener vrij om te doen met de goederen als hij wenst. De Opdrachtgever heeft nimmer het recht van retentie terzake goederen van de Dienstverlener.

14.2. Verrekening

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om enige vordering van de Dienstverlener op hem te verrekenen.

14.3. Cessie

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om enig recht uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener.

15. Bescherming Persoonsgegevens

Voor de doeleinden van deze Voorwaarden en de verwerking van Persoonsgegevens door de Dienstverlener in verband met de uitvoering van de Dienstverlening, treedt de Dienstverlener op als Verwerkingsverantwoordelijke volgens de betekenis van de Verordening Gegevensbescherming.

- 15.1. Persoonlijke gegevens zijn alle gegevens met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon direct of indirect, in het bijzonder voor de uitvoering van de Dienstverlening zoals: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de Opdrachtgever en de Geadresseerden. De persoonlijke gegevens die door de Opdrachtgever aan de Dienstverlener zijn verstrekt, zijn vereist voor de uitvoering van de Overeenkomst. De persoonlijke gegevens zullen worden gebruikt door de Dienstverlener en elke derde partij (zoals vervoerders en ICT-bedrijven) die betrokken is bij de uitvoering van de Dienstverlening, met name:
- om de Dienstverlening uit te voeren, inclusief het volgen van pakketten, leveringsmeldingen aan Geadresseerden te sturen en het beheren van leveringsvoorkeuren;
 - om douaneformaliteiten en embargo controle uit te voeren;
 - om de klant het bewijs van levering te bezorgen;
 - om de informatieverzoeken van de Opdrachtgever over de bezorgstatus van de pakketten te beheren;
 - om het verstrekken van aanbiedingen van soortgelijke producten en diensten, via elk communicatiemiddel, als onderdeel van de Dienstverlening;
 - om het tevredenheidsniveau van de Geadresseerden te meten en de Dienstverlening te verbeteren.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe alleen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) over te dragen die nodig zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening. De

Persoonsgegevens worden bewaard in een vorm waarmee personen kunnen worden geïdentificeerd, alleen voor de tijd die nodig is voor de uitvoering van de Diensten of na het verstrijken van de vastgestelde bewaartermijn. De Dienstverlener onttrekt de Persoonsgegevens uit het proces aan het einde van de vastgestelde bewaartermijn. Persoonsgegevens worden nooit langer bewaard dan de wettelijke termijnen en nooit langer dan noodzakelijk. De Dienstverlener zal reageren op verzoeken van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen zoals vastgelegd in de Verordening Gegevensbescherming en / of verzoeken om informatie van de gegevensbeschermingsautoriteiten. De betrokkenen hebben recht op toegang, en op rectificatie, bezwaar, beperking van de verwerking, gegevensoverdraagbaarheid door overdracht van de gegevens waar dit technisch mogelijk is, en verwijdering van de persoonsgegevens die door de Dienstverlener zijn verwerkt. Voor elk probleem in verband met het beheer van de personeelsgegevens hebben de betrokkenen het recht om een klacht in te dienen bij elke relevante toezichthoudende autoriteit.

15.2. De Dienstverlener neemt alle nodige maatregelen om de integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van de persoonlijke gegevens te bewaren. In het bijzonder verbindt de Dienstverlener zich ertoe de technische en organisatorische maatregelen te treffen die nodig zijn om een passend niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid te waarborgen.

De Dienstverlener verbindt zich er in het bijzonder toe om:

- a) de nodige maatregelen te nemen om Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, openbaarmaking of ongeoorloofde toegang;
- b) de verwerkte Persoonsgegevens alleen toegankelijk te maken en raadpleegbaar voor personeel dat daartoe bevoegd is vanwege hun functies en binnen de strikte limiet van wat nodig is om de diensten uit te voeren.

16. Naleving van toepasselijke regelgeving / bestrijding van omkoping / export

16.1. De Opdrachtgever vertegenwoordigt, garandeert en stemt ermee in dat het te allen tijde in overeenstemming is geweest en zal zijn met alle (mogelijk) toepasselijke anti-corruptie / anti-omkoopwetten. In het bijzonder vertegenwoordigt de Opdrachtgever, garandeert en stemt ermee in dat hij geen geschenk van geld of iets van waarde ("omkoping") zal verrichten, aanbieden, beloven of autoriseren om zaken te verkrijgen of te behouden, of om zaken door te geven aan een persoon, of om een oneerlijk voordeel te behalen, in strijd met toepasselijke wetgeving.

16.2. De Opdrachtgever verklaart en garandeert aan de Dienstverlener en aan het lid van het DPD-netwerk dat het voldoet aan alle toepasselijke nationale en internationale exportcontroleregels. In dit opzicht verklaart en garandeert de Opdrachtgever dat het voldoet aan:

- a. alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving betreffende producten voor tweëerlei gebruik (dual-use items),
- b. enige beperkende maatregel of embargo opgelegd in het kader van de programma's van de Verenigde Naties, EU or US of enig ander nationaal of internationaal programma, en
- c. alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving tegen terrorisme en het witwassen van geld, enz.

Algemene Voorwaarden Classic / Express Service dpd

DPD (Nederland) B.V.

16.3. De Opdrachtgever verklaart en garandeert dat men niet behoort tot de personen of entiteiten die zijn geïdentificeerd op een lijst die is samengesteld op grond van Executive Order 13224 met het oog op het identificeren van vermoedelijke terroristen of op de meest recente lijst die is gepubliceerd door het US Treasury Office of Foreign Assets Control (OFAC) op zijn officiële website, <http://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx> of een vervangende website of andere vervangende officiële publicatie van een dergelijke lijst ("SDN").

16.4. Bovendien wordt de Opdrachtgever hierbij geïnformeerd en aanvaardt hij dat de gegevens van hemzelf, zijn werknemers, zijn Klanten (individuen en bedrijven, hierna: de Klanten), of de klanten van de klanten indien van toepassing (hierna: de Eindklanten) en van de Geadresseerde met betrekking tot de prestaties van de Services worden geüpload in de SDN-monitoringtool van de Dienstverlener en/of het DPD Netwerk Lid om te verifiëren dat dergelijke werknemers, Klanten, Eindklanten en Geadresseerde niet op de SDN-lijst worden vermeld. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe zijn werknemers en Klanten op de hoogte te stellen van dergelijk gebruik van de gegevens van de werknemers, Klanten, Eindklanten, Geadresseerden door de Dienstverlener en/of het DPD Netwerk Lid. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe dat de Dienstverlener en/of het DPD Netwerk Lid op de hoogte te stellen van elke kennis of vermoeden dat zijn werknemers, Klanten, Eindklanten, Geadresseerde, leverancier of zijn onderaannemer in strijd zijn met een van de bovengenoemde voorschriften of zijn geïdentificeerd op de SDN-lijst.

16.5. Anders wordt de Opdrachtgever geacht in strijd met deze Voorwaarden te zijn en heeft de Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid het recht om naar eigen goeddunken:

- a. de inhoud van het pakket te controleren via elk mogelijk middel dat ter beschikking staat aan de Dienstverlener of DPD Netwerk Lid,
- b. de door die bevoegde autoriteiten vereiste procedure toe te passen, inclusief tijdelijke opslag en de vernietiging van het Pakket voor rekening van de Opdrachtgever.
- c. het pakket te retourneren of te overhandigen aan de bevoegde autoriteiten,
- d. de Dienstverlening op te schorten,
- e. de Overeenkomst te ontbinden,
- f. de vereiste informatie over te dragen aan de bevoegde autoriteiten.

16.6. De Opdrachtgever zal zijn werknemers, Klanten, Eindklanten en Geadresseerden voorafgaand aan de uitvoering informeren over de rechten van de Dienstverlener en het DPD Netwerk Lid.

16.7. De Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid aanvaarden geen aansprakelijkheid en zijn derhalve niet gehouden tot vergoeding van schadevergoeding van directe en/of indirecte schade, kosten en/of verliezen van de Opdrachtgever en/of derden, welke directe en/of Indirecte schade veroorzaakt is door of op enigerlei wijze verband houdt met betrekking tot de uitvoering van de genoemde wetgeving, voor de vertraging, onderbreking of opschorting van de Dienstverlening, beëindiging van de Overeenkomst, de gevolgen van onjuiste of onvolledige relevante gegevens, de overdracht van de gegevens van de werknemers, Klanten, Eindklanten of Geadresseerde naar aanleiding van het verzoek van de bevoegde autoriteiten, de vernietiging van het Pakket door de Dienstverlener, DPD Netwerk Lid of bevoegde autoriteiten of elke ander gevolg die het resultaat is van elke andere passende maatregel genomen door de Dienstverlener of het DPD Netwerk Lid in toepassing van dit artikel behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener of de DPD Netwerk Lid.

17. Geen afstand van recht

Als de Dienstverlener een bepaalde bevoegdheid niet uitoefent betekent dat niet dat hij afstand doet van het recht daartoe en laat dat het recht om de bevoegdheid alsnog uit te oefenen onverlet.

18. Aantasting

Als een bepaald artikel van deze Algemene Voorwaarden juridisch niet bindend is, om welke reden dan ook, tast dat het overige deel van de Algemene Voorwaarden niet aan.

19. Intellectueel eigendom

- 19.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot door de Dienstverlener verstrekte goederen (waaronder software) alsmede alle rechten op werkmethodes en processen gebruikt door de Dienstverlener berusten bij de Dienstverlener en blijven het exclusieve eigendom van de Dienstverlener.
- 19.2. "CLASSIC", "Pickup" en "Predict" zijn geregistreerde en beschermde handelsmerken van de Service Provider. Niets in deze Voorwaarden impliceert enige licentie of andere toestemming om handelsmerken, materialen, methoden en processen te gebruiken of te reproduceren, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen door de Service Provider.

20. Geschillenbeslechting

20.1 Forumkeuze

Bij uitsluiting de volgens het recht van het land van de Dienstverlener bevoegde rechter is bevoegd om kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit verbintenissen tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener.

20.2 Domicilie

De Dienstverlener kiest terzake alle rechtsgedingen woonplaats op zijn statutair vestigingsadres.

Bijlage 1 – Geselecteerde Landen

| | |
|---------------------|--|
| Belgium (BE) | (DPD Belgium SA) |
| Croatia (HR) | (DPD Croatia DOO) |
| Czech Republic (CZ) | (Direct Parcel Distribution CZ sro) |
| Estonia (EE) | (DPD EESTI AS) |
| France (FR) | (Chronopost SAS) |
| France (FR) | (DPD France SAS) |
| Germany (DE) | (DPD (Deutschland) GmbH) |
| Hungary (HU) | (DPD Hungaria Futarpostai Csomagkuldo Szolgaltato KFT) |
| Ireland (IE) | (Interlink Ireland LTD) |
| Latvia (LV) | (DPD Latvija SIA) |
| Lithuania (LT) | (DPD Lietuva UAB) |
| Luxembourg (LU) | (DPD (Luxembourg) SARL) |
| Netherlands (NL) | (DPD (Nederland) B.V.) |
| Poland (PL) | (DPD Polska SP.ZO.O) |
| Portugal (PT) | (DPD Portugal Transporte Expresso International SA) |
| Slovakia (SK) | (Direct Parcel Distribution SK sro) |
| Slovenia (SI) | (DPD Kurirska in Paketna Distribucija DOO) |
| Spain (ES) | (SEUR GeoPost SL) |
| Switzerland (CH) | (DPD (Schweiz) AG) |
| United Kingdom (UK) | (DPDgroup UK LTD) |

Algemene Voorwaarden Classic / Express Service dpd DPD (Nederland) B.V.

Bijlage 2 – Service Voorwaarden

Can be found on www.dpd.nl at the bottom of the DPD homepage.

DPD (Nederland) B.V.

Westfields 1410, NL-5688 HA Oirschot

Telefoon +31 (0) 499 33 99 00

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

