

DHL PARCEL EUROPE ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN ("Algemene Voorwaarden")

1. Toepassingsgebied

1.1 Wanneer u gebruikmaakt van de diensten van DHL PARCEL, aanvaardt u als opdrachtgever van DHL PARCEL ("Afzender"), namens uzelf, de ontvanger van de Zending ("Ontvanger") en alle andere belanghebbenden bij de Zending dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op de vervoerdiensten van DHL PARCEL ("de Diensten").

1.2 Onder "Zending" wordt verstaan alle pakketten en/of pallets die onder één vrachtbrief vervoerd worden en die op een door DHL PARCEL te bepalen wijze kunnen worden vervoerd, waaronder begrepen over de weg, door de lucht of door welke ander vervoermiddel dan ook. Onder "vrachtbrief" (met inbegrip van elektronische versies) wordt mede begrepen elk door DHL PARCEL of Afzender door middel van geautomatiseerde systemen vervaardigd middel of document ter identificatie van een Zending zoals een label, barcode, vrachtbrief of vervoersdocument. Een Zending bestaat uit één pakket tenzij een Dienst het verzenden van meerdere pakketten onder een vrachtbrief mogelijk maakt. Elke Zending wordt vervoerd op basis van beperkte aansprakelijkheid zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden. Indien de Afzender deze beperkte aansprakelijkheid ontoereikend vindt, kan tegen meerkosten een verzekering worden geregeld.

1.3 De Dienst omvat het vervoer van Zendingen vanaf de ontvangst van de Zending door DHL PARCEL tot aan de aflevering, met inbegrip van optionele diensten of geselecteerde bijkomende ondersteunende diensten.

1.4 Geen andere voorwaarden van de Afzender zullen van toepassing zijn op de Diensten.

2. Onaanvaardbare zendingen

De Afzender gaat ermee akkoord dat een Zending onaanvaardbaar wordt geacht en daarom uitgesloten van vervoer is ("Verboden Zending"), indien:

- a) deze vervalsingen, niet geoorloofde kopieën van producten bevat, in strijd is met toepasselijke handelsrestricties of embargo's of wordt verzonden naar een Denied Party (zoals vermeld op door de VN, de EU, de VS of andere openbare lichamen opgestelde lijsten van Denied Parties), of andere items die krachtens

wettelijke bepalingen niet mogen worden vervoerd;

- b) deze een speciale behandeling of vergunningen vereist, zoals bederfelijke goederen die temperatuur- of vochtigheidscontrole behoeven;
- c) deze ontoereikend of gebrekkig verpakt is;
- d) deze levende dieren of planten, of menselijke of dierlijke resten bevat;
- e) deze als gevaarlijk materiaal is geclassificeerd, Dangerous Goods, verboden of Restricted Articles door de ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods) voor Zendingen over de weg, IATA (International Air Transport Association) en de ICAO (International Civil Aviation Organisation) voor Zendingen per vliegtuig of door enige andere relevante organisatie;
- f) zijn brutowaarde (inclusief BTW) meer bedraagt dan EUR 25.000,- per Zending (in welk geval DHL PARCEL's beperkte aansprakelijkheid nog steeds van toepassing zal zijn);
- g) deze edele metalen, sieraden en edelstenen bevat met een koopprijs van meer dan EUR 50,- per stuk, horloges, kunstvoorwerpen, antiek, unieke stukken of andere voorwerpen van bijzondere waarde en "hoog risico", contant geld, betaalpassen, verhandelbare instrumenten, postzegels, effecten, aandelen, wissels en een totale waarde van meer dan EUR 500,- per Zending heeft;
- h) alle Zendingen ter aflevering verzonden naar dezelfde Ontvanger op dezelfde dag die goederen bevatten welke op grond van paragraaf g) een totale waarde van EUR 500,- overschrijden; of
- i) deze wapens, pseudo wapens of militaire goederen bevat.

DHL PARCEL is niet verplicht te controleren of een Zending onder de bovenstaande bepaling aanvaard kan worden. Bij een redelijk vermoeden van een Verboden Zending of indien voor veiligheid, beveiliging, douane of andere wettelijke redenen, is DHL PARCEL gerechtigd om een Zending te openen en te inspecteren. Inspectie door DHL PARCEL ontslaat de Afzender niet van zijn verplichtingen. Als een Zending onaanvaardbaar wordt geacht, kan

DHL PARCEL (i) Zendingen zonder reden weigeren, (ii) de Zending voor rekening van de Afzender terugsturen of de Zending bewaren om door de Afzender te worden afgehaald, of (iii) de Zending aannemen en vervoeren zonder kennisgeving aan de Afzender en vervolgens betaling van een passende toeslag voor de nodige speciale behandeling verlangen.

3. Verplichtingen Afzender

De Afzender heeft de volgende verplichtingen:

- a) de Zending voor te bereiden en adequaat te verpakken zodat het vervoer veilig met de gebruikelijke zorg door middel van een geautomatiseerd systeem kan worden bewerkstelligd;
- b) (i) de Zending adequaat te labelen, (ii) volledige en juiste zendinginformatie te verschaffen en (iii) de Zending te voorzien van het volledige adres van de Ontvanger en de Afzender. Iedere verklaring van waarde voor douane- of andere informatiedoeleinden wordt uitdrukkelijk niet beschouwd als een verklaring van belang of waarde in de zin van de internationaal vervoerverdragen (bijvoorbeeld CMR, Verdrag van Montreal), of voorzieningen voor verzekerde items onder de UPU of van enige vergelijkbare toepasselijke bepaling die een verhoogde aansprakelijkheid als gevolg van een dergelijke verklaring bewerkstelligt, te zijn;
- c) alle benodigde toestemmingen te verkrijgen met betrekking tot de aan DHL PARCEL verstrekte persoonsgegevens inclusief gegevens van de Ontvanger voorzover verlangd voor vervoer, douanedoeleinden en aflevering, zoals e-mailadres en telefoonnummers; en
- d) te voldoen aan alle van toepassing zijnde douane, import, export, sancties, embargo's en andere wet- en regelgeving en aan de Zending elk document te hechten dat nodig kan zijn om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving. DHL PARCEL is niet verplicht om de juistheid en volledigheid van de documenten te controleren. Als een document ontbreekt, zal de Afzender dit document op eerste verzoek uiterlijk binnen vijf werkdagen toezenden. Bij gebreke van tijdige ontvangst kan DHL PARCEL de Zending als een Verboden Zending in de zin van artikel 2 aanmerken.

De Afzender zal DHL PARCEL vrijwaren en schadeloos stellen voor enig verlies of schade die voortvloeit uit het verzuim van de Afzender om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en wegens schending van zijn verplichtingen ingevolge de artikelen 2 en 3. Deze verplichting tot vergoeding van schade omvat schade veroorzaakt aan personen, faciliteiten, derden of andere zendingen als gevolg van overdracht van Verboden Zendingen, evenals eventuele sancties, boetes, acties en aanspraken van overheidsinstanties als gevolg van schendingen van toepasselijke douane-, import- en exportregelingen door de Afzender.

4. Diensten en verplichtingen van DHL PARCEL

- 4.1 Bij gebreke van enige andere met de Ontvanger gemaakte afleveringsafspraken en voorzover de door de Afzender gekozen Dienst andere afleveringsinstructies (met behulp van de DHL PARCEL-tools) toestaat:
 - a) zal DHL PARCEL de Zendingen vervoeren naar hun bestemming en afleveren aan de Ontvanger of een door de Ontvanger aangewezen persoon op het door de Afzender aangegeven adres. Zendingen naar adressen met een centrale ontvangstruimte zullen worden afgeleverd aan bedoelde ruimte. Voor bepaalde afleveradressen kunnen Zendingen ook aan de Ontvanger beschikbaar worden gesteld bij een DHL ServicePoint, DHL Parcelstation, DHL Locker of een soortgelijk opslagfaciliteit; of
 - b) afhankelijk van lokale regelgeving, indien noch de Ontvanger noch een aangewezen persoon aanwezig is op het moment van aflevering kan DHL PARCEL de Zending overhandigen aan een vervangende Ontvanger en kan de Ontvanger in kennis stellen van deze aflevering. DHL PARCEL zal niet afleveren aan een vervangende Ontvanger indien de Afzender gekozen heeft voor een "Consignee Only"-Dienst, mits deze optie beschikbaar is voor de gekozen Service. Onder vervangende Ontvangers worden familieleden van de Ontvanger begrepen, alsmede anderen die zich op de terreinen van de Ontvanger bevinden of in de directe nabijheid van het afleveradres van de Ontvanger ("de bureu").
- 4.2 Voor DHL Parcel Connect en binnenlandse Diensten en tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zullen Zendingen die niet kunnen worden afgeleverd zoals hierboven omschreven voor pick-up door de Ontvanger of een andere bevoegde persoon

- worden bewaard bij een DHL Servicepoint, DHL Parcelstation, DHL Locker of een soortgelijke opslagfaciliteit voor een periode van ten minste zeven (7) kalenderdagen vanaf de dag na de dag van de eerste poging tot aflevering. DHL PARCEL zal de Ontvanger op de hoogte stellen van een dergelijke niet-aflevering. Dit zal ook van toepassing zijn wanneer van DHL PARCEL als gevolg van buitengewone omstandigheden of overmatige moeilijkheden op het afleveradres redelijkerwijs niet kan worden verwacht de aflevering uit te voeren.
- 4.3 Het is DHL PARCEL toegestaan elektronische hulpmiddelen te gebruiken om de ontvangst en/of aflevering van een Zending, inclusief bemerkingen, te bewijzen. Dergelijke elektronische documentatie levert genoegzaam bewijs van ontvangst op.
- 4.4 Indien een Zending op grond van artikel 2 als onaanvaardbaar wordt beschouwd of is ondergewaardeerd voor douanedoelinden of de Ontvanger redelijkerwijs niet kan worden geïdentificeerd of gelokaliseerd of de Ontvanger aflevering weigert of weigert de douanerechten of andere op de Zending drukkende kosten te betalen, zal DHL PARCEL zich redelijkerwijs inspannen om de Zending terug te sturen naar de Afzender op kosten van de Afzender. Indien dat laatste niet mogelijk is kan de Zending worden vrijgegeven, afgevoerd of verkocht in overeenstemming met de geldende regelgeving en zonder enige aansprakelijkheid jegens de Afzender of iemand anders te accepteren. DHL PARCEL kan uit de opbrengst douanerechten, transportkosten en de daarmee samenhangende administratieve kosten verhalen waarbij een batig saldo van de opbrengst van de verkoop zal worden afgedragen aan de Afzender. Waar toegestaan op grond van lokale regelgeving is DHL PARCEL gerechtigd een Zending te vernietigen indien dergelijke regelgeving verbiedt dat DHL PARCEL de Zending zal terugsturen naar de Afzender alsmede als een Zending Dangerous Goods of bederfelijke goederen bevat.
- 4.5 DHL PARCEL zal alle redelijke inspanningen verrichten om de Zending af te leveren in overeenstemming met haar vaste doorlooptijden, maar deze zijn niet gegarandeerd en maken geen deel uit van de overeenkomst.
- 4.6 DHL PARCEL kan naar eigen goeddunken de transportroute selecteren en het geheel of een gedeelte van de Dienst uitbesteden.
- 4.7 Verdere details van de per land beschikbare DHL PARCEL Diensten, met inbegrip van de voorwaarden met betrekking tot de afleveringsopties, zijn verkrijgbaar bij DHL PARCEL's Customer Service.
- ## 5. Kosten en Rechten
- Tenzij anders overeengekomen:
- 5.1 De prijs voor transport en andere diensten ("Kosten") zullen in rekening worden gebracht in overeenstemming met de op dat moment geldende tarieflijst van DHL PARCEL. Tenzij anders vermeld, zijn de Kosten netto prijzen exclusief belastingen en douanerechten ("Rechten"). Tenzij anders overeengekomen (o.a. voor Europlus), dient de Afzender de Kosten voorafgaand aan het vervoer te betalen en zal DHL PARCEL de Ontvanger verzoeken om de Rechten te betalen of te vergoeden.
- 5.2 De Afzender, of de Ontvanger indien DHL PARCEL optreedt ten behoeve van de Ontvanger, zal DHL PARCEL alle Kosten en Rechten betalen of vergoeden verschuldigd wegens de door DHL PARCEL verrichte diensten of aangegaan door DHL PARCEL ten behoeve van de Afzender of Ontvanger. Betaling van Rechten kan voorafgaand aan de aflevering worden verlangd. Betaling door de Ontvanger bevrijdt de Afzender van zijn betalingsverplichtingen.
- 5.3 Het is de verantwoordelijkheid van de Afzender de Ontvanger adequaat te informeren over de verwachte Kosten en Rechten. Indien de Ontvanger weigert de verschuldigde Kosten en Rechten te betalen, dan geldt dit als een weigering de aflevering te aanvaarden en de Afzender zal hoofdelijk aansprakelijk blijven voor de betaling. In het geval dat geen van partijen akkoord gaat met betaling van deze Kosten en Rechten, kan DHL PARCEL ofwel (i) de Zending op kosten van de Afzender terugsturen of bewaren voor afhalen door de Afzender, danwel (ii) voorzover de lokale regelgeving dit toelaat, de Zending vernietigen zonder enige aansprakelijkheid jegens de Afzender of wie dan ook te aanvaarden.
- ## 6. Aansprakelijkheid DHL PARCEL
- 6.1 De aansprakelijkheid van DHL PARCEL met betrekking tot enige Zending is beperkt in overeenstemming met de volgende dwingende bepalingen:

- a) voor grensoverschrijdende Zendingen vervoerd over de weg (hetgeen geacht wordt de standaard wijze van vervoer te zijn) en de binnenlandse Zendingen (tenzij dwingende limieten in van toepassing zijnde nationale regelgeving anders bepalen), is de aansprakelijkheid van DHL PARCEL beperkt of wordt geacht te zijn beperkt door het Verdrag inzake het internationale vervoer van goederen over de weg (CMR) tot het laagste van (i) de huidige marktwaarde of aangegeven waarde of (ii) 8,33 Bijzondere Trekkingsrechten per kilogram (dit komt neer op ongeveer EUR 10,- per kilogram);
- b) voor Zendingen vervoerd door de lucht (inclusief bijkomend wegtransport of onderbrekingen), is de aansprakelijkheid van DHL PARCEL beperkt door het Verdrag van Montreal of het Verdrag van Warschau voorzover van toepassing, of bij afwezigheid van een dergelijk verdrag, tot het laagste van (i) de huidige marktwaarde of aangegeven waarde of (ii) 19 Bijzondere Trekkingsrechten per kilogram (dit komt neer op ongeveer EUR 24,- per kilogram).
- 6.2 De aansprakelijkheid van DHL PARCEL is strikt beperkt tot directe schade wegens verlies van of schade aan een Zending en de limieten per kilogram genoemd in dit artikel 6. Alle andere vormen van verlies of schade zijn uitgesloten (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, inkomen, rente, toekomstige transacties), ongeacht of een dergelijk verlies of schade bijzonder of indirect is, en zelfs als het risico van een dergelijk verlies of schade onder de aandacht van DHL PARCEL is gebracht. Tenzij het Verdrag van Montreal van toepassing is, is deze beperking niet van toepassing op schade als gevolg van opzet van DHL PARCEL of verzuim van DHL PARCEL dat in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving gelijk wordt gesteld aan opzet.
- 6.3 In het geval van zichtbare schade aan een Zending moet DHL PARCEL op het moment van aflevering schriftelijk worden geïnformeerd en in het geval van verlies van of niet-zichtbare schade aan de Zending ten laatste binnen zeven (7) dagen na aflevering, zon- en feestdagen niet meegerekend. Alle claims voor schadevergoeding moeten schriftelijk binnen dertig (30) dagen worden ingediend bij DHL PARCEL vanaf de datum van aflevering van de Zending in het geval van schade, gedeeltelijk verlies of vertraging en binnen zestig (60) dagen na de datum

dat DHL PARCEL de Zending heeft aanvaard in het geval van verlies, bij gebreke waarvan DHL PARCEL geen enkele aansprakelijkheid heeft, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

7. Verzekering Zending

- 7.1 DHL PARCEL kan onder de in haar aanbiedingen of andere uitingen genoemde voorwaarden op enige door DHL PARCEL te bepalen Dienst een verzekering voor Zendingen die voldoen aan deze Algemene Voorwaarden aanbieden tegen het risico van verlies of beschadiging.
- 7.2 De Afzender kan een speciale verklaring van waarde maken en DHL PARCEL kan in staat zijn om een aanvullende verzekering die de waarde met betrekking tot verlies of beschadiging van een Zending te regelen, op voorwaarde dat de Zending in overeenstemming is met deze Algemene voorwaarden en de Afzender DHL PARCEL schriftelijk instrueert en de geldende premie betaalt.
- 7.3 Verzekering dekt geen indirecte schade of verlies of schade veroorzaakt door vertragingen. Het volgende wordt van de dekking worden uitgesloten op grond van artikel 7.1 en 7.2:
- a) verlies van en schade aan Verboden Zendingen op grond van artikel 2;
 - b) verlies van en schade aan Zendingen veroorzaakt door onvoldoende of gebrekkige verpakking;
 - c) verlies van of schade aan Zendingen veroorzaakt door de Afzender; en
 - d) verlies van of schade aan Zendingen waarvan de claim is ingediend na afloop van de vervaltermijn.
- 7.4 Verdere details van de transportverzekering van toepassing op enige Dienst is beschikbaar op verzoek.

8. Douane

DHL PARCEL kan in het kader van haar dienstverlening namens en ten behoeve van de Afzender elk van de volgende handelingen verrichten:

- 8.1 Alle documenten invullen, product- of servicecodes wijzigen, en heffingen of belastingen betalen

voorzover die onder de toepasselijke wet- en regelgeving verschuldigd zijn.

8.2 Optreden als expediteur van de Afzender in het kader van douane- en exportcontroledoelstellingen en als Ontvanger met het enig doel het aanwijzen van een douaneagent om de inklaring bij de douane en de toelating te verrichten.

8.3 de Zending terug zenden naar de douaneagent van de Ontvanger of naar een ander adres op verzoek van een persoon waarvan DHL PARCEL in redelijkheid van mening is dat hij daartoe bevoegd is.

9. Omstandigheden buiten de controle van DHL PARCEL

DHL PARCEL is niet aansprakelijk voor verlies of schade die voortvloeit uit omstandigheden buiten de redelijke controle van DHL PARCEL. Tot deze omstandigheden behoren, maar zijn niet beperkt tot, (i) elektrische of magnetische schade aan of het gewist zijn van, elektronische of fotografische beelden, gegevens of opnamen; (ii) gebreken of eigenschappen die betrekking hebben op de aard van de Zending, zelfs als bekend bij DHL PARCEL; (iii) handelen of nalaten van een persoon niet in dienst of in opdracht van DHL PARCEL (bijvoorbeeld de Afzender, Ontvanger, een derde partij, douane of andere overheidsfunctionarissen, (iv) overmacht (zoals aardbeving, cycloon, storm, overstroming, mist, oorlog, vliegtuigongeluk, embargo, oproer, rellen, of actie binnen de bedrijfstak, en (v) alle andere verweermiddelen onder de toepasselijke wetgeving.

10. Diversen

10.1 DHL PARCEL zal door de Afzender of de Ontvanger verstrekte persoonsgegevens verzamelen, opslaan en verwerken zoals vereist voor de verlening van Diensten, in overeenstemming met de geldende wetten en de Deutsche Post DHL Data Privacy Policy, die beschikbaar is op www.dpdhl.com/content/dam/dpdhl/homepage/dpdhl-data-privacy-policy-summary.pdf. DHL PARCEL

zal klantgegevens bij rechtbanken en overheidsinstanties melden indien dat wettelijk verplicht is.

10.2 De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van enige bepaling tast geen enkel ander onderdeel van deze Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen de ongeldige bepaling op zodanige wijze vervangen dat de nieuwe bepaling effectief zal zijn en zo ver mogelijk overeen zal komen met de inhoud en het doel van de bepaling en de andere bepalingen van deze overeenkomst.

10.3 Alle geschillen die voortvloeien uit of op enigerlei wijze verband houden met deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van de rechters van, en beheerst door het recht van het land van vertrek van de Zending en de Afzender onderwerpt zich onherroepelijk aan die rechtsmacht, tenzij dit in strijd is met toepasselijk recht.

11 Bemiddeling (alleen voor DHL PARCEL België)

Indien de Afzender of andere belanghebbende bij de zending niet tevreden is met het antwoord van DHL PARCEL op een claim, laat de Belgische wetgeving toe om zich te richten tot de Ombudsdienst voor de postsector: Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel, tel. 02 221 02 20.