



## DHL PARCEL

### ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN ("Algemene Voorwaarden")

#### BELANGRIJKE MEDEDELING

Wanneer u gebruik maakt van de diensten van DHL PARCEL, aanvaardt u als "afzender" namens uzelf en namens alle belanghebbenden bij de zending dat deze Algemene Voorwaarden vanaf het moment dat DHL de zending accepteert van toepassing zijn, tenzij schriftelijk door een bevoegd medewerker van DHL anders is overeengekomen.

"De zending" betekent alle pakketten of paletten die onder één vrachtbrief vervoerd worden en die op welke wijze naar keuze van DHL dan ook kunnen worden vervoerd, daaronder begrepen per vliegtuig, over de weg of via welke andere vorm van vervoer dan ook. Onder "vrachtbrief" wordt verstaan elk door DHL vervaardigd label, geautomatiseerd systeem, vrachtbrief of vervoersdocument, en deze Algemene Voorwaarden maken daar deel van uit. Elke zending wordt vervoerd op basis van een beperkte aansprakelijkheid, als nader in deze Algemene Voorwaarden neergelegd. Indien de afzender grotere bescherming verlangt, kan tegen meerkosten een verzekering worden geregeld. (Nadere informatie hieromtrent vindt u in de onderstaande bepalingen). "DHL" betekent elk lid van het DHL netwerk.

#### 1 Douane, export en import

DHL kan in het kader van haar dienstverlening namens en ten behoeve van de afzender de volgende handelingen verrichten: (1) documenten invullen, product- of servicecodes wijzigen, en heffingen of belastingen betalen die onder de van toepassing zijnde wetten en regelingen verschuldigd zijn, (2) optreden als vertegenwoordiger van de afzender in het kader van douane- en exportcontroles, en als ontvanger met het enig doel het aanwijzen van een vertegenwoordiger om de inkleding bij de douane en de toelating te verrichten, en (3) de zending terugzenden naar de vertegenwoordiger van de ontvanger of naar een ander adres op verzoek van een persoon waarvan DHL in redelijkheid van mening is dat hij daartoe bevoegd is.

#### 2 Onaanvaardbare zendingen

De afzender verklaart dat de zending aanvaardbaar is voor vervoer, en bevestigt dat zijn zending onaanvaardbaar geacht wordt indien:-

- de zending door de IATA (International Air Transport Association), de ICAO (International Civil Aviation Organisation), ADR (Internationaal Vervoer van Gevaarlijke Goederen over de Weg)<sup>1</sup>, door overheden of andere relevante organisaties wordt aangemerkt als bestaande uit gevaarlijk materiaal, gevaarlijke goederen, of verboden of onder beperkingen gestelde zaken;
- er geen douaneaangifte is gedaan in gevallen waarin dat onder geldende douanereglementen vereist is;
- het nagemaakte goederen, dieren, ongemunt goud en zilver, valuta, belastingsbandjes/ fiscale zegels, effecten aan toonder, edelmetalen en edelstenen; echte of namaak vuurwapens en delen daarvan, wapens, explosieven, ammunitie; menselijke resten, pornografie of illegale verdovende middelen/drugs bevat.

---

<sup>1</sup> ADR goederen kunnen met de dienst Speedpack vervoerd worden mits schriftelijk voorafgaand akkoord

- het andere zaken bevat waarvan DHL beslist dat ze niet veilig of wettelijk kunnen vervoerd worden, of
- de verpakking beschadigd of onvoldoende is.

### **3 Leveringen en onbestelbare zaken**

Zendingen kunnen niet worden afgeleverd aan postbusadressen of aan postcodes. Zendingen worden afgeleverd aan het adres van de ontvanger dat door de afzender is opgegeven (wat in geval van mail services geacht wordt de eerste ontvangende postdienst te zijn), onder voorbehoud van een andere afleveringsafspraken met de ontvanger, doch worden niet noodzakelijkerwijs aan de met naam genoemde ontvanger persoonlijk afgeleverd. Zendingen die aan adressen zijn gericht die een centrale afleveringsruimte hebben, worden afgeleverd aan die ruimte. Indien de zending niet acceptabel geacht wordt, of indien de zending voor douanedoelinden ondergewaardeerd is, of indien de ontvanger redelijkerwijs niet kan worden geïdentificeerd of gelokaliseerd, of indien de ontvanger de zending weigert of betaling van de op de zending drukkende kosten weigert, dient DHL zich in redelijkheid in te spannen om die zending op kosten van de afzender aan de afzender te retourneren, bij gebreke waarvan DHL de zending kan vrijgeven, er vrijelijk over kan beschikken of de zending kan verkopen, zonder dat daarbij enige aansprakelijkheid van welke aard dan ook jegens de afzender of enig ander persoon ontstaat, waarbij geldt dat de opbrengst wordt aangewend om daaruit de kosten van de verleende diensten en de daarop betrekking hebbende administratieve handelingen te voldoen, en dat het resterend deel van de verkoopopbrengst aan de afzender dient te worden geretourneerd.

### **4 Inspectie**

DHL heeft het recht zendingen zonder aankondiging te openen en te inspecteren.

### **5 Verzendkosten**

De verzendkosten van DHL worden berekend op basis van het hogere van het feitelijke of volumetrische gewicht, en elke zending kan door DHL worden hergewogen en hergemeten om deze berekening te bevestigen. De afzender dient aan DHL alle verzendkosten, bijkomende kosten, heffingen en belastingen te betalen of te vergoeden die voor door DHL verleende diensten verschuldigd zijn of die door DHL ten behoeve van de afzender of de ontvanger of een derde zijn gemaakt, evenals alle claims, schades, boetes en onkosten die worden gemaakt indien de zending geacht wordt onaanvaardbaar voor transport te zijn als bedoeld in artikel 2.

### **6 Aansprakelijkheid van DHL**

**De aansprakelijkheid van DHL is beperkt tot uitsluitend directe schade en/of verlies en tot de per kilo/lb limieten als neergelegd in het onderhavige artikel 6. Alle andere soorten verliezen en schades zijn uitgesloten (daaronder begrepen, zonder dat dit een beperking inhoudt, winstderving, inkomstderving, renteverlies en verlies van toekomstige omzet), ongeacht of die verliezen of schades speciaal zijn of indirect, en zelfs indien het risico van dat verlies of die schade voorafgaande aan of na aanvaarding van de zending ter kennis van DHL werd gebracht. Indien voor een zending vervoer per vliegtuig, via de weg of een andere wijze van transport wordt gecombineerd, wordt het geacht per vliegtuig te zijn vervoerd.**

Onverminderd het in de artikelen 7-11 bepaalde, is de aansprakelijkheid van DHL met betrekking tot enige vervoerde zending beperkt tot de werkelijke waarde van de zending en zal niet hoger zijn dan:

**19 STR per kilogram voor zendingen die per vliegtuig of via een andere wijze van transport anders dan over de weg worden vervoerd; of**

**8.33 STR per kilogram voor zendingen die over de weg worden vervoerd.**

STR - Speciaal Trekkingsrecht is een rekeneenheid van het Internationaal Monetair Fonds waarvan de actuele waarde regelmatig verschijnt in financiële kranten of websites. Op datum van publicatie van deze voorwaarden kwam 8,33 STR overeen met ongeveer EUR 9.

**Claims zijn beperkt tot één claim per zending, waarbij geldt dat een regeling een volledige en finale regeling is voor alle verliezen en schades die met de zending verband houden. Indien de afzender deze beperkingen en limieten onvoldoende acht, dient hij een bijzondere waardeverklaring op te stellen en om verzekering van de zending te verzoeken als omschreven in artikel 8 (Verzekering van zendingen), of zelf een verzekering te sluiten, bij gebreke waarvan de afzender alle risico's voor verlies of schade aanvaardt.**

## **7 Tijdslimieten voor claims**

In geval van verlies of beschadiging dient de ontvanger schriftelijk voorbehoud ter kennis van DHL te brengen (i) uiterlijk op het ogenblik van aflevering voor zichtbaar verlies of schade, of (ii) binnen 7 dagen na de aflevering in geval van onzichtbaar verlies of schade. Voorbehoud geeft de algemene aard van het verlies of de beschadiging aan.

Alle claims voor schadevergoeding dienen binnen dertig (30) dagen na de datum dat DHL de zending heeft geaccepteerd schriftelijk bij DHL te worden ingediend, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens DHL is vervallen.

## **8 Verzekering van zendingen<sup>2</sup>**

DHL kan voor de afzender een verzekering sluiten die de werkelijke waarde bij verlies of fysieke schade aan de zending dekt, mits de verzender daartoe een verzoek indient via de geautomatiseerde systemen van DHL of een apart schriftelijk verzoek indient, en hij de geldende premie betaalt. Verzekering van de zending dekt niet indirecte verliezen of schades, of verliezen of schades die door vertragingen zijn veroorzaakt.

## **9 Vertraagde zendingen**

DHL zal zich in redelijkheid naar beste vermogen inspannen om de zending in overeenstemming met de normale afleveringsschema's te leveren, doch deze schema's zijn **niet bindend en maken geen deel uit van de overeenkomst**. DHL is niet aansprakelijk voor schades of verliezen die door vertragingen worden veroorzaakt.

## **10 Omstandigheden buiten de controle van DHL**

DHL is niet aansprakelijk voor verliezen of schades die voortvloeien uit voor DHL van buiten komende omstandigheden. Tot deze omstandigheden behoren, zonder dat dit een beperking inhoudt, elektrische of magnetische schade aan of het gewist zijn van elektronische of fotografische beelden, gegevens of opnamen; gebreken of karakteristieken die betrekking hebben op de aard van de zending, ook indien dat aan DHL bekend is; handelingen of nalatigheden van personen die niet in dienst zijn van DHL en die niet door DHL gecontracteerd zijn zoals de afzender, de

---

<sup>2</sup> Niet beschikbaar voor mail services.



ontvanger, derden, douane of andere overheidsfunctionarissen; "overmacht" zoals aardbevingen, cyclonen, stormen, overstromingen, mist, oorlog, vlieggrampen of embargo's, rellen en civiele onrust, acties binnen een bedrijfstak.

## **11 Internationale Verdragen**

Indien de zending per vliegtuig wordt vervoerd en een eindbestemming of een tussenstop heeft in een ander land dan het land van vertrek, is het Verdrag van Montreal dan wel het Verdrag van Warschau van toepassing. Voor nationaal en internationaal vervoer over de weg kan het Verdrag voor internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR) van toepassing zijn. Deze verdragen beperken de aansprakelijkheid van DHL voor verlies of schade.

## **12 Garanties tijdens de afzender en vrijwaring**

De afzender vrijwaart DHL voor alle verliezen en schades voortvloeiend uit het verzuim van de afzender om te voldoen aan alle van toepassing zijnde wetten en regelingen en voor de niet-nakoming door de afzender van de volgende garanties:

- alle informatie die door de afzender of diens vertegenwoordigers wordt verstrekt is volledig en accuraat;
- de zending is naar behoren gekenmerkt en geadresseerd en verpakt zodat veilig vervoer met de daarmee gemoeide handelingen is verzekerd;
- aan alle van toepassing zijnde wetten en regelingen op het gebied van douane, import, export en andere wetten en regelingen is voldaan; en
- de vrachtbrief is door de bevoegde vertegenwoordiger van de afzender opgesteld en de Algemene Voorwaarden binden de afzender.

## **13 Routing**

Alle routings en afwijkingen daarvan, daaronder begrepen de mogelijkheid dat de zending via tussenliggende stopplaatsen vervoerd kan worden, staan te allen tijde ter vrije keuze van DHL.

## **14 Toepasselijk recht**

Alle geschillen die voortvloeien uit of op welke wijze dan ook verband houden met deze Algemene Voorwaarden, worden ten behoeve van DHL beheerst door de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechters van en beheerst door het recht van het land van herkomst van de zending, en de verzender onderwerpt zich onherroepelijk aan die rechtsmacht, tenzij dit in strijd is met het toepasselijk recht.

## **15 Nietigheid en onafdwingbaarheid van de Algemene Voorwaarden**

De nietigheid of onafdwingbaarheid van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden tast geen enkel ander deel van deze Algemene Voorwaarden aan.

## **16 Bemiddeling**

Indien de afzender of andere belanghebbende bij de zending niet tevreden is met het antwoord van DHL op een claim, laat de Belgische wetgeving toe om zich te richten tot de Ombudsdienst voor de postsector: Koningsstraat 97 bus 15, 1000 Brussel, tel. 02 221 02 20.