DHL ECOMMERCE EUROPA ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN
(“Algemene Voorwaarden”)

1 Scope

1.1 Wanneer u gebruik maakt van de diensten van DHL eCommerce, aanvaardt u, als “Afzender”, namens uzelf en namens de ontvanger van de Zending (“Ontvanger”) en namens alle belanghebbenden bij de Zending dat deze Algemene Voorwaarden op de vervoersdiensten van DHL eCommerce van toepassing zijn (“de Diensten”).

1.2 “Zending” betekent alle pakketten en/of pallets die onder één vrachtbrief vervoerd worden en die op een door DHL eCommerce te bepalen wijze kunnen worden vervoerd, daaronder begrepen per vliegtuig, over de weg of via welke andere vorm van vervoer dan ook.
Onder “Vrachtbrief” (inclusief elektronische versies) wordt mede verstaan elk door DHL eCommerce gebruikt middel om de Zending te identificeren of elk, al dan niet door de Afzender, aangemaakt document door middel van de geautomatiseerde systemen van DHL eCommerce, zoals een label, barcode, vrachtbrief of vervoersdocument. Een Zending bestaat uit één pakket, tenzij een Dienst het verzenden van meerdere pakketten onder een vrachtbrief toestaat.
Elke Zending wordt vervoerd op basis van een beperkte aansprakelijkheid als nader in deze Algemene Voorwaarden beschreven. Indien de Afzender deze beperkte aansprakelijkheid ontoereikend vindt, kan tegen meerkosten een verzekering worden afgesloten.

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

1.4 Op de Diensten zijn geen enkele voorwaarden van de Afzender van toepassing.

2 Onaanvaardbare Zendingen

De Afzender gaat ermee akkoord dat een Zending als onacceptabel wordt beschouwd en daarom wordt uitgesloten van transport ("Onaanvaardbare Zending") indien:

a) het vervalsingen, kopieën van producten zonder licentie, nagemaakte goederen, levende dieren of planten, menselijke of dierlijke resten, gemakkelijk bederfelijke goederen of goederen die een speciale behandeling vereisen (bv. temperatuur- of vochtigheidsregeling) bevat;
b) het militaire goederen of andere goederen die onderworpen zijn aan een verbod, vergunning, machtiging of vergunning (zoals goederen voor tweeërlei gebruik (‘dual-use’ of wapens) voor de invoer, uitvoer, doorvoer of overdracht ervan onder uitvoercontrole, sancties, wetten en voorschriften of andere regelgevende beperkingen ("Gecontroleerde Goederen") bevat;
c) het goederen bevat die onderworpen zijn aan regulering (bv. verplaatsing van accijnsgoederen) of aan een speciale vergunning voor vervoer (tenzij anders is overeengekomen);
d) het goederen bevat die als gevaarlijk materiaal, gevaarlijke goederen, verboden of aan beperkingen onderhevige artikelen zijn geclassificeerd door de ADR (Europese overeenkomst voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg) voor zendingen die over de weg worden vervoerd, IATA (International Air Transport Association) en ICAO (International Civil Aviation Organisation) voor zendingen die door de lucht worden vervoerd, of een andere relevante organisatie;
e) het een ondeugdelijke of gebrekkige verpakking heeft;
f) Afzender, Ontvanger of enige derde partij die een belang heeft bij de Zending, direct of indirect betrokken is bij de Zending of transactie, een natuurlijke of rechtspersoon of entiteit is die onderworpen is aan sancties van de V.N., de EU, de V.S. of, indien van toepassing, andere regeringen en internationale instellingen ("Denied Party");
g) de brutowaarde (inclusief BTW) meer dan EUR 25.000 per Zending bedraagt[1];
h) het edelmetalen en edelstenen, antiek, unieke kunstvoorwerpen of andere artikelen met een bijzondere waarde en een "hoog risico", valuta, bankkaarten, verhandelbare documenten, postzegels, effecten, aandelen, wissels bevat en een totale waarde van meer dan EUR 500 per Zending heeft;
i) alle Zendingen die op dezelfde dag aan dezelfde Ontvanger worden verzonden, goederen bevatten als bedoeld onder h) die een totale waarde van meer dan EUR 500 hebben.

DHL eCommerce is niet verplicht te controleren of een Zending op grond van bovenstaande bepaling aanvaardbaar is. Bij een redelijk vermoeden van een Onaanvaardbare Zending of om veiligheids-, beveiligings-, douane- of andere voorgeschreven redenen heeft DHL eCommerce het recht om een Zending te openen en te inspecteren. Inspectie door DHL eCommerce ontslaat de Afzender niet van zijn verplichtingen. Indien een Zending onaanvaardbaar wordt

[1] Niet van toepassing op DHL Europlus

geacht, kan DHL eCommerce (i) de Zending weigeren zonder opgave van redenen, (ii) de Zending op kosten van de Afzender retourneren of de Zending bewaren voor afhaling door de Afzender, of (iii) de Zending zonder kennisgeving aan de Afzender in ontvangst nemen en vervoeren en vervolgens een passende toeslag voor eventueel noodzakelijke speciale behandeling in rekening brengen.

3 Verplichtingen Afzender

De Afzender heeft de volgende verplichtingen:

a) de Zending voor te bereiden en deugdelijk te verpakken om veilig vervoer te garanderen met de gebruikelijke zorg via een geautomatiseerd systeem;
b) om i) de Zending deugdelijk te etiketteren, ii) nauwkeurige informatie te verstrekken over de productomschrijving, het land van oorsprong, de douanewaarde en de toepasselijke tariefindeling van de goederen (voor douanedoeleinden) en iii) een volledig adres van de Ontvanger en de Afzender op de Zending te vermelden. Een voor douane- of andere informatiedoeleinden verstrekte waardeverklaring wordt niet uitdrukkelijk opgevat als een verklaring inzake belangen of waarde in de zin van internationale vervoersverdragen (bv. CMR, Verdrag van Montreal), of een soortgelijke bepaling die voorziet in een uitgebreide aansprakelijkheid;
c) te voldoen aan zijn verplichtingen met betrekking tot de aan DHL eCommerce verstrekte persoonsgegevens, met inbegrip van de gegevens van de Ontvanger die nodig zijn voor het transport, de inklaring en de levering, zoals het e-mailadres en de telefoonnummers;
d) zich te houden aan alle toepasselijke import-, doorvoer-, export-, douane-, exportcontrole- en sanctiewetten en -voorschriften van overheidsinstanties of internationale organisaties ("Handelswetten") en DHL eCommerce niet te verzoeken diensten te verlenen die, direct of indirect, een schending van de toepasselijke Handelswetten zouden veroorzaken;
e) alle informatie te verstrekken en bij de Zending een document te voegen dat nodig is om de Zendingen van de Afzender in overeenstemming met de toepasselijke Handelswetten te verwerken. Alle door de Afzender verstrekte informatie dient waarheidsgetrouw, volledig en accuraat te zijn. DHL eCommerce is niet verplicht de juistheid en volledigheid van de documenten te controleren. Indien een document ontbreekt, dient de Afzender dit op verzoek onverwijld doch uiterlijk binnen vijf werkdagen te verstrekken. Bij gebreke van tijdige ontvangst kan DHL eCommerce de Zending als een Onaanvaardbare Zending in de zin van artikel 2 behandelen. Indien de Afzender fouten of onnauwkeurigheden vaststelt, dient hij DHL eCommerce onverwijld op de hoogte te stellen van de fout/onnauwkeurigheid;
f) de goederen voor export te classificeren, geen Gecontroleerde Goederen aan DHL eCommerce te overhandigen en DHL eCommerce onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen wanneer de Afzender weet of redenen heeft om aan te nemen dat de Zending Gecontroleerde Goederen bevat;
g) er voor te zorgen dat de levering op de eindbestemming, elke bekende eindgebruiker en elk eindgebruik in overeenstemming is met de toepasselijke Handelswetten en dat noch de Afzender of enige holdingmaatschappij, noch de Ontvanger of enige derde die direct of indirect door de Afzender is gecontracteerd, een Denied Party is;
h) de administratie te bewaren en informatie en documenten met betrekking tot zijn Zendingen te verstrekken, zoals vereist door de relevante overheidsinstanties;
i) uit hoofde van het afnemen van de Diensten en op verzoek van DHL eCommerce zekerheid te stellen voor elke vordering van DHL eCommerce.

De Afzender zal DHL eCommerce vrijwaren en schadeloos stellen voor alle acties, aansprakelijkheden, vorderingen, veroordelingen, gunningen, verliezen of schade die voortvloeien uit het niet naleven door de Afzender van de toepasselijke wet- en regelgeving en voor de schending door de Afzender van zijn verplichtingen zoals vermeld in de paragrafen 2 en 3. Deze schadeloosstelling omvat schade veroorzaakt aan personen, faciliteiten, derden of andere zendingen als gevolg van de overhandiging van Onaanvaardbare Zendingen, alsmede alle sancties, boetes, acties en vorderingen van de autoriteiten als gevolg van overtredingen van de toepasselijke douane-, import- en exportwetten door de Afzender.

4 DHL eCommerce's Diensten en Verplichtingen

4.1 Bij gebreke van enige andere leveringsafspraken met de Ontvanger:

a) DHL eCommerce vervoert de Zendingen naar hun bestemming en levert ze af aan de Ontvanger of een door de Ontvanger gemachtigde persoon op het door de Afzender opgegeven adres. Zendingen naar adressen met een centrale ontvangstruimte worden in die ruimte afgeleverd. Klein formaat Zendingen zonder extra service mogen in de brievenbus van de Ontvanger worden afgeleverd. Zendingen kunnen niet worden afgeleverd in postbussen. Voor bepaalde afleveringsbestemmingen kunnen Zendingen ook beschikbaar worden gesteld aan de Ontvanger via een Servicepoint, Parcelstation, locker of een soortgelijke opslagplaats; of

b) Indien noch de Ontvanger, noch een bevoegd persoon aanwezig is op het moment van aflevering, kan DHL eCommerce, met inachtneming van de lokale wetgeving, de Zending aan een vervangende Ontvanger overhandigen en zal zij de Ontvanger van deze aflevering op de hoogte stellen. DHL eCommerce levert niet aan een vervangende Ontvanger indien de Afzender heeft gekozen voor een "Alleen Ontvanger" dienst, waar deze optie beschikbaar is. Onder vervangende Ontvangers worden ook familieleden van de Ontvanger verstaan, alsmede andere personen die op het terrein van de Ontvanger of in de directe omgeving (buren) aanwezig zijn.

4.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden Zendingen die niet op de hierboven beschreven wijze kunnen worden afgeleverd, gedurende een periode van ten minste 7 kalenderdagen vanaf de dag volgend op de dag van de eerste afleveringspoging door de Ontvanger of een andere bevoegde persoon bij een Servicepoint, Parcelstation, locker of een soortgelijke opslagfaciliteit voor afhaling bewaard. DHL eCommerce zal de Ontvanger op de hoogte brengen van deze niet-levering. Dit geldt ook wanneer van DHL eCommerce redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat zij de levering uitvoert wegens bijzondere omstandigheden of moeilijkheden op het afleveringsadres.

4.3 DHL eCommerce is niet verplicht om tegen een bewijs van levering af te leveren. DHL eCommerce kan gebruik maken van elektronische apparatuur voor het verzamelen en/of afleveren van het bewijs van een Zending, inclusief opmerkingen. Deze elektronische documentatie vormt voldoende bewijs van aflevering.

4.4 DHL eCommerce volgt alle rechtmatige instructies op die door een overheidsinstantie worden gegeven met betrekking tot de Zending, met inbegrip van maar niet beperkt tot aanhouding, inspecties of verbeurdverklaring.

4.5 Indien een Zending op grond van artikel 2 als onaanvaardbaar wordt beschouwd, deze voor douanedoeleinden ondergewaardeerd is, de Ontvanger niet redelijkerwijs kan worden geïdentificeerd of gelokaliseerd, of de Ontvanger de levering weigert of weigert de douanerechten of andere verzendkosten te betalen, zal DHL eCommerce zich in redelijkheid inspannen om de Zending op kosten van de Afzender aan de Afzender te retourneren, bij gebreke waarvan DHL eCommerce de Zending kan vrijgeven, er vrijelijk over kan beschikken of 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 Douanerechten, 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 betaald. Tenzij dit niet is toegestaan door lokale wet- en regelgeving, heeft DHL eCommerce het recht om elke Zending te vernietigen indien zij door wet- en regelgeving of omstandigheden wordt verhinderd om deze te retourneren aan de Afzender of deze gevaarlijke of bederfelijke goederen betreft.

4.6 DHL eCommerce zal alle redelijke inspanningen leveren om de Zending volgens de normale transittijden af te leveren, maar deze zijn niet gegarandeerd en maken geen deel uit van de overeenkomst.

4.7 DHL eCommerce mag naar eigen inzicht de route voor het vervoer kiezen en de dienst geheel of gedeeltelijk uitbesteden.

4.8 Meer informatie over de DHL eCommerce-diensten die in elk land beschikbaar zijn, inclusief de leveringsmogelijkheden, is beschikbaar bij de klantenservice van DHL eCommerce.

5 Kosten en Heffingen

Tenzij anders overeengekomen:

5.1 De prijs voor transport en andere diensten ("Kosten") wordt berekend volgens de op dat moment geldende tarieflijst van DHL eCommerce. Tenzij anders vermeld, zijn de Kosten netto tarieven exclusief belastingen, douanerechten, douanebewijzen en andere door DHL eCommerce betaalde wettelijke heffingen voor de invoer of uitvoer van de Zending ("Heffingen"). Tenzij anders overeengekomen (bijv. voor Europlus), dient de Afzender de Kosten voorafgaand aan de verzending te betalen en verzoekt DHL eCommerce de Ontvanger de Heffingen te betalen of te vergoeden.

5.2 De Afzender, of de Ontvanger indien DHL eCommerce handelt namens of ten behoeve van hem, zal alle Kosten en Heffingen aan DHL eCommerce betalen of vergoeden die verschuldigd zijn voor verrichte diensten door DHL eCommerce of zijn voorgeschoten door DHL eCommerce namens of ten behoeve van de Afzender of de Ontvanger. Betaling van de Heffingen kan vooraf aan de aflevering worden verzocht. Betaling door de Ontvanger ontslaat de Afzender van zijn betalingsverplichtingen.

5.3 Het is de verantwoordelijkheid van de Afzender om de Ontvanger voldoende te informeren over de te verwachten Kosten en Heffingen. Indien de Ontvanger weigert de verschuldigde Kosten en Heffingen te betalen, wordt dit beschouwd als een weigering om de levering in ontvangst te nemen en blijft de Afzender hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling daarvan.

5.4 DHL eCommerce kan een pand- of retentierecht uitoefenen op de goederen en documenten die in haar bezit zijn ten aanzien van elke persoon die de levering ervan eist. DHL eCommerce kan haar pand- of retentierecht ook uitoefenen ten aanzien van de Afzender of de Ontvanger met betrekking tot de bedragen die aan haar verschuldigd zijn voor eerder verleende Diensten.

5.5 Alle goederen, documenten en gelden die in het bezit zijn van DHL eCommerce in verband met de Zending dienen als onderpand voor alle vorderingen die zij mocht hebben op de Afzender.

6 DHL eCommerce's aansprakelijkheid

6.1 De aansprakelijkheid van DHL eCommerce met betrekking tot een bepaalde Zending is beperkt in overeenstemming met de volgende dwingende bepalingen:

a) voor grensoverschrijdende Zendingen die over de weg worden vervoerd (hetgeen als de standaard vervoersmodaliteit wordt beschouwd) is of wordt de aansprakelijkheid van DHL eCommerce door het Verdrag betreffende het internationale vervoer van goederen over de weg (CMR) beperkt tot de laagste van de volgende waarden: (i) de huidige marktwaarde of de aangegeven waarde, of (ii) 8,33 Special Drawing Rights per kilogram (ongeveer 10 EUR per kilogram). Dergelijke limieten zijn ook van toepassing op binnenlands vervoer over de weg bij gebrek aan verplichte of lagere aansprakelijkheidslimieten in de toepasselijke nationale vervoerswetgeving.

b) voor Zendingen die door de lucht worden vervoerd (met inbegrip van bijkomend wegvervoer of tussenstops), is de aansprakelijkheid van DHL eCommerce beperkt door het Verdrag van Montreal of het Verdrag van Warschau, naargelang van het geval, of, bij gebreke van een dergelijk verdrag, tot de laagste van de volgende bedragen: i) de huidige markt- of aangegeven waarde, of ii) 26 Special Drawing Rights per kilogram (ongeveer 32 EUR per kilogram).

6.2 De aansprakelijkheid van DHL eCommerce is strikt beperkt tot direct verlies en schade aan een Zending en tot de in dit hoofdstuk 6 genoemde limieten per kilogram. Alle andere vormen van verlies of schade zijn uitgesloten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot winstderving, inkomensverlies, renteverlies en verlies van toekomstige handel), ongeacht of dit verlies of deze schade speciaal of indirect is, en zelfs indien het risico van dit verlies of deze schade onder de aandacht van DHL eCommerce is gebracht. Behalve wanneer het Verdrag van Montreal van toepassing is, is deze beperking niet van toepassing op schade als gevolg van opzet van DHL eCommerce of van een tekortkoming die volgens het toepasselijke recht als gelijkwaardig aan opzet wordt beschouwd.

6.3 DHL eCommerce dient schriftelijk op de hoogte te worden gesteld op het moment van levering in geval van zichtbare transportschade en uiterlijk binnen 7 dagen na levering, met uitzondering van zon- en feestdagen, in geval van niet-zichtbare transportschade, tenzij anders is bepaald door de toepasselijke wet- en regelgeving. Alle schadeclaims dienen schriftelijk bij DHL eCommerce te worden ingediend binnen dertig (30) dagen na de datum van aflevering van de Zending in geval van schade, gedeeltelijk verlies of vertraging en binnen zestig (60) dagen na de datum waarop DHL eCommerce de Zending heeft aanvaard in geval van volledig verlies, bij gebreke waarvan DHL eCommerce niet aansprakelijk is, tenzij dit in strijd is met dwingend recht.

7 Verzekering van de Zending

7.1 Indien de Afzender bovenstaande aansprakelijkheidslimieten als onvoldoende beschouwt, kan hij een speciale waardeverklaring afgeven en een verzekering aanvragen. DHL eCommerce kan zorgdragen voor een aanvullende verzekering ter dekking van de waarde van de Zending in het geval van verlies of beschadiging van de Zending, mits de Zending aan deze Algemene Voorwaarden voldoet en de Afzender DHL eCommerce daartoe schriftelijk opdracht geeft en de toepasselijke premie betaalt.

7.2 De Verzekering van de Zending dekt geen indirect verlies of schade, of verlies of schade veroorzaakt door vertraging. De volgende zaken zijn uitgesloten van de bovenstaande verzekeringsdekking:
a) verlies en schade aan Onaanvaardbare Zendingen op grond van artikel 2;
b) verlies en schade aan Zendingen die is veroorzaakt door ondeugdelijke of gebrekkige verpakking;
c) verlies en beschadiging van Zendingen veroorzaakt door de Afzender; en
d) verlies en beschadiging van Zendingen die na het verstrijken van de verjaringstermijn worden geclaimd.

7.3 Meer details over de goederentransportverzekering van toepassing op een Service is op aanvraag beschikbaar.

8 Douaneafhandeling

DHL eCommerce kan namens de Afzender een van de volgende activiteiten uitvoeren om haar Diensten te verlenen: (1) het invullen van documenten, het wijzigen van product- of servicecodes en het betalen van eventuele heffingen of belastingen, (2) het optreden als expediteur van de Afzender voor douanedoeleinden en als Ontvanger, uitsluitend met het oog op het aanwijzen van een douane-expediteur voor de inklaring en binnenkomst en (3) het doorsturen van de Zending naar de douaneagent of een ander adres van de Ontvanger, op verzoek van een persoon die naar het redelijke oordeel van DHL eCommerce daartoe bevoegd is.

Indien wettelijk toegestaan, benoemt de Afzender DHL eCommerce (of zijn bevoegde agenten) om op te treden als zijn directe douanevertegenwoordiger en ware en wettige vertegenwoordiger voor het opmaken van de invoerdocumenten en/of rechtmatig invoeren van de Zending. DHL eCommerce treedt niet op als (1) exporteur voor de controle op de uitvoer of (2) exporteur voor de naleving van de douaneconformiteitsdoeleinden.

9 Omstandigheden buiten de controle van DHL eCommmerce

DHL eCommerce is niet aansprakelijk voor verliezen of schades die voortvloeien uit omstandigheden buiten de controle van DHL eCommerce. Hiertoe behoren, maar is niet beperkt tot, elektrische of magnetische schade aan of het gewist zijn van elektronische of fotografische beelden, gegevens of opnamen; gebreken of eigenschappen die betrekking hebben op de aard van de Zending, ook indien bij DHL eCommerce bekend; handelingen of nalatigheden van personen die niet in dienst zijn van DHL eCommerce of die niet door DHL eCommerce gecontracteerd zijn zoals bijvoorbeeld de Afzender, de Ontvanger, derden, douane of andere overheidsfunctionarissen; "Overmacht" zoals bijvoorbeeld aardbeving, cycloon, storm, overstroming, mist, oorlog, vliegramp, embargo, rellen, epidemie, pandemie, civiele onrust, of acties binnen de bedrijfstak; tekort aan arbeidskrachten, materiaal en diensten en onvermogen of vertraging bij het verkrijgen van benodigdheden; cyberaanvallen van derden of andere bedreigingen voor de informatiebeveiliging en alle andere verweermiddelen die beschikbaar zijn onder het toepasselijke recht.

10 Diversen

10.1 DHL eCommerce verzamelt, bewaart en verwerkt de persoonsgegevens die door de Afzender of de Ontvanger zijn verstrekt en die nodig zijn voor het verlenen van de Diensten, in overeenstemming met toepasselijke wetgeving en privacy beleid van DHL Group, dat beschikbaar is op https://group.dhl.com/en/data-protection.html. DHL eCommerce stelt rechtbanken en overheidsinstanties op de hoogte van klantgegevens, indien dit wettelijk verplicht is.

10.2 De door de Afzender verstrekte informatie kan door DHL eCommerce worden gebruikt om te voldoen aan nationale en internationale wettelijke verplichtingen (inclusief voor denied party screening).

10.3 De ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van een bepaling heeft geen invloed op enig ander deel van deze Algemene Voorwaarden. De partijen zullen de ongeldige bepaling vervangen door een nieuwe bepaling, die de economische, juridische en commerciële bedoeling van de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling zo goed mogelijk weergeeft.

10.4 Elk geschil dat voortvloeit uit of op enige wijze verband houdt met deze Algemene Voorwaarden is onderworpen aan de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel en wordt beheerst door het recht van het land van herkomst van de Zending en de Afzender onderwerpt zich onherroepelijk aan deze bevoegdheid, tenzij dit in strijd is met het toepasselijke recht.

11 Mediation (alleen voor DHL eCommerce België)

Indien de Afzender, of een partij die belang heeft bij de Zending, niet tevreden is met de reactie van DHL eCommerce op een claim, staat de Belgische wet toe een klacht in te dienen bij de Ombudsman voor de postsector: Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel, tel. 02 221 02 20.