



## **DHL Express Algemene Vervoersvoorwaarden**

**(“Algemene Voorwaarden”)**

### **BELANGRIJKE MEDEDELING**

**Wanneer u gebruik maakt van de diensten van DHL, aanvaardt u, als “Afzender”, namens uzelf en namens de geadresseerde van de Zending (“Geadresseerde”) en namens alle belanghebbenden bij de Zending dat deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.**

**“Zending” betekent alle documenten of pakketten die onder één vrachtbrief vervoerd worden en die op een door DHL te bepalen wijze kunnen worden vervoerd, daaronder begrepen per vliegtuig, over de weg of via welke andere vorm van vervoer dan ook. Onder “Vrachtbrief” wordt mede verstaan elk door DHL 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, zoals een label, barcode, vrachtbrief of vervoersdocument. Elke Zending wordt vervoerd op basis van een beperkte aansprakelijkheid als nader in deze Algemene Voorwaarden neergelegd. Indien de Afzender deze beperkte aansprakelijkheid ontoereikend vindt, kan tegen meerkosten een verzekering worden geregeld. (Nadere informatie vindt u onderstaand). “DHL” betekent elke lid van het DHL Express Network.**

#### **1 Douane- en overige regelgeving**

DHL kan in het kader van dienstverlening namens en ten behoeve van de Afzender of Geadresseerde de volgende handelingen verrichten: (1) documenten invullen, product- of servicecodes wijzigen, en heffingen of belastingen of andere wettelijke toeslagen voorschieten die onder de van toepassing zijnde wetten en regelingen verschuldigd zijn (“Douanerechten”), (2) optreden als ware en wettige vertegenwoordiger van de Afzender of Geadresseerde of een douaneagent aanwijzen om export controle en de inklaring bij de douane te verrichten, en (3) de Zending terugzenden naar de douaneagent van de Geadresseerde of naar een ander adres op verzoek van een persoon waarvan DHL in redelijkheid van mening is dat hij daartoe bevoegd is. De Afzender of Geadresseerde dient alle extra autorisaties te verstrekken die DHL op grond van toepasselijke wetgeving nodig heeft om een Zending in te klaren.

#### **2 Onaanvaardbare Zendingen**

Een Zending wordt onaanvaardbaar geacht indien:

- het complete vuurwapens, munitie, explosieven, explosiemiddelen en -teststukken, luchtdrukwapens, replica's of imitatievuurwapens; namaakgoederen; contant geld; ongemunte edelmetalen; levende dieren, verboden delen of resten van dieren, zoals ivoor; menselijke resten of as; losse edelstenen of halfedelstenen; cannabis of derivaten daarvan; of illegale goederen,

- zoals verdovende middelen of andere illegale drugs bevat,
- de Zending onder de ADR (Europese overeenkomst voor het internationale vervoer van gevaarlijke goederen over de weg), door de IATA (International Air Transport Association), de ICAO (International Civil Aviation Organization) of andere relevante organisaties wordt aangemerkt als bestaande uit gevaarlijk materiaal, gevaarlijke goederen, of verboden of onder beperkingen gestelde goederen (“Gevaarlijke Goederen”),
  - het andere goederen bevat waarvan DHL beslist dat ze niet vervoerd kunnen worden vanwege veiligheid of regelgeving,
  - het adres onjuist is of niet naar behoren is aangegeven of dat de verpakking defect is of
  - onvoldoende is om veilig vervoer met de gebruikelijke zorg uit te kunnen voeren,
  - de Afzender, de Geadresseerde of enige andere partij die direct of indirect belang heeft bij de Zending, staat op enige toepasselijke sanctielijst vermeld als een verboden of beperkte partij (denied party).

### **3 Afleveringen en onbestelbare Zendingen**

Zendingen kunnen niet worden afgeleverd aan postbusadressen of aan postcodes. Zendingen worden afgeleverd aan het adres van de Geadresseerde dat door de Afzender is opgegeven, doch worden niet noodzakelijkerwijs aan de met naam genoemde Ontvanger persoonlijk afgeleverd. Zendingen die aan adressen zijn gericht die een centrale ontvangstruimte hebben, worden afgeleverd tot aan die ruimte.

DHL kan de Geadresseerde informeren over een komende of een gemiste aflevering. De Geadresseerde kan alternatieve afleveringsopties worden aangeboden, zoals aflevering op een andere dag, aflevering zonder handtekening, aflevering op een ander adres of afhaling bij een DHL Service Point.

Indien de Zending niet acceptabel geacht wordt zoals beschreven in artikel 2, indien de Zending voor douanedoelinden ondergewaardeerd is, indien de Geadresseerde redelijkerwijs niet kan worden geïdentificeerd of gelokaliseerd, of indien de Geadresseerde de Zending weigert of betaling weigert van de op de Zending drukkende Douanerechten of andere verzendkosten, dient DHL zich in redelijkheid in te spannen om de Zending aan de Afzender te retourneren. Dit is voor rekening van de Afzender. Indien het niet mogelijk is om de Zending te retourneren, mag de Zending worden vrijgegeven, afstand van worden gedaan, er vrijelijk over worden beschikt of worden verkocht, zonder dat daarbij enige aansprakelijkheid van welke aard dan ook jegens de Afzender of enig ander persoon ontstaat. DHL heeft het recht om elke Zending te vernietigen indien zij door regelgeving of een wetshandhavingsautoriteit wordt verhinderd om deze in zijn geheel of gedeeltelijk te retourneren aan de Afzender alsmede elke Zending met Gevaarlijke Goederen.

#### **4 Inspectie**

DHL heeft het recht een Zending zonder aankondiging te openen en te inspecteren voor veiligheids-, beveiligings-, of douanedoeleinden of op basis van andere voorschriften.

#### **5 Verzendkosten, heffingen en toeslagen**

DHL's verzendkosten worden berekend op basis van de hoogste uitkomst van het feitelijke dan wel het volumetrische gewicht per item, en elk item kan door DHL opnieuw worden gewogen en/of gemeten om deze berekening te controleren.

Betaling van de Douanerechten en andere verschuldigde kosten zoals aangegeven op de DHL website van het land van bezorging kan vooraf aan de aflevering aan de Geadresseerde worden verzocht.

Dit omvat een vergoeding indien DHL gebruik maakt van haar kredietfaciliteiten bij de douaneautoriteiten of Douanerechten betaalt namens of ten behoeve van Geadresseerde. Indien de Geadresseerde heeft nagelaten te betalen, betaalt of vergoedt de Afzender aan DHL alle Douanerechten en andere kosten die verschuldigd zijn voor diensten die DHL heeft verleend of die DHL namens de Afzender of de Geadresseerde heeft gemaakt.

#### **6 DHL's aansprakelijkheid**

**6.1** DHL's aansprakelijkheid ten aanzien van elke Zending vervoerd door de lucht (inclusief bijkomend wegvervoer of stops op de route) is beperkt door het Verdrag van Montreal of het Verdrag van Warschau, al naar gelang hun toepasselijkheid, of bij afwezigheid van een dergelijk verdrag, tot de laagste uitkomst van (i) de huidige markt- of aangegeven waarde, of (ii) 22 Special Drawing Rights per kilogram (ongeveer US \$30.00 per kilogram). Dergelijke limieten zijn ook van toepassing op alle andere vormen van vervoer, behalve indien de Zending uitsluitend over de weg is vervoerd, in welk geval onderstaande limieten van toepassing zijn.

Voor grensoverschrijdende Zendingen uitsluitend vervoerd over de weg, is DHL's aansprakelijkheid beperkt of wordt geacht te zijn beperkt door de Convention for the International Carriage of Goods by Road (CMR) tot de laagste uitkomst van (i) de huidige markt of aangegeven waarde, of (ii) 8,33 Special Drawing Rights per kilogram (ongeveer US \$11.00 per kilogram). Dergelijke limieten zijn ook van toepassing op nationaal wegvervoer bij afwezigheid van verplichte of lagere aansprakelijkheidslimieten in de toepasselijke nationale vervoerswetgeving.

Indien de Afzender deze limieten ontoereikend acht dient hij een speciale aangifte van de waarde te doen en zal hij een verzekering zoals beschreven in artikel 8 moeten aanvragen of zijn eigen verzekeringsmaatregelen moeten nemen.

De aansprakelijkheid van DHL is beperkt tot uitsluitend directe schade aan en verlies van een Zending en tot de per kilogram limieten als neergelegd in dit artikel 6. Alle andere soorten verliezen en schades zijn uitgesloten (daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, 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 ter kennis van DHL werd gebracht.

6.2 DHL zal alle redelijke inspanningen leveren om de zending volgens haar normale afleveringsschema's af te leveren; deze schema's zijn echter niet bindend en vormen geen onderdeel van de overeenkomst. DHL is niet aansprakelijk voor enige schade of verlies veroorzaakt door vertraging, voor sommige zendingen kan de Afzender echter gelimiteerde vertragingcompensatie claimen onder de zogeheten Money Back Garantie terms & conditions, welke beschikbaar zijn op de DHL website (<https://mydhl.express.dhl/be>) of bij DHL Customer Service.

## **7 Claims**

Alle claims dienen binnen dertig (30) dagen na de datum waarop DHL de Zending heeft geaccepteerd schriftelijk bij DHL te worden ingediend, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens DHL komt te vervallen. Per Zending kan slechts één claim worden ingediend. Afwikkeling van de claim strekt tot finale kwijting van alle vorderingen hoe ook genaamd.

## **8 Verzekering van de Zending**

DHL zal zich inspannen om een verzekering te regelen met het oog op verlies van of schade aan de Zending, die de volledige waarde van de goederen dekt, op voorwaarde dat Afzender DHL schriftelijk instrueert, onder meer door het verzekeringsgedeelte van de vrachtbrief in te vullen of door dit te verzoeken via DHL's geautomatiseerde systemen, en de toepasselijke premie betaalt. Verzekering van de Zending dekt geen indirect verlies of schade, of verlies of schade veroorzaakt door vertraging.

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

DHL is niet aansprakelijk voor verliezen of schades die voortvloeien uit omstandigheden buiten de controle van DHL. Tot deze omstandigheden behoren, maar zijn 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 aan DHL bekend; handelingen of nalatigheden van personen die niet in dienst zijn van DHL of die niet door DHL gecontracteerd zijn zoals bijvoorbeeld de Afzender, de Geadresseerde, derden, douane of

andere overheidsfunctionarissen; cyberaanvallen door derden of andere informatiebeveiligingsgerelateerde bedreigingen; "Overmacht" zoals bijvoorbeeld aardbevingen, cyclonen, stormen, overstromingen, mist, oorlog, vliegcrashes, embargo's, rellen, epidemie, pandemie, civiele onrust, of acties binnen de bedrijfstak.

## **10 Verklaringen en garanties van de Afzender en vrijwaringen**

De Afzender zal DHL en zijn bestuurders, managers, medewerkers en agenten schadeloosstellen en vrijwaren voor alle aansprakelijkheden, verliezen en schade voortvloeiend uit het verzuim van de Afzender om te voldoen aan de volgende garanties en verklaringen:

- de Zending is aanvaardbaar voor verzending zoals beschreven in bovenstaand artikel 2,
- de Zending is verzendklaar gemaakt in een beveiligde omgeving door betrouwbare personen en is beschermd tegen ongeautoriseerde tussenkomst van derden tijdens het verzendklaar maken, de opslag en het transport naar DHL,
- de Afzender heeft voldaan aan de toepasselijke wetten en regelingen op het gebied van exportcontrole, sancties en douane of andere van toepassing zijnde wetten en regelingen op het gebied van invoer, uitvoer, doorvoer of overdracht van goederen,
- de Afzender heeft aan DHL alle in de Zending aanwezige gecontroleerde 'dual-use' of militaire goederen waarvoor een overheidsvergunning vereist is, aangegeven aan DHL,
- de Afzender heeft alle informatie, vergunningen, licenties of andere overheidsvergunningen en documenten verstrekt, zoals vereist door de toepasselijke wet- en regelgeving of op verzoek van DHL, en alle informatie, vergunningen, licenties of andere overheidsvergunningen en documenten die door de Afzender of zijn vertegenwoordigers zijn verstrekt, zijn waarheidsgetrouw, volledig en accuraat, inclusief de waarde en beschrijving van de goederen en de informatie over de Afzender en de Geadresseerde.
- bij het verstrekken van persoonsgegevens aan DHL, heeft de Afzender voldaan aan zijn wettelijke verplichtingen om deze gegevens te verwerken en te delen, met inbegrip van het informeren van de betrokken personen dat persoonsgegevens, met inbegrip van het e-mailadres en mobiele telefoonnummer van de Geadresseerde, vereist zijn voor het transport, de inklaring en de aflevering.

## **11 Routing**

De Afzender stemt ermee in dat alle routings en afwijkingen daarvan, waaronder begrepen de mogelijkheid dat de Zending via tussenliggende stopplaatsen vervoerd kan worden, te allen tijde ter vrije keuze van DHL staan.

## **12 Toepasselijk recht**

Alle geschillen die voortvloeien uit of op welke wijze dan ook verband houden met deze Algemene Voorwaarden, worden beheerst door de niet-exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van, en 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 het toepasselijke recht.

## **13 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.

## **14 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: Koning Albert II-laan 8 bus 4, 1000 Brussel, tel. 02 221 02 20.

**Nadere informatie is beschikbaar op de DHL website (<https://mydhl.express.dhl/be>) en de DHL website van het betreffende land of bij de lokale DHL Customer Service.**