

Versandarten – Zustellung an Privat- und Geschäftsadressen

DPD CLASSIC (kleines Paket)

Beschreibung	Zustellung kleiner, leichter Sendungen. Kann mit einer einmaligen Abholung oder einer Abgabe kombiniert werden.
Gewicht	0–3 kg
Höchstmaße	Länge: 50 cm
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	111 cm
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	1–2 Werktage (innerhalb Deutschlands)
Zustellversuche	Bei Sendungen an Privatelympfänger (B2C) muss der Kunde die Sendung als B2C kennzeichnen. Der Empfänger erhält dann eine Benachrichtigung über Predict mit Informationen zum voraussichtlichen Zustellzeitpunkt. In diesem Fall erfolgt nur ein (1) Zustellversuch. Wird die Sendung nicht als B2C gekennzeichnet, werden insgesamt drei (3) Zustellversuche unternommen. Nach dem dritten Zustellversuch wird die Sendung für 7 Tage in einem Paketshop oder einer Paketstation aufbewahrt. Die Kosten für den zweiten und dritten Zustellversuch werden dem Kunden berechnet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Sendungen korrekt als B2C oder B2B zu kennzeichnen.
Zustelltage	Mo–Sa (außer an Feiertagen)
Zustellnachweis	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR innerhalb Europas.
Paketabholung	Ja. Ab einem monatlichen Versandvolumen von 100 Paketen.
Paketabgabe	Ja. Im DPD Paketshop.
Zielländer	Inland (Deutschland) sowie international (EU-Länder und ausgewählte Nicht-EU-Länder)

DPD CLASSIC

Beschreibung	Standardversand für Zustellungen an Privat- und Geschäftsadressen für Pakete bis 31,5 kg. DPD CLASSIC ist das Standardprodukt von DPD.
Gewichtsstufen	0–5 kg, 5–10 kg, 10–20 kg, 20–31,5 kg
Höchstmaße	Länge: 175 cm
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	250 cm
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	1–2 Werktage (innerhalb Deutschlands), 2–5 Werktage (EU)
Zustellversuche	Bei Sendungen an Privatempfänger (B2C) muss der Kunde die Sendung als B2C kennzeichnen. Der Empfänger erhält dann eine Benachrichtigung über Predict mit Informationen zum voraussichtlichen Zustellzeitpunkt. In diesem Fall erfolgt nur ein (1) Zustellversuch. Wird die Sendung nicht als B2C gekennzeichnet, werden insgesamt drei (3) Zustellversuche unternommen. Nach dem dritten Zustellversuch wird die Sendung für 7 Tage in einem Paketshop oder einer Paketstation aufbewahrt. Die Kosten für den zweiten und dritten Zustellversuch werden dem Kunden berechnet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Sendungen korrekt als B2C oder B2B zu kennzeichnen.
Zustelltage	Mo–Sa (außer an Feiertagen)
Zustellnachweis	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR innerhalb Europas.
Paketabholung	Ja. Ab einem monatlichen Versandvolumen von 100 Paketen.
Paketabgabe	Ja. Im DPD Paketshop.
Zielländer	Inland (Deutschland) sowie ein umfangreiches internationales Netzwerk

DPD Shop2Home (größenabhängig)

Beschreibung	Versandprodukt mit größenabhängiger Preisgestaltung. Der Versandpreis richtet sich nach den Paketmaßen und nicht nach dem Gewicht. Verfügbar in den Größen XS, S, M, L und XL.
Gewicht	Bis 20 kg (alle Größen)
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	1–2 Werktage (innerhalb Deutschlands)
Zustellversuche	Drei (3). Nach dem dritten Zustellversuch wird die Sendung für 7 Tage in einem Paketshop oder einer Paketstation aufbewahrt.
Zustelltage	Mo–Sa (außer an Feiertagen)
Zustellnachweis	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR innerhalb Europas.
Paketabholung	Nein
Paketabgabe	Ja. Im DPD Paketshop.

Größenkategorien:

Größe	Max. Maße (kürzeste + längste Seite)	Max. Gewicht
XS	bis 35 cm	20 kg
S	bis 50 cm	20 kg
M	bis 70 cm	20 kg
L	bis 90 cm	20 kg
XL	bis 300 cm Gurtmaß (Umfang + längste Seite)	20 kg

Alle Größen: max. Länge 100 cm, max. Gurtmaß 250 cm. Alle Preise verstehen sich zzgl. 0,15 € Sicherheitszuschlag. Internationale Shop-Sendungen werden in drei Zonen bepreist (Zone 1: BE, DK, LU, NL, AT, SK, SI, CZ, PL, HU; Zone 2: EE, FR, IT, HR, LV, LT, MC, PT, SE, ES; Zone 3: BG, FI, GR, IE, RO). Für internationale Shop-Sendungen gilt ein Inselzuschlag von 30,00 €.

DPD Business Express 12:00

Beschreibung	Garantierte Zustellung bis 12 Uhr mittags am nächsten Werktag. Für zeitkritische B2B- und B2C-Sendungen.
Gewicht	Bis 31,5 kg
Höchstmaße	Länge: 175 cm
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	300 cm
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	Am nächsten Werktag bis 12 Uhr mittags
Zustelltage	Mo–Fr (außer an Feiertagen)
Zustellnachweis	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR.
Zielländer	Inland (Deutschland) und ausgewählte EU-Länder

DPD Business Express 18:00

Beschreibung	Garantierte Zustellung bis 18 Uhr am nächsten Werktag. Eine kostengünstige Expressoption.
Gewicht	Bis 31,5 kg
Höchstmaße	Länge: 175 cm
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	300 cm
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	Am nächsten Werktag bis 18 Uhr
Zustelltage	Mo–Fr (außer an Feiertagen)
Zustellnachweis	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR.
Zielländer	Inland (Deutschland) und ausgewählte EU-Länder

DPD ParcelLetter

Beschreibung	Versand kleiner, flacher Artikel im kompakten Briefformat. Eine kostengünstige Alternative zum Paketversand.
Gewicht	Die zulässigen Gewichtsgrenzen sind in JTL-Shipping hinterlegt.
Sendungsverfolgung	Ja
Versicherung	Ja. Die Haftung ist auf das Dreifache (3) der Servicegebühr begrenzt.
Zielländer	Inland (DE)

Versandarten – Zustellung an Paketshop oder Paketstation

DPD CLASSIC an Paketshop/Station

Beschreibung	Direkte Zustellung an einen DPD Paketshop zur Abholung durch den Empfänger. Günstiger als die Zustellung nach Hause.
Gewichtsstufen	0–2 kg, 2–4 kg, 4–6 kg, 6–8 kg, 8–10 kg, 10–20 kg
Höchstmaße	Länge: 100 cm, Breite: 50 cm
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	250 cm
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung.
Laufzeit	1–3 Werktage
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR.
Paketabgabe	Ja. Im DPD Paketshop.
Zielländer	Inland (Deutschland) und ausgewählte EU-Länder

Versandarten für Retouren

Die Versandarten für Retouren von DPD richten sich an Kunden, die ihren Empfängern einen einfachen Rücksendeprozess ermöglichen möchten.

DPD Return

Bei Retouren ist keine Abholung zu Hause möglich. Stattdessen muss der Empfänger die Retoure in einem DPD Paketshop abgeben.

Beschreibung	Der Empfänger gibt die Retoure in einem beliebigen DPD Paketshop ab.
Gewicht	Bis 20 kg
Sendungsverfolgung	Ja
Versicherung	Ja. Bis zu 520 EUR.

Volumengewicht

Bei größeren Paketen berechnet DPD das Volumengewicht. Die DPD Servicegebühr richtet sich nach dem tatsächlichen Gewicht oder nach dem Volumengewicht – je nachdem, welcher Wert höher ist. Der in JTL-Shipping angezeigte Grundpreis basiert auf den vom Kunden angegebenen Maßen. Stellt DPD fest, dass die tatsächlichen Maße oder das Gewicht von den angegebenen Werten abweichen, wird der daraus resultierende Aufpreis oder Zuschlag dem Kunden in Rechnung gestellt.

Formel für das Volumengewicht: Länge (cm) × Breite (cm) × Höhe (cm) ÷ 5.000

Paketspezifikationen

Maße	CLASSIC	CLASSIC (kleines Paket)	Paketshop/Station
Höchstgewicht	31,5 kg	3 kg	20 kg
Max. Länge	175 cm	50 cm	100 cm
Max. Breite	–	–	50 cm
Max. Gurtmaß	300 cm	111 cm	250 cm

Allgemeine Verpackungsanforderungen

- Pakete müssen sicher verpackt sein, um den üblichen Belastungen während des Transports standzuhalten.
- Das Versandetikett muss gut sichtbar auf der größten ebenen Fläche des Pakets angebracht werden.
- Werden alte Verpackungen erneut verwendet, müssen alle alten Etiketten oder Barcodes entfernt oder vollständig überdeckt werden.

- Zerbrechliche Gegenstände sollten mit Polstermaterial an allen Seiten verpackt werden.
- Schnüre, Bänder oder übermäßige Mengen an Klebeband dürfen nicht verwendet werden, da sie zu Problemen bei der automatischen Sortierung führen können.

Paketabholung und Paketabgabe

Paketabholung

DPD bietet in Deutschland folgende Abholmöglichkeiten an:

Einmalige Abholung	Einzelne Abholanfrage, vorbehaltlich Verfügbarkeit und Mindestmengen. Kann die Abholung nicht mit einem Standard-Lieferfahrzeug durchgeführt werden, muss über das JTL-Supportportal eine individuelle Abholung beauftragt werden.
Wiederkehrende Abholung	Geplante Abholung an festgelegten Wochentagen. Voraussetzung ist ein monatliches Versandvolumen von mindestens 100 Paketen (mindestens 5 Pakete pro Abholung). Wird dieses Mindestvolumen nicht erreicht, kann DPD einen Zuschlag berechnen, der an den Kunden weitergegeben wird. Kann die Abholung nicht mit einem Standard-Lieferfahrzeug durchgeführt werden, muss über das JTL-Supportportal eine individuelle Abholung beauftragt werden.

Paketabgabe

Kunden können DPD Pakete in jedem DPD Paketshop abgeben. Für die Abgabe gelten keine Begrenzungen hinsichtlich der Paketanzahl.

Reklamationen und Entschädigung

Reklamationsverfahren

Wenn es bei deiner DPD Sendung zu einem Problem kommt, kannst du über JTL-Shipping eine Reklamation einreichen. JTL fungiert dabei als Vermittler zwischen dir und DPD. DPD

unterscheidet vier Reklamationskategorien, für die jeweils unterschiedliche Unterlagen erforderlich sind:

- (a) Nichtzustellung oder Verlust,
- (b) Transportschaden,
- (c) Falschzustellung (es wurde ein falsches Paket zugestellt),
- (d) strittige Zustellungsunterschrift (die Sendungsverfolgung zeigt, dass die Sendung mit Unterschrift zugestellt wurde, der Empfänger gibt jedoch an, die Sendung nicht erhalten zu haben).

Die gewählte Reklamationskategorie bestimmt, welche Dokumente einzureichen sind und wie DPD den Fall bearbeitet.

So reichst du eine Reklamation ein:

- Öffne JTL-Shipping und wähle die betroffene Sendung aus.
- Wähle die passende Reklamationskategorie (Nichtzustellung, Transportschaden, Falschzustellung oder strittige Unterschrift) aus.
- Lade alle erforderlichen Unterlagen hoch (siehe Abschnitt „Erforderliche Unterlagen“). Im Reklamationsformular wird dir angezeigt, welche Dokumente benötigt werden.
- Reiche eine Erklärung über den fehlenden Versicherungsschutz ein. Mit dieser bestätigst du, dass die Ware nicht durch eine separate Transportversicherung abgesichert ist. DPD benötigt diese Erklärung für die finanzielle Abwicklung der Reklamation.
- JTL prüft deine Unterlagen und leitet die Reklamation an DPD weiter.
- DPD prüft den Vorgang. Die Bearbeitung dauert bei Sendungen im Inland (Deutschland) in der Regel 1 bis 10 Werktage, bei internationalen Sendungen bis zu 30 Werktage. Falls erforderlich, kann DPD den Absender, den Empfänger oder die Zustellkraft kontaktieren.
- Nach Abschluss der Prüfung und sobald alle erforderlichen Dokumente vorliegen, stellt DPD innerhalb von 10 Werktagen eine Gutschrift aus. Das Guthaben wird dem JTL-Shipping-Konto des Kunden gutgeschrieben.

Wichtig: Kannst du keine Rechnung vorlegen (z. B. bei gebrauchten oder selbst hergestellten Produkten), kannst du stattdessen eine unterschriebene Werterklärung als PDF hochladen. Falls du keine Rechnung vorlegen kannst, ist die Erstattung grundsätzlich auf 75 % des angegebenen Verkaufswerts begrenzt. Zusätzlich ist eine Erklärung über den fehlenden Versicherungsschutz erforderlich. Unterschriebene Erklärungen werden geprüft. Entsprechende Erstattungen sind auf einen maximalen Betrag von 100 EUR begrenzt. Der

Versanddienstleister kann weitere Nachweise verlangen (z. B. Belege über Herstellungskosten, Screenshots von Verkaufsangeboten etc.).

Kunden, für deren Sendung der JTL-Shipping-Versandschutz (Cover Genius) aktiv ist, sollten ihren Anspruch über das „Shipping Protect“-Verfahren geltend machen und nicht über das hier beschriebene Reklamationsverfahren des Versanddienstleisters.

Entschädigungsgrenzen

Schadensfall	Versandart	Max. Entschädigung
Transportschaden	Alle (außer ParcelLetter)	520 EUR pro Paket
Transportschaden	ParcelLetter	Dreifache Servicegebühr
Verlust/Nichtzustellung	Alle (außer ParcelLetter)	520 EUR
Verlust/Nichtzustellung	ParcelLetter	Dreifache Servicegebühr
Falschzustellung	Alle	520 EUR
Strittige Zustellungsunterschrift	Alle	520 EUR
Unbegründete Retoure	Alle	Nur Servicegebühr

Wichtig: Die Höhe der Entschädigung richtet sich immer nach dem Einkaufswert deiner Produkte. Für jede Reklamation muss ein gültiger Kaufbeleg eingereicht werden. Kann keine Rechnung vorgelegt werden, ist die Erstattung auf 75 % des Verkaufswerts begrenzt. Reklamationen ohne entsprechende Nachweise können abgelehnt werden.

Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen

Transportschaden	Innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung. Der Empfänger muss die Originalverpackung und die beschädigte Ware aufbewahren, bis die Prüfung abgeschlossen ist.
Nichtzustellung/Verlust	Innerhalb von 14 Tagen nach dem Versanddatum des Pakets
Falschzustellung	Innerhalb von 7 Tagen nach vermerkttem Zustellungsdatum
Strittige Zustellungsunterschrift	Innerhalb von 7 Tagen nach vermerkttem Zustellungsdatum

Hinweis: Reklamationen an JTL-Shipping müssen innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems gemeldet werden (siehe AGB von JTL, Anhang H, Abschnitt 11). Reklamationen, die nach 48 Stunden, aber noch innerhalb der oben genannten Fristen des Versanddienstleisters eingereicht werden, können von JTL nach eigenem Ermessen bearbeitet werden. Reklamationen, die nach Ablauf der Fristen des Versanddienstleisters gemeldet werden, können nicht an DPD weitergeleitet werden.

Erforderliche Unterlagen

Welche Unterlagen benötigt werden, hängt von der Art der Reklamation ab. Reklamationen mit unvollständigen Unterlagen können nicht an DPD weitergeleitet werden.

- Für alle Reklamationen:
 - Kauf- oder Verkaufsbeleg der versendeten Ware
 - Versandnachweis (die Sendungsverfolgungsnummer wird automatisch von der Plattform übernommen)
 - Erklärung über den fehlenden Versicherungsschutz, die bestätigt, dass die Ware nicht durch eine separate Transportversicherung abgesichert ist
 - Unterschriebene Erklärung zum geschätzten Wert (nur wenn keine Kaufrechnung vorliegt – die Erstattung ist auf 75 % des Verkaufswerts begrenzt)
- Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei Transportschäden:
 - Foto der beschädigten Außenseite des Pakets
 - Foto des Polster- und Verpackungsmaterials
 - Foto des Versandetiketts mit gut lesbarem Barcode
 - Foto der gesamten Ware
 - Detailfotos des Schadens (empfohlen)
 - Der Empfänger muss die Originalverpackung und die beschädigte Ware für eine eventuelle Prüfung durch den Versanddienstleister aufbewahren. Werden Verpackung oder Ware vor Abschluss der Prüfung entsorgt, kann die Reklamation abgelehnt werden.
- Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei Falschzustellung:
 - Foto des Versandetiketts auf dem Paket in dem Zustand, in dem es zugestellt wurde
 - Foto des Inhalts des Pakets im Zustand, in dem es zugestellt wurde
 - Vom Empfänger unterschriebene und rechtsverbindliche Erklärung, die bestätigt, dass das erhaltene Paket nicht der erwarteten Sendung entspricht. Die Erklärung muss folgende Angaben enthalten: vollständiger Name und Anschrift des Empfängers, Sendungsnummer, Beschreibung des tatsächlich erhaltenen Inhalts, handschriftliche Unterschrift des Empfängers. Eine

Vorlage für diese Erklärung findest du in den JTL-Shipping-Formularen für Reklamationen.

- Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei strittigen Zustellungsunterschriften:
 - Vom Empfänger unterschriebene und rechtsverbindliche Erklärung, die bestätigt, dass das Paket nicht zugestellt wurde und dass der Empfänger für das Paket nicht unterschrieben hat. Format: Es gelten dieselben Anforderungen wie oben beschrieben.
- Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei Nichtzustellung/Verlust:
 - Beschreibung des Inhalts sowie der äußeren Merkmale der Sendung (z. B. Markierungen, Aufkleber, Logos etc.)
 - Versandnachweis oder Einlieferungsbeleg (falls kein erster Scannachweis des Versanddienstleisters vorliegt)

Prüfung und Erstattung

Nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen bei DPD läuft die Bearbeitung wie folgt ab:

- Prüfung: DPD prüft jede Reklamation einzeln. Bei nationalen Sendungen (z. B. innerhalb Deutschlands) dauert die Prüfung in der Regel 1 bis 10 Werktage. Bei internationalen Sendungen kann die Prüfung aufgrund der Abstimmung mit Partnernetzwerken bis zu 30 Werktage dauern. Während der Bearbeitung kann DPD zusätzliche Informationen vom Absender, Empfänger oder der Zustellkraft anfordern.
- Finanzielle Abwicklung: Wird die Reklamation anerkannt, benötigt DPD vor der Auszahlung die Verkaufsrechnung für die betroffene Sendung sowie die Erklärung über den fehlenden Versicherungsschutz. Wurden beide Dokumente bereits zusammen mit der Reklamation eingereicht, sind keine weiteren Maßnahmen durch den Kunden erforderlich.
- Gutschrift: Nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen und Abschluss der Prüfung stellt DPD innerhalb von 10 Werktagen eine Gutschrift aus. Das Guthaben wird dem JTL-Shipping-Konto des Kunden gutgeschrieben.
- Überprüfung durch den Versanddienstleister: DPD behält sich das Recht vor, beschädigte Pakete und deren Inhalt zu überprüfen. Bei Transportschäden muss der Empfänger die Originalverpackung, Verpackungsmaterial und die beschädigte Ware aufbewahren, bis er die Nachricht erhält, dass die Prüfung abgeschlossen ist.

Von Reklamationen ausgeschlossene Waren

Für bestimmte Waren besteht kein Anspruch auf Entschädigung durch DPD:

- Bargeld, Wertpapiere und Inhaberpapiere
- Edelmetalle und Edelsteine
- Gefahrgüter
- Sendungen, die nicht gemäß den Verpackungsrichtlinien von DPD verpackt wurden

Gültigkeit von Versandetiketten

Gültigkeit von Versandetiketten	Mit JTL-Shipping erstellte DPD Versandetiketten müssen innerhalb von 7 Tagen nach Erstellung verwendet werden. Versandetiketten, die nicht innerhalb dieser Frist verwendet werden, verlieren ihre Gültigkeit. Die Versandkosten werden bereits bei der Erstellung des Versandetiketts berechnet und nicht erst bei der Verwendung.
Korrekturen an Versandetiketten	Versandetiketten können bis zum ersten Scan durch DPD aktualisiert werden (z. B. zur Korrektur einer Adresse).
Stornierung	Versandetiketten können in JTL-Shipping storniert werden, solange sie noch nicht von DPD gescannt wurden.

Zuschläge

In bestimmten Fällen kann DPD Zuschläge berechnen.

Zuschlag	Wann er anfällt	Betrag (EUR, zzgl. MwSt.)
Mautzuschlag (BFStrMG)	Alle Straßensendungen	0,35 €
Energiezuschlag (Straße)	Variabel, je Paket	12,5 % des Grundpreises (Luft: variabel)
Sicherheitszuschlag	Stichprobenartige Röntgenkontrollen	0,15 €
Nicht förderbare Sendung (NC) – Form / Maße / Volumen	Ungewöhnliche Form; Länge 120–175 cm, Breite oder Höhe > 60 cm oder Volumen > 150 L	je 6,00 €
Übergewicht / Überlänge /	Gewicht > 31,5 kg, Länge 175–250 cm	je 40,00 €

Übergurtmaß	oder Gurtmaß 300–330 cm	
Weiterleitungszuschlag	Gewicht > 40 kg, Länge > 250 cm oder Gurtmaß + Länge > 330 cm	60,00 €
Unzustellbar – Adress-/PLZ-Fehler (Inland)	Paket nicht zustellbar oder nicht rücksendbar, DE	7,00 €
Unzustellbar – Adress-/PLZ-Fehler (international)	Paket nicht zustellbar oder nicht rücksendbar, intl.	14,00 €
Zweiter oder dritter Zustellversuch	B2C-Paket nicht als B2C gekennzeichnet; je zusätzlichem Versuch	3,00 €
Zustellnachweis (POD)	Auf Anfrage	12,00 €
Fehlende oder unvollständige Ausfuhrdokumente / -daten	Internationale Sendungen	35,00 €
Gefahrgut / Gefahrgut LQ	Nach gesonderter Vereinbarung	7,00 € / 3,50 €
Falsches / fehlendes Routing oder unlesbares Label	Nicht konformes Label	1,00 €
Fehlende oder unzureichende Pre-Alert- Daten	Je Paket	1,00 €
Höhere Versicherung	Erhöhte Deckung, max. 13.000 € (bei Registrierung)	40,00 €
Papierrechnung	Entfällt bei E-Rechnung	10,50 €
Saisonzuschlag	1. November – 23. Dezember	0,35 €
Insel-/Gebietszuschlag (Inland)	Inseln und schwer erreichbare Gebiete in DE	15,00 €
Währungszuschlag (CH / LI)	Sendungen in die Schweiz / nach Liechtenstein	19,0 % des Frachtpreises
Finanzierungskosten	Entfällt bei Lastschrift oder Zahlung binnen 10 Tagen	5,0 %

Alle Zuschläge werden an den Kunden weitergegeben. Soweit möglich, berücksichtigt JTL bekannte Zuschläge bereits bei der Berechnung der Versandkosten. Zuschläge können von DPD angepasst werden: Ändert DPD Zuschläge oder führt neue Zuschläge ein, können

diese gemäß Abschnitt 10(9) der AGB von JTL-Shipping dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt werden.

Zusätzliche Services

Die folgenden optionalen DPD Services können einer Sendung hinzugefügt werden. Die Beträge gelten je Paket und verstehen sich zzgl. MwSt.; Express-Zuschläge fallen zusätzlich zum DPD-Classic-Paketpreis an.

Service	Details	Zuschlag (EUR, zzgl. MwSt.)
DPD Express (18:00)	Zustellung bis 18:00 Uhr am nächsten Werktag	6,00 €
DPD 12:00	Zustellung bis 12:00 Uhr am nächsten Werktag	9,00 €
DPD 8:30	Zustellung bis 08:30 Uhr am nächsten Werktag	46,20 €
Samstagszustellung	In Kombination mit DPD 12:00 – garantiert, tagesdefiniert	15,00 €
ID-Check	Identitätsprüfung des Empfängers (nicht mit DPD 08:30)	6,50 €
DPD Tyre	Reifenversand (zzgl. Saisonzuschlag 1,50 €/Reifen, März–Mai & 23. Sep–23. Dez)	6,00 €
Abholauftrag	Abholung auf Anfrage	13,00 €
Austausch	Zustellung und Abholung beim selben Besuch	12,00 €
Nicht-Online-Übermittlung	Wenn der Auftrag nicht online übermittelt wird	2,50 €
Express DPD 12:00 (Europa)	Tagesdefinierte Zustellung in BE, NL, LU und CH	21,00 €

Standard-Samstagszustellung: Samstag ist bei DPD ein regulärer Zustelltag. Pakete an Privatelympfänger (B2C) werden bei DPD Classic, Shop2Home und Shop2Shop ohne Aufpreis am Samstag zugestellt. Der oben genannte Samstagszuschlag gilt nur für den garantierten, tagesdefinierten Service DPD 12:00 Samstag. An Samstagen finden keine Abholungen durch DPD statt.

Verbotene und eingeschränkt zulässige Inhalte

Die unten aufgeführten Inhalte sind vom Versand mit DPD ausgeschlossen. Enthält eine Sendung verbotene Inhalte, kann sie ohne Entschädigung von DPD zurückgesendet, beschlagnahmt oder vernichtet werden. JTL kann bei Sendungen, die verbotene Inhalte enthalten, nicht im Namen des Kunden tätig werden oder Ansprüche geltend machen. Wiederholte Verstöße können dazu führen, dass der Zugang des Kunden zu den DPD Services über JTL-Shipping gesperrt wird.

Zu den verbotenen Inhalten gehören unter anderem:

- Gefahrgut (Sprengstoffe, entzündbare Materialien, ätzende oder giftige Stoffe, radioaktive Stoffe)
- Waffen, Schusswaffen und Munition
- Lebende Tiere
- Verderbliche Lebensmittel (ohne zugelassene temperaturregulierende Verpackung)
- Betäubungsmittel und illegale Substanzen
- Bargeld, lose Edelsteine und Inhaberpapiere
- Gefälschte Waren oder Raubkopien
- Menschliche Überreste
- Inhalte, für deren Beförderung besondere Genehmigungen erforderlich sind, über die DPD nicht verfügt

Zusätzliche Einschränkungen für internationale Sendungen:

- Es gelten die Zollvorschriften des jeweiligen Ziellandes.
- Für bestimmte Waren können Ausfuhrkontrollen oder Embargos gelten oder besondere Genehmigungen erforderlich sein.
- Für Tabakwaren und alkoholische Getränke gelten die Bestimmungen des jeweiligen Ziellandes.

Zoll, Abgaben und Lieferbedingungen

Bei internationalen Sendungen können – je nach gewählter Lieferbedingung (Incoterm) unter „Standard-Versandarten“ – Zollabfertigungskosten und Einfuhrabgaben anfallen. Diese sind nicht im in JTL-Shipping angezeigten Grundpreis enthalten: Sie hängen vom Zielort, vom Warenwert und von der Zollabfertigung ab und werden nachträglich über die DPD-Rechnung berechnet.

Option	Lieferbedingung	Gilt für
1	Frei Haus	EU-Länder (nur Fracht)
2	Frei Haus, DAP – unverzollt	CH, LI, BA, RS, NO

		(Classic); alle Nicht-EU-Länder (Express)
3	Frei Haus, DAP – verzollt	GB, CH, LI, IS, NO
4	Frei Haus, DDP – verzollt, unverteuert	CH, LI, NO
5	Frei Haus, DDP – verzollt, versteuert	CH, LI, NO (Classic); alle Nicht-EU-Länder (Express)

Zollabfertigungskosten: Beim Straßentransport (DPD Classic) werden die Zollabfertigungskosten separat berechnet; bei DPD Express sind sie im Paketpreis enthalten. Die Abfertigung umfasst bis zu drei (3) zollpflichtige Positionen pro Paket; jede weitere zollpflichtige Position wird mit 5,00 € berechnet.

Großbritannien: Die Zollabfertigung wird pro Paket berechnet. Bei einem Warenwert bis 135,00 GBP ist die MwSt. direkt an HMRC zu entrichten (der Versender muss sich bei HMRC registrieren); für höherwertige Waren gelten erweiterte DAP-Bedingungen.

Ausfuhrdokumente

Für internationale Sendungen außerhalb der EU können folgende Unterlagen erforderlich sein:

Versandunterlagen

- Handelsrechnung (mit Artikelbeschreibungen, Mengen, Warenwerten und HS-Codes)
- Zollinhaltserklärung (CN22/CN23, sofern erforderlich)

Mehrwertsteuer und EORI

- Für Handelssendungen in die oder aus der EU ist eine EORI-Nummer erforderlich.
- Sofern erforderlich sollte die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer auf der Handelsrechnung angegeben werden.

HS-Codes

- Für jeden Artikel einer internationalen Sendung muss ein HS-Code angegeben werden.
- Korrekte HS-Codes erleichtern die Zollabwicklung und die korrekte Berechnung von Zöllen und Steuern.

Obliegenheiten des Kunden

Mit der Nutzung der DPD Services über JTL-Shipping erklärt sich der Kunde mit Folgendem einverstanden:

- Alle Pakete sind korrekt als B2C bzw. B2B zu kennzeichnen. Eine fehlerhafte Kennzeichnung kann Zuschläge für zusätzliche Zustellversuche nach sich ziehen.
- Gewicht und Maße aller Pakete sind korrekt anzugeben. Stellt DPD Abweichungen fest, werden die entsprechenden Zuschläge dem Kunden berechnet.
- Beschädigungen oder Verluste sind innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung über JTL-Shipping zu melden. Später eingehende Reklamationen können abgelehnt werden.
- Alle Verpackungsanforderungen von DPD sind einzuhalten. Reklamationen wegen Transportschäden können bei unzureichender Verpackung abgelehnt werden.
- Verbotene oder eingeschränkt zulässige Gegenstände wie oben aufgeführt dürfen nicht versendet werden. Verstöße können dazu führen, dass der Zugang des Kunden zu den DPD Services über JTL-Shipping gesperrt wird.
- Versandetiketten sind innerhalb von 7 Tagen nach ihrer Erstellung zu verwenden.

Eigenen Vertrag verknüpfen

Wenn du bereits einen Geschäftskundenvertrag mit DPD abgeschlossen hast, kannst du ihn in JTL-Shipping verknüpfen, um deine individuell vereinbarten Tarife zu nutzen. Du kannst diese entweder anstelle der zentralen Tarife oder zusätzlich zu diesen anwenden. Bei einem Direktvertrag stehen möglicherweise zusätzliche Versandarten mit weiteren Tarifen zur Verfügung. Siehe „Eigenen Vertrag mit einem Versanddienstleister aktivieren“: <https://guide.jtl-software.com/jtl-cloud/shipping-2-0/eigenen-vertrag-mit-einem-versanddienstleister-aktivieren/>