

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Wat mag er verstuurd worden naar een bepaald land?

Gebruik de [lijst van verboden en beperkt toegelaten items](#) om na te kijken of een item kan vervoerd worden met DHL Expres Eeasy. Om te weten of de inhoud naar een bepaald land mag worden verstuurd, raadpleeg je de DCT tool: dct.dhl.com. Geef bij 'Destination Country' het land van bestemming in en klik op 'about duty at destination'. Kijk vervolgens bij de categorie 'prohibited' om te kijken of een product verboden is. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20

Mag medicatie verstuurd worden?

Om medicatie te versturen is er voorschrift van de medicatie nodig van de behandelende arts. Indien het voorschrift ontbreekt, wordt de medicatie niet vrijgegeven door de douane. Daarnaast zijn er bepaalde landen waar geen medicatie naar kan worden verstuurd. Raadpleeg de [DCT tool](#) om dit na te kijken. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Mag voeding of alcohol verstuurd worden?

Ja, maar bekijk hiervoor eerst of het kan naar het land van bestemming via de [DCT tool](#). Weet dat er geen constante temperatuur is tijdens het transport waardoor de kwaliteit van het voedingsmiddel niet kan worden gegarandeerd. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20. Categorie: Zending aanmaken

Wat met zendingen die batterijen bevatten?

Batterijen dienen in het product te zitten en mogen niet los in de doos. Er mogen slechts 2 producten in de doos zitten met herlaadbare batterijen (vb gsm, camera). Voor niet herlaadbare batterijen (zoals horloges en speelgoed) bestaat er geen limiet. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Waarom moet de klant een telefoonnummer noteren?

De ontvanger wordt opgebeld door DHL op land van bestemming in geval er iets mis gaat tijdens de levering of door de douane indien zij meer informatie nodig hebben voor de inkleding.

Waarom is de volledige naam van verzender en ontvanger nodig?

Zowel de naam van de verzender als ontvanger worden gecontroleerd. Een zending zal niet vertrekken voor er volledige contactgegevens worden overgedragen aan DHL.

Wat is een proformafactuur? Waarom is deze nodig?

Dit is afhankelijk van het land, maar in [SPST](#) komt automatisch een pop-up voor de proforma factuur. Deze factuur is nodig voor de douane om de importkosten te berekenen.

De zending past niet in een doos, wat nu?

Gebruik de volgende doos. Indien de zending niet in de grootste doos past, kan de zending worden binnengebracht in één van de DHL service centers. Verwijs de klant door naar het dichtstbijzijnde Service Center of laat hem/haar bellen naar onze klantendienst op +32 2 715 50 50 om een boeking te maken voor deze zending.

De verzender wil een eigen doos gebruiken, wat nu?

Express Easy vereist het gebruik van de voorziene gele DHL dozen omwille van de stevigheid van deze

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

dozen. Bovendien moet elke voorverpakte doos geopend worden voor de security check. Indien de klant toch zijn eigen verpakking wil gebruiken, kan je hem/haar doorverwijzen naar het dichtsbijzijnde DHL Service Center of hem/haar laten bellen naar onze klantendienst op +32 2 715 50 50.

Ik vind de postcode van de zending niet, wat nu?

Om een postcode terug te vinden kan je gebruik maken van de [DCT tool](#). Vul het land van bestemming in bij 'Destination Country' en vervolgens de stad bij 'Destination City'. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Er bestaat geen postcode voor het leveradres, wat nu?

Sommige landen hebben geen postcodesysteem en gebruiken alleen de stadsnaam zoals Saudi-Arabië, Marokko, Hong Kong en Congo. Dit kan je achterhalen a.d.h.v. de [DCT Tool](#). Vul het land van bestemming in bij 'destination country', vervolgens kleurt het vakje 'destination zip code' onmiddellijk grijs. Dit betekent dat er geen postcodes zijn. De concrete schrijfwijze van de stad komt ook tevoorschijn bij het invullen van de stad. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

De postcode bestaat niet in DCT?

Hiervoor zijn 2 mogelijke redenen: 1. DHL levert er niet en de levering wordt gestopt in het sorteercentrum dat normaal gezien de zending levert. 2. DHL levert er wel, echter de zending wordt overgedragen aan een derde partij in land van bestemming die de zending verder zal afhandelen zoals de lokale post. Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

De klant brengt een retourzending binnen, wat nu?

Express easy doet geen retour zendingen. Je moet deze zending altijd weigeren! Kijk eventueel na of de zending een label bevat. Als er geen label is, kan je de zending aanmaken als Express Easy zending en de klant hiervoor laten betalen. Als de zending wel een label bevat, moet je hem/haar doorverwijzen naar het dichtsbijzijnde DHL Service Center of laten bellen naar onze klantendienst op +32 2 715 50 50.

Wat is de levertermijn?

Kijk op de [leaflet met de transittijden](#) of de DHL Express Easy flyer voor indicatieve transittijden per land. Wil je een exacte datum geven, raadpleeg de [DCT tool](#). Bij twijfel kan je altijd bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Categorie: Zending aanmaken

Ik kan niet inloggen in SPST?

Bel naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Er is nog geen koerier langsgeweest om de zendingen op te halen, wat nu?

Bel naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Er wordt geen label afgeprint, wat nu?

Je kan een label steeds opnieuw afprinten. Deze optie is beschikbaar in [SPST](#) onder Administration < Reprint label. Bij twijfel kan je steeds bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik krijg een foutmelding tijdens het scannen van een zending, wat nu?

Noteer de Airwaybill nummer, datum ophaling, tijd ophaling, identiteitsgegevens van de ontvanger en

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

neem eventueel een scan van de identiteitskaart. Mail deze gegevens naar servicepoint.be@dhl.com met de melding dat je de zending niet kon scannen en afmelden. Als je een foutboodschap krijgt, vermeld deze dan zeker ook in de mail. Vervolgens mag je de zending meegeven met de ontvanger.

Ik selecteer zending binnen EU, packaging type box x, type goederen en ik krijg een foutmelding "No product found"

Voor zendingen binnen de EU kan je enkel documenten selecteren als packaging type. Selecteer dus documents en ga verder met de boeking.

Welke browser kan ik gebruiken voor SPST?

[SPST](#) werkt op Internet Explorer 8, Internet Explorer 11, Mozilla Firefox en Google Chrome. Bij issues kan je steeds bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Categorie: DHL SPST

Ik krijg een fout scherm bij de SPST website?

Probeer eens om je cookies te verwijderen. Indien dit niet lukt kan je bellen naar onze helpdesk +32 2 715 55 20.

Ik zie maar een deel van het SPST scherm?

Kijk na of je browser op 100% is ingesteld. Indien dit niet lukt kan je bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik krijg de boodschap "Printen nog niet klaar"?

Dit is een gekende bug die IT aan het oplossen is. Het papier is wel afgedrukt, je kan gewoon verder gaan in het order. Bij twijfel kan je steeds bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Wanneer worden zendingen gemanifesteerd?

Alle zendingen worden onmiddellijk gemanifesteerd. Bij twijfel kan je bellen naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik weet mijn wachtwoord niet meer?

Bel naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik kan niet printen?

Bel naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik kan me niet meer aanmelden op de App.

Kijk na of er problemen zijn met de wifiverbinding. Indien je verbinding kan maken met je wifi-netwerk en nog niet kan inloggen, neem dan contact op met onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik ben mijn wachtwoord van de App vergeten.

Bel naar onze helpdesk op +32 2 715 55 20 om het wachtwoord te laten resetten.

Er komt een klant binnen met een zending van DHL Parcel (Pep).

Deze zendingen mag je niet aanvaarden. Verwijs de klant door naar de klantendienst van DHL Parcel.

Mijn zending is beschadigd, wat nu?

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

De klant moet de zending weigeren via de Pep app. Vervolgens moet hij/zij contact opnemen met de DHL Express klantendienst op +32 2 715 50 50 om melding te maken van de beschadiging.

Mijn zending is nog niet geleverd, wat nu?

De klant kan zijn zending steeds zelf traceren via de Airwaybill op dhlexpress.be. Mocht dit niet lukken, kan hij /zij contact opnemen met de DHL Express klantendienst op +32 2 715 50 50.

Categorie: Zending aanmaken

De klant wil een pre9/pre12 zending doen of een zending met grotere afmetingen/gewichten.

Dit kan niet met het Express Easy product. Verwijs de klant door naar het dichtsbijzijnde DHL Service Center of laat hem/haar contact opnemen met onze klantendienst op +32 2 715 50 50.

De Service Point gegevens (openingsuren, vakanties, etc) zijn niet meer up to date.

Stuur een mail met de gegevens die moeten aangepast worden naar servicepoint.be@dhl.com.

Ik kan mijn boeking in SPST niet afmaken, wat nu?

Log je volledig uit uit SPST en probeer volgens via een andere browser opnieuw aanmelden. Maak de zending opnieuw aan. Indien het probleem aanhoudt, neem dan contact op met onze helpdesk op +32 2 715 55 20.

Ik heb geen dozen/flyers meer, wat nu?

Je kan nieuwe supplies bestellen via [SPST](#) met de optie bestellen. Reken op 2 à 3 werkdagen voor de levering.

Mijn facturatie is niet correct, wat nu?

Neem contact op met onze facturatedienst via efssbruquery@dhl.com. Als je binnen de 3 werkdagen geen antwoord krijgt, escaleer dit dan door ons een mail te sturen via servicepoint.be@dhl.com.

Hoe moet ik mijn BTW aangifte doen?

Het BTW bedrag dat op de factuur staat omvat zowel de BTW op het Express Easy tarief als de BTW op de commissie. Om de BTW correct te berekenen, moet er 21% genomen worden op het commissie bedrag voor zendingen binnen de EU.

De koerier is "stout"

Mail je opmerkingen naar servicepoint.be@dhl.com. Deze worden zo snel mogelijk behandeld.

Ik heb vragen over mijn contract?

Mail je opmerkingen naar servicepoint.be@dhl.com. Deze worden zo snel mogelijk behandeld.

De klant wil een factuur voor zijn/haar Express Easy zending.

Elke ondernemer (met BTW-nummer) is verplicht om een factuur op te maken telkens wanneer hij goederen levert of diensten verricht (art. 53, § 2 W. BTW) en dit ongeacht het bedrag. Er bestaat geen facturatieplicht (KB nr. 1, art. 1) indien de klant een natuurlijke/prive persoon is die de geleverde goederen of de verrichte diensten enkel zal gebruiken voor privédoeleinden. Indien er sprake is van zowel beroepsmatig als privé-gebruik, dan dient er wel steeds een factuur te worden opgemaakt. DHL kan technisch geen factuur uitreiken aan de klant. De Service Points zijn opgezet met het doel DHL diensten te verkopen aan privé-personen, waardoor er geen verplichting bestaat om facturen uit te reiken. Als het gaat om een zakelijke klant, kan deze een business account nummer aanvragen bij DHL.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

waardoor er wel facturen zullen worden uitgereikt door DHL aan de zakelijke klant. De klant kan hiervoor contact opnemen met onze klantendienst op +32 2 715 50 50.