



DHL WORLDWIDE EXPRESS

Conditions Générales

AVIS IMPORTANT

Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL, vous acceptez, en qualité d'"Expéditeur", pour votre compte et pour le compte de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions Générales s'appliquent à partir du moment où DHL aura accepté l'Envoi sauf disposition contraire à laquelle un responsable dûment habilité de DHL aura donné son assentiment par écrit. Les droits qui vous sont accordés au titre de prestations spécifiques (en contrepartie de laquelle un paiement supplémentaire aura été effectué) ne s'en trouveront pas affectés.

Le terme "Envoi" désigne tous documents ou colis transportés sous une lettre de transport, et qui pourront être transportés par tous les moyens choisis par DHL, y compris par avion, par route ou par tout autre mode de transport. Par "lettre de transport" il conviendra d'entendre toute étiquette produite par les systèmes automatisés de DHL, toute lettre de transport aérien, ou bordereau d'expédition et ladite lettre de transport incorporera les présentes conditions générales. Chaque Envoi sera transporté sur la base d'une responsabilité limitée conformément aux dispositions des présentes. Si l'Expéditeur souhaite une protection accrue, une assurance pourra être mise en place moyennant un coût supplémentaire. (Voir ci-après pour des informations supplémentaires). "DHL" désigne tout membre du Réseau mondial DHL Worldwide Express Network.

1. Douane, Exportations et Importations

DHL pourra fournir l'une des quelconques prestations suivantes pour le compte de l'Expéditeur dans le cadre de l'exécution des services qu'il rend à ce dernier : (1) remplir tous documents, modifier les codes du produit ou du service, et payer tous droits et taxes exigés par les lois et règlements en vigueur, (2) intervenir en tant que transitaire de l'Expéditeur pour les besoins de la Douane et du contrôle des exportations et en tant que Destinataire aux seules fins de désigner un agent en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire et (3) dérouter l'Envoi à l'agent en douane du Destinataire ou à toute autre

adresse sur demande faite par toute personne dont DHL peut raisonnablement penser qu'elle est investie de l'autorité nécessaire à cet effet.

2. Envois non acceptés

L'Expéditeur convient que l'Envoi est acceptable à des fins de transport et sera considéré comme inacceptable si :

- Ledit objet est classé matériel à risque, marchandises dangereuses, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile), par tout département gouvernemental concerné ou tout autre organisme pertinent ;
- A défaut de la déclaration en douane exigée par les règlements douaniers en vigueur ; ou
- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter un objet en toute sécurité ou conformément à la loi (de tels objets comprenant, sans que cette liste soit limitative : des animaux, des lingots d'or, des devises, des effets de commerce au porteur, des métaux et pierres précieuses, des armes à feu, des pièces détachées d'armes à feu, des munitions, des restes humains, du matériel pornographique et des stupéfiants).

3. Livraisons et impossibilités de livraisons

Les Envois ne pourront pas être livrés à des boîtes postales ou à des codes postaux. Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire fournie par l'Expéditeur (qui dans le cas de services de courrier sera considérée comme le premier service postal destinataire) mais ne seront pas forcément remis en main propre au Destinataire désigné. Des Envois à destination d'adresses comportant une zone centrale de réception seront livrés à cette zone. Si le Destinataire refuse la livraison ou refuse de payer la livraison, ou si l'Envoi est considéré comme inacceptable, ou s'il a été sous-évalué au regard de la douane, ou si le Destinataire ne peut être identifié ni retrouvé de manière raisonnable, DHL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier, et à défaut l'objet pourra être transféré, aliéné ou vendu par DHL sans que la responsabilité de DHL soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au



paiement des frais engagés et des coûts administratifs qui y sont liés, et le solde sera restitué à l'Expéditeur.

4. Inspection

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout Envoi sans en donner notification préalable à l'Expéditeur.

5. Frais et facturation des Envois

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou volumétrique, la donnée la plus élevée devant être retenue, et tout Envoi pourra faire l'objet d'un nouveau pesage ou d'une nouvelle mesure par DHL afin de confirmer ledit calcul. L'Expéditeur paiera ou remboursera à DHL tous frais d'envoi, de stockage, tous droits et taxes dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL pour le compte de l'Expéditeur, du Destinataire ou de tout tiers ainsi que tous dommages et intérêts, amendes et frais encourus si l'Envoi est jugé inacceptable à des fins de transport aux termes de l'article 2.

6. Responsabilité de DHL

Le contrat entre DHL et l'Expéditeur est conclu sur la base d'une stricte limitation de la responsabilité de DHL aux seules pertes directes et à l'intérieur des limites par kilo/livre énoncées dans le présent article 6. Tous autres types de perte ou de préjudice sont exclus (y compris mais sans que cela soit limitatif, la perte de recettes, d'un intérêt ou d'affaires futures) que ladite perte ou ledit préjudice soit spécial ou indirect, et même si l'attention de DHL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice avant ou après acceptation de l'Envoi puisque l'Expéditeur peut souscrire à une assurance contre les risques spéciaux. Si un Envoi conjugue le transport par avion, par route ou tout autre mode de transport, il sera présumé, sauf preuve contraire, que toute perte ou préjudice survenu se sera produit pendant le transport aérien dudit objet. La responsabilité de DHL par Envoi transporté, sans porter atteinte aux articles 7-11 des présentes, sera limitée à la valeur réelle en numéraire de l'Envoi et ne dépassera pas la plus importante des sommes suivantes : 100 USD ou 20,00 USD /kilogramme ou 9,07 USD /livre pour des Envois transportés par avion ou d'autres moyens de transport à l'exception du transport routier ; ou 10,00 USD /kilogramme ou 4,54 USD /livre pour des Envois transportés par la route (cette disposition ne s'applique pas aux Etats-Unis).

Les réclamations sont limitées à une réclamation par Envoi, et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec ladite réclamation. Si l'Expéditeur estime que ces

limites sont insuffisantes, il lui appartient de souscrire à l'assurance indiquée à l'article 8 (Assurance de l'Envoi) ou à sa propre assurance, faute de quoi l'Expéditeur assumera tous les risques de perte ou de préjudice.

7. Délai de réclamation

Toutes réclamations devront être formulées par écrit et soumises à DHL dans les trente (30) jours à compter de la date de l'acceptation de l'Envoi par DHL, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

8. Assurance de l'Envoi¹

DHL pourra mettre en place une assurance au profit de l'Expéditeur couvrant la valeur monétaire réelle de toute perte ou de tout préjudice matériel affectant l'Envoi, à condition que l'Expéditeur complète la partie consacrée à l'assurance au recto de la lettre de transport ou demande une telle assurance par le biais des systèmes automatisés de DHL et verse la prime applicable. L'assurance de l'Envoi ne couvre pas des pertes ou préjudices indirects ni les pertes ou préjudices causés par des retards.

9. Retard dans la livraison de l'Envoi

DHL déploiera tous les efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL, mais ceux-ci **ne sont pas garantis ne font pas partie intégrante du contrat**. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toutes pertes ou préjudices causés du fait d'un retard dans la livraison de l'Envoi.

10. Circonstances indépendantes de la volonté de DHL

La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL. Ces circonstances comprennent, sans que cela soit limitatif, les "catastrophes naturelles", par exemple tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard ; les "cas de force majeure", par exemple guerre, accident d'avion ou embargo ; tout défaut ou caractéristique liée à la nature de l'Envoi, même connu de DHL ; les émeutes ou troubles affectant la paix civile ; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée ou sous contrat avec DHL par exemple l'Expéditeur, le Destinataire, un tiers, un employé des douanes ou autre agent public ; les manifestations syndicales ; et les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques, ou effacement de ceux-ci.

¹ Assurance non disponible pour les services de courrier

11. Convention de Varsovie

Si l'Envoi est transporté par avion et a pour destination finale ou fait escale dans un pays autre que le pays de départ, la Convention de Varsovie, si elle est applicable, régit et, dans la plupart des cas, limite la responsabilité de DHL en cas de perte ou de préjudice.

12. Garanties et dédommagement à la charge de l'Expéditeur

L'expéditeur dédommagera et dégagera DHL de toute responsabilité pour toute perte ou tout préjudice résultant de tout manquement de la part de l'Expéditeur à se conformer aux lois et règlements applicables et de tout manquement de l'Expéditeur à respecter les affirmations et garanties suivantes :

- Toutes les informations fournies par l'Expéditeur ou ses représentants sont complètes et exactes ;
- L'Envoi à expédier a été préparé par les employés de l'Expéditeur dans des locaux sûrs ;
- L'Expéditeur a employé un personnel digne de confiance pour préparer l'Envoi à expédier ;
- L'Expéditeur a protégé l'Envoi à expédier contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et le port dudit Envoi à DHL ;
- L'Envoi à expédier est libellé, conditionné et marqué de l'adresse dans des conditions propres à assurer son transport en toute sécurité dans le cadre d'une manutention conforme aux normes habituelles ;
- Toutes les lois et règlements en matière de douane, d'importation et d'exportation et toutes autres lois et règlements ont été respectés ; et
- La feuille de transport a été signée par le représentant habilité de l'Expéditeur et les conditions générales ont pour l'Expéditeur force obligatoire.

13. Trajet

L'Expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'Envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires.

14. Loi applicable

Tout litige né de l'application des présentes conditions générales ou se rapportant de quelque façon que ce soit à celles-ci, sera soumis, au bénéfice de DHL, à la compétence non-exclusive des juridictions du pays d'origine de l'Envoi et régi par les lois dudit pays et l'Expéditeur reconnaît irrévocablement la compétence desdites juridictions, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

15. Caractère dissociable des dispositions des présentes

L'invalidité ou l'inopposabilité d'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes conditions générales.

CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA GARANTIE DE REMBOURSEMENT

A la demande du client et sous réserve des restrictions mentionnées ci-dessous, DHL accordera au client un remboursement ou une compensation des coûts de transport payés par le client pour tout envoi DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 12:00, DHL IMPORT EXPRESS 12:00, DHL EXPRESS WORLDWIDE ou DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE ayant été livré après l'heure préalablement déterminée par DHL dans son devis.

La garantie de remboursement est régie par DHL sous réserve des conditions suivantes:

- A. La garantie de remboursement s'applique uniquement aux envois DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 12:00, DHL IMPORT EXPRESS 12:00, DHL EXPRESS WORLDWIDE et DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE (ci-après «Service(s)») et effectués conformément aux restrictions et conditions d'utilisation des Services détaillées dans le présent document.
- B. Pour les services DHL EXPRESS WORLDWIDE et DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, la garantie ne s'applique qu'aux envois entre des pays de l'Union européenne.
- C. La garantie s'appliquera uniquement aux coûts de transport liés à ce service. La garantie n'inclut aucun autre élément, y compris, sans limitation, les amendes, taxes et autres charges ou montants, et les frais de transport occasionnés par le renvoi de marchandises.
- D. Dans le cas d'envois constitués de plusieurs pièces, cette garantie s'appliquera à chacune des pièces du même envoi. En cas de retard dans la livraison d'une pièce de l'envoi, le remboursement ou avoir sera accordé à hauteur des frais de transport applicables à tout l'envoi.
- E. En cas de dépassement de l'horaire de livraison, le client doit adresser à DHL une réclamation, par écrit ou par téléphone, et ce, dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la date de l'envoi en communiquant le numéro de compte à DHL (le cas échéant), le



numéro du bordereau, la date d'expédition, ainsi que les coordonnées exactes du destinataire. Dans un délai de 30 jours calendrier à compter de cette réclamation, DHL s'engage :

- à faire parvenir au client l'avoir ou le remboursement,
 - à donner au client les raisons pour lesquelles l'envoi n'est pas considéré éligible à cette garantie (limitations ou exclusions), ou
 - à fournir au client une preuve de la livraison dans les délais convenus objet de la garantie de remboursement.
- F. Le client ne peut engager un tiers à déposer une plainte en son nom pour obtenir un remboursement ou encore ne peut exiger un remboursement pour un tiers. Le paiement par DHL des coûts de transport au client libère DHL de toute responsabilité ou obligation au regard de tout retard de livraison.
- G. La garantie ne s'appliquera pas en cas de retard ou de défaut de livraison dus à des circonstances en dehors du contrôle de DHL, telles que stipulées dans ses Conditions Générales, y compris les retards dus aux services des douanes, la transmission d'instructions ou d'informations d'expédition inexactes ou incomplètes (incluant l'indication d'une boîte postale comme l'adresse du destinataire ou l'omission du numéro de téléphone du destinataire ou indication d'un numéro erroné), le report de livraison demandé par le destinataire, le déroutement de l'envoi ou un dédouanement spécial, l'indisponibilité du réceptionnaire, le refus de livraison ou du paiement de droits de douane ou taxes dues par celui-ci, le cas échéant.
- H. Toutes les autres dispositions des Conditions Générales de DHL sont applicables. Cette garantie de remboursement peut être modifiée ou annulée par DHL à tout moment.
- I. Dans le cas d'envois extrêmement urgents dont la perte ou le retard de livraison est susceptible de causer des préjudices importants, le client est tenu de s'assurer lui-même contre ces risques, DHL excluant ce type de responsabilité. DHL ne fournit ni n'organise de telles assurances.
- J. La garantie de remboursement n'est pas d'application dans les cas suivants pour les envois:
- (i) DHL EXPRESS WORLDWIDE considérés comme Transport Collect.
 - (ii) les envois effectués au moyen d'un service dont le prix est lié à l'utilisation d'un emballage DHL spécifique, tels que

les emballages sensibles à la température.

- (iii) les coûts supplémentaires applicables à tout service optionnel supplémentaire vendu avec les envois DHL EXPRESS WORLDWIDE ou DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, par exemple les enlèvements ou livraisons le week-end.

Restrictions des services/Directives

- A. Les Services sont disponibles uniquement depuis les points de départ vers les destinations (code postal ou ville lorsque le code postal n'est pas disponible) spécifiés par DHL.
- B. La disponibilité des Services est soumise à des conditions de volume et de poids spécifiés par DHL, et dans certains cas, à des restrictions sur la nature et la valeur des marchandises.
- C. Les services DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 12:00 et DHL IMPORT EXPRESS 12:00 ne sont pas disponibles pour:
 - (i) les envois en tant qu'envois Transport Collect ou
 - (ii) les exportations ou importations temporaires.
 - (iii) La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. D'autres restrictions peuvent être d'application.
- D. Pour savoir si un Service est disponible pour un envoi particulier, entre un lieu de départ et un lieu de destination donnés, ou en combinaison avec un service donné (comme un enlèvement le week-end), veuillez consulter le site web de DHL ou contacter le service clientèle de DHL et fournir les informations suivantes :
 - a. l'adresse d'enlèvement,
 - b. la marchandise à expédier,
 - c. sa valeur aux fins des formalités douanières (si nécessaire),
 - d. la date et l'heure auxquelles l'envoi sera disponible pour enlèvement,
 - e. la destination exacte, y compris le code postal,
 - f. le poids de l'envoi,
 - g. les dimensions de l'envoi,
 - h. le nombre de pièces.
- E. L'expéditeur doit spécifier le Service souhaité sur le bordereau et doit remettre l'envoi à DHL dans les délais convenus.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter le service clientèle DHL au +352 35 09 09.