



Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS

AVIS IMPORTANT

« Lorsque vous commandez les services de DHL, vous, en tant qu'« Expéditeur », acceptez, en votre nom et au nom du destinataire de l'Envoi («Consignataire») et de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions générales s'appliquent.

« Envoi » désigne tous les documents ou colis qui voyagent sous une seule lettre de voiture et qui peuvent être transportés par tout moyen choisi par DHL, y compris par avion, par route ou par tout autre transporteur. Un « connaissance » comprendra tout identifiant ou document d'expédition produit par les systèmes automatisés de DHL ou de l'expéditeur, tels qu'une étiquette, un code-barres, une lettre de voiture ou une lettre de voiture ainsi que toute version électronique de celui-ci. Chaque Envoi est transporté sur une base de responsabilité limitée comme prévu aux présentes. Si l'expéditeur a besoin d'une plus grande protection, une Protection de L'Envoi peut être souscrite moyennant des frais supplémentaires. (Veuillez voir ci-dessous pour plus d'informations). « DHL » désigne tout membre du réseau DHL Express." "Dédouanement et conformité réglementaire

1. Dédouanement et conformité réglementaire

Dédouanement et conformité réglementaire DHL peut effectuer l'une des activités suivantes au nom de l'expéditeur ou le consignataire afin de fournir des services : (1) remplir tous les documents, modifier les codes de produit ou de service et avancer les droits, taxes ou autres frais réglementaires requis par les lois et réglementations applicables («Droits de douane»), (2) agir en tant qu'agent véritable et légitime de l'expéditeur ou le consignataire ou désigner un courtier en douane pour effectuer le contrôle des exportations et le dédouanement et (3) rediriger l'envoi vers le courtier en douane du destinataire ou à une autre adresse à la demande de toute personne que DHL estime, dans son avis raisonnable, être autorisé. L'Expéditeur ou le consignataire fournira toute autorisation supplémentaire requise par la loi applicable à DHL pour dédouaner un Envoi.

2. Envois non acceptés

Un Envoi est réputé inacceptable si:

- il contient des armes à feu complètes, des munitions, des explosifs, des engins explosifs ou des éprouvettes, des armes à air comprimé, des répliques ou des imitations d'armes à feu ; marchandises de contrefaçon; espèces; lingots (de tout métal précieux); animaux vivants, parties ou restes d'animaux interdits, tels que l'ivoire ; restes humains ou cendres; pierres précieuses ou semi-précieuses en vrac; le cannabis ou ses dérivés ; ou des marchandises illégales, telles que des stupéfiants ou d'autres drogues illégales,
- il est classé comme matière dangereuse, marchandises dangereuses, articles interdits ou soumis à des restrictions en vertu de l'ADR (Règlement européen du transport routier sur les marchandises dangereuses) ou par l'IATA (Association du transport aérien international), l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) ou toute autre organisation compétente («Marchandises dangereuses»),
- l'adresse est incorrecte ou n'est pas correctement indiquée ou son emballage est défectueux ou inadéquat pour assurer un transport sûr avec un soin ordinaire lors de la manipulation,
- il contient tout autre article que DHL ne peut pas transporter en toute sécurité ou légalement,
- L'Expéditeur, le Consignataire ou toute autre partie ayant un intérêt direct ou indirect dans l'Envoi est répertorié sur toutes les listes de sanctions applicables en tant que partie refusée ou restreinte.



3. Livraison et impossibilités de livraison

Les envois ne peuvent pas être livrés à des boîtes postales ou à des codes postaux. Les envois sont livrés à l'adresse de Consignataire indiquée par l'expéditeur, mais pas nécessairement au consignataire nommé personnellement. Les envois à des adresses avec une zone de réception centrale seront livrés dans cette zone.

DHL peut informer le Consignataire d'une livraison à venir ou d'une livraison manquée. Le consignataire peut se voir proposer d'autres options de livraison telles que la livraison un autre jour, aucune signature requise, la réexpédition ou collection dans un point de service DHL.

Si l'Envoi est jugé inacceptable tel que décrit à la Section 2, s'il a été sous-évalué à des fins douanières, si le Consignataire ne peut être raisonnablement identifié ou localisé, ou si le Consignataire refuse la livraison ou le paiement des Droits de douane ou autres frais d'Envoi, DHL fera des efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur. Ce sera aux frais de l'Expéditeur. S'il n'est pas possible de retourner l'Envoi, il peut être libéré, abandonné, éliminé ou vendu sans encourir aucune responsabilité envers l'Expéditeur ou toute autre personne. DHL aura le droit de détruire tout Envoi si DHL est empêché par une loi ou un organisme d'application de la loi de le renvoyer en tout ou en partie à l'Expéditeur, ainsi que tout Envoi de marchandises dangereuses.

4. Inspection

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout Envoi sans notification préalable pour des raisons de sûreté, de sécurité, des raisons douanières ou réglementaires.

5. Frais d'expédition, droits et frais

Les frais d'expédition de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou volumétrique par pièce le plus élevé et toute pièce peut être repesée et re-mesurée par DHL pour confirmer ce calcul.

Le paiement des droits de douane et autres frais dus comme indiqué sur le site Web de DHL dans le pays de réception peut être demandé au destinataire avant la livraison.

Cela inclut des frais si DHL utilise son crédit auprès des autorités douanières ou paie des droits de douane au nom du consignataire. L'expéditeur doit payer ou rembourser à DHL tous les droits de douane et autres frais dus pour les services fournis par DHL ou encourus par DHL au nom de l'expéditeur ou du destinataire si le destinataire n'a pas payé.

6. Responsabilité de DHL

6.1 La responsabilité de DHL relative à un Envoi quelconque transporté par voie aérienne (en ce compris les transports routiers complémentaires et les arrêts en route) est limitée conformément à la Convention de Montréal ou à celle de Varsovie, selon celle qui est applicable, ou en l'absence d'applicabilité d'une telle convention, à la valeur la plus basse entre (i) la valeur actuelle de marché et la valeur déclarée, ou (ii) 22 DTS par kilogramme (approximativement 30,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliquent également à toute autre forme de transport, sauf lorsque l'Envoi est uniquement acheminé par transport routier, auquel cas les limites mentionnées ci-après s'appliquent.

S'agissant des Envois transfrontaliers transportés par voie routière, la responsabilité de DHL est ou est réputé être limitée par la Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route (CMR), à la valeur la plus basse entre la valeur actuelle de marché et la valeur déclarée, ou (ii) 8,33 DTS par kilogramme (approximativement 11,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliqueront également aux transports routiers nationaux en l'absence de toute limite obligatoire ou plus basse imposée par la législation nationale relative au transport applicable.

Si l'Expéditeur considère que ces limites sont insuffisantes, il lui appartient de procéder à une déclaration spéciale de valeur et demander une Protection de L'Envoi conformément à l'article 8 des présentes ou de souscrire à sa propre assurance.



La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs à un Envoi et dans les limites par kilogramme énoncées au 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.

6.2 DHL fera tous les efforts raisonnables pour livrer l'Envoi selon les calendriers de livraison réguliers de DHL, mais ces calendriers ne sont pas contraignants et ne font pas partie du contrat. DHL n'est pas responsable des dommages ou pertes causés par un retard, mais pour certains envois, l'expéditeur peut demander une indemnité de retard limitée en vertu des conditions générales de la garantie de remboursement, qui sont disponibles sur le site Web de DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) ou du service client DHL.

7. Délai de réclamation

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

8. Protection de l'Envoi

DHL peut être en mesure de souscrire une Protection de l'Envoi pour la perte ou l'endommagement de l'Envoi, couvrant la valeur totale des marchandises, à condition que l'Expéditeur l'en instruisse par écrit, y compris en remplissant la section Protection de l'Envoi de la lettre de voiture ou en utilisant les systèmes automatisés de DHL et paie le prime applicable. La Protection de l'Envoi expédition ne couvre pas les pertes ou dommages indirects, ni les pertes ou dommages causés par des retards.

9. Circonstances indépendantes de la volonté de DHL

DHL n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL. Ceux-ci incluent, sans s'y limiter, les dommages électriques ou magnétiques ou l'effacement d'images, de données ou d'enregistrements électroniques ou photographiques ; tout défaut ou caractéristique lié à la nature de l'Envoi, même connu de DHL ; tout acte ou omission d'une personne non employée ou engagée par DHL - par ex. Expéditeur, Consignataire, tiers, douane ou autre fonctionnaire du gouvernement ; les cyberattaques de tiers ou d'autres menaces liées à la sécurité de l'information ; "Force Majeure" - par ex. tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, accident d'avion, embargo, émeute, épidémie, pandémie, agitation civile ou action industrielle.

10. Déclarations, garanties et indemnités de l'expéditeur

L'Expéditeur doit indemniser et tenir DHL et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents indemnes de toutes responsabilités, pertes et dommages résultant du non-respect par l'Expéditeur des garanties et déclarations suivantes ::

- L'Envoi est réputé acceptable pour le transport conformément à l'article 2 des présentes;
- L'Envoi a été préparé dans des locaux sûrs par une personne digne de confiance et a été protégé contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et tout acheminement à DHL;
- L'expéditeur s'est conformé au contrôle des exportations, aux sanctions, aux lois et réglementations douanières applicables ou à d'autres exigences et restrictions réglementaires applicables liées à l'importation, l'exportation, le transit ou le transfert de marchandises,
- L'Expéditeur a déclaré à DHL toute marchandise contrôlée à double usage ou militaire soumise aux autorisations gouvernementales contenues dans l'Envoi,
- L'expéditeur a fourni toutes les informations, permis, licences ou autres autorisations et documents gouvernementaux, tel que requis par la loi applicable ou sur demande de DHL, et toutes les informations,



permis, licences ou autres autorisations et documents gouvernementaux fournis par l'expéditeur ou ses représentants sont véridiques, complets et exacts, y compris la valeur et la description des marchandises et les informations sur l'expéditeur et le consignataire,

- lorsqu'il fournit des données personnelles à DHL, l'expéditeur s'est conformé à ses obligations légales de traitement et de partage de ces données, notamment en informant les personnes concernées que les données personnelles, y compris l'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable du consignataire, sont nécessaires pour le transport, le dédouanement et la livraison.

11. Trajet

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

12. Loi applicable

Tout litige découlant de ou lié de quelque manière que ce soit aux présentes conditions générales sera soumis à la juridiction non exclusive des tribunaux et régi par la loi du pays d'origine de l'envoi et l'expéditeur se soumet irrévocablement à cette juridiction, à moins que contraire à la loi applicable. reconnaît irrévocablement la compétence desdites juridictions, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

11. Caractère dissociable

L'invalidité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Conditions Générales.

De plus amples informations sont disponibles sur le site Web de DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) et sur le site du pays concerné ou auprès du service client DHL local.