DHL Express Conditions Générales de Transport pour les Services Nationaux en Suisse

Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL Express (Suisse) SA (ci-après dénommée «DHL»), vous acceptez, en qualité d'«expéditeur», pour votre compte et pour le compte du destinataire de l'envoi (le «destinataire») et de toute autre personne ayant un intérêt dans l'envoi, que les présentes Conditions générales de transport s'appliquent aux services d'acheminement d'envois fournis par DHL.

1 Définitions et champ d'application

Au sens de ces Conditions générales de transport, le terme «envoi» désigne tout document ou tout colis transportés sous une lettre de voiture, et qui pourront être acheminés par tout moyen choisi par DHL. Par «lettre de voiture» il convient d'entendre tout élément d'identification de l'envoi ou tout document produit par les systèmes automatisés de DHL ou de l'expéditeur, notamment des étiquettes, codes à barres et d'autres lettres de transport, ainsi que les versions électroniques de ceux-ci. Chaque envoi sera transporté sur la base d'une responsabilité limitée conformément aux présentes dispositions. 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 est en droit de faire appel à des sous-traitants afin de remplir ses obligations contractuelles.

Ces Conditions générales de transport DOMESTIC s'appliquent aux prestations de transport convenues, ainsi qu'aux prestations et dépenses supplémentaires liées au transport et offertes en Suisse et au Liechtenstein. Elles sont valables pour les produits suivants comme décrits sur le site https://mydhl.express.dhl/ch/fr/home.html, en particulier:

DHL DOMESTIC EXPRESS
DHL DOMESTIC EXPRESS BASIC
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00
DHL DOMESTIC SAMEDAY

2 Autorisation

Dans le cadre de l'exécution de ses services de transport, DHL est autorisée à compléter des documents et à ajouter des codes produit ou service pour le compte de l'expéditeur ou du destinataire.

3 Étiquetage et emballage

L'expéditeur est tenu d'emballer les envois de manière appropriée pour le transport et d'y inscrire l'adresse correctement. En particulier, les envois doivent être emballés de manière appropriée pour le tri automatique et le transbordement ainsi que pour les conditions climatiques variables. DHL ne peut pas tenir compte d'inscriptions sur l'emballage, telles que « haut/bas» ou «fragile».

DHL peut facturer un supplément pour un envoi non conforme qui entraîne un surcroît de travail.

4 Envois exclus du transport

Sont exclus du transport les envois:
a. sur lesquels l'adresse du destinataire est une «boîte postale» seulement et/ou dont l'adresse est codée et/ou dont l'adresse porte la mention «poste restante»;
b. qui ne correspondent pas aux propriétés telles qu'elles sont spécifiées sur le site https://mydhl.express.dhl/ch/fr/home.html pour les produits nationaux;
c. dont la valeur est supérieure à CHF 10 000 (dix mille francs suisses) ou dont le transport ou la possession sont interdits par la loi;

d. dont l’emballage n’est pas approprié de par sa forme, son contenu et/ou sa nature;
e. qui sont susceptibles de blesser des personnes ou de causer des dommages matériels en raison de leurs propriétés;
f. qui contiennent des substances enfreignant les lois sur les stupéfiants applicables;
g. qui contiennent des denrées périssables ou toute autre marchandise susceptible de se détériorer facilement et sensible aux vibrations, à la chaleur ou au froid ainsi qu’aux variations de température et à l’humidité et qui, par conséquent, requièrent des mesures techniques de protection particulières;
h. qui contiennent des armes à feu, des munitions, des substances explosives ou du matériel de guerre;
i. qui contiennent toute marchandise considérée comme marchandise dangereuse ou des articles interdits au sens de la réglementation nationale ou internationale relative aux marchandises dangereuses ou considérée comme permise mais faisant l’objet de certaines restrictions;
j. qui contiennent des animaux vivants ou des dépouilles mortelles de personnes;
k. qui contiennent tout type de marchandise ou de contenu dont le transport, selon l’évaluation de DHL, enfreint les exigences en matière de sécurité ou les prescriptions légales.

5 Envois contre remboursement

Si le descriptif du produit prévoit la possibilité d’expédier un envoi contre remboursement et que l’expéditeur demande à DHL de livrer un tel envoi, le montant à acquitter par le destinataire lors de la remise de l’envoi doit être inscrit lisiblement sur l’étiquette de l’envoi ainsi que sur les documents d’accompagnement.
DHL ne pourra être tenue responsable de dommages résultant d’informations fausses ou imprécises. Tout dommage résultant d’informations et/ou d’un étiquetage imprécis, erronés ou incomplets sera à la charge de l’expéditeur.
Le montant maximum pour un envoi contre remboursement s’élève à CHF 5000, TVA incluse.

6 Livraison et impossibilités de livraison

Les envois ne peuvent être livrés ni à des boîtes postales, ni à des adresses codées, ni aux adresses portant la mention «poste restante». Les envois sont livrés à l’adresse du destinataire fournie par l’expéditeur mais ne sont pas forcément remis en main propre au destinataire désigné. Des envois à destination d’adresses comportant une zone de réception centrale seront livrés à cette zone.

DHL peut informer le destinataire d’une livraison à venir ou d’une tentative de livraison manquée. Selon le produit qu’il a choisi, le destinataire dispose d’une ou plusieurs des options de livraison alternatives suivantes: livraison à la date souhaitée par le destinataire (jour souhaité); livraison sans signature et sans avis préalable; réexpédition; ou livraison à un ServicePoint DHL spécifié pour le retrait sur place.

7 Lieu et jour de la livraison

Les envois avec et sans preuve écrite de livraison seront livrés du lundi au vendredi conformément aux services offerts par DHL. Les temps de transit ou de distribution indiqués par DHL sont sans garantie. Il s’ensuit que DHL ne peut être tenue responsable de tout préjudice matériel ou perte résultant de retards, dans la mesure où cette exclusion de responsabilité n’est pas en contradiction avec d’éventuelles prescriptions légales obligatoires en vigueur applicables au cas particulier.

Si l’envoi est exclus du transport conformément au point 4 des présentes ou si le destinataire ne peut être identifié ni retrouvé de manière raisonnable ou si le destinataire refuse la réception ou refuse de payer les frais liés à l’envoi, DHL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner

l'envoi à l'expéditeur aux frais de ce dernier et sans qu'il existe un droit de remboursement des frais de transport ou d'autres redevances. Si l'effort de renvoi échoue, DHL est autorisée à détruire ou à vendre l'envoi sans que sa responsabilité ne soit engagée à l'égard de l'expéditeur ou de toute autre tierce personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des frais de service et des coûts administratifs liés, le solde étant restitué à l'expéditeur. DHL est autorisée à détruire tout envoi dont le retour à l'expéditeur est interdit en application d'une loi quelconque, ainsi que tout envoi de marchandise dangereuse.

8 Inspection d'envois

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout envoi sans notification préalable pour des raisons de sûreté opérationnelle, de sécurité personnelle et matérielle (des autres envois), des raisons réglementaires ou en cas d'un autre raison légitime.

9 Frais de transport et d'envoi

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel, tout envoi pouvant faire l'objet d'un nouveau pesage ou d'une nouvelle mesure par DHL afin de confirmer ledit calcul.

Les tarifs en vigueur dans la liste de prix la plus récente ou mentionnés dans la confirmation de commande s'appliqueront aux prestations fournies par DHL, ces tarifs s'entendant hors TVA, surcharge carburant pour le transport routier et d'autres surcharges éventuelles.

Lorsque l'expéditeur remet un envoi à DHL, la facture sera établie sur la base des données qui auront été fournies par l'expéditeur sous forme électronique ou imprimée. Le montant doit être acquitté conformément aux modalités de paiement applicables aux prestations fournies telles qu'elles sont indiquées sur la facture.

10 Responsabilité de DHL

La responsabilité de DHL est limitée à la valeur la plus basse entre (i) la valeur réelle nette (ii) la valeur déclarée (iii) CHF 500 (cinq cents francs suisses) pour tous les dommages de transport résultant d'un endommagement total ou partiel ou d'une perte totale ou partielle d'un colis transporté par les produits «DOMESTIC EXPRESS Basic».

La responsabilité de DHL est limitée à la valeur la plus basse entre (i) la valeur réelle nette (ii) la valeur déclarée (iii) CHF 1000 (mille francs suisses) pour tous les dommages de transport résultant d'un endommagement total ou partiel ou d'une perte totale ou partielle d'un colis transporté par les produits «DHL DOMESTIC EXPRESS», «DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30», «DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00» et «DHL DOMESTIC SAMEDAY».

En aucun cas, les informations transmises à DHL concernant la valeur de la marchandise ou l'intérêt lié à la livraison d'un envoi ne constituent une déclaration telle que décrite à l'article 448 al. 2 CO (intérêt de livraison) et ne donnera droit à une indemnité excédant la limite de responsabilité prévue pour DHL.

La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs d'un envoi et dans les limites énoncées au présent point. Tous autres types de perte ou de préjudice sont exclus (y compris la perte de recettes, d'un intérêt ou d'affaires futures), que ladite perte ou ledit préjudice soit personnel, indirect ou immatériel, et même si l'attention de DHL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice.

La responsabilité de DHL ne sera pas engagée lorsque l'envoi, selon les dispositions figurant au point 4, est exclu du transport ou lorsque celui-ci est confisqué ou détruit par les autorités compétentes ou lorsque le destinataire accepte l'envoi sans aucune réserve.

DHL déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'envoi conformément à ses délais de livraison

habituels; ces temps de transit ne sont cependant pas garantis et ne font pas partie du contrat. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice causé par un retard de livraison.

11 Réclamations

Toutes les réclamations devront être formulées par écrit et soumises à DHL dans les 8 (huit) jours de la date de l'acceptation de l'envoi par le destinataire, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

Les réclamations sont limitées à une réclamation par envoi, et le règlement de cette réclamation constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec celle-ci.

12 Assurance de l'envoi / sécurisation des documents

DHL pourra mettre en place une assurance couvrant la valeur de toute perte ou de tout dommage affectant l'envoi, mais à concurrence d'une valeur assurée limitée à CHF 10'000 (dix mille francs suisses), à condition que l'expéditeur en instruise DHL. L'assurance de l'envoi ne couvre ni les préjudices consécutifs ou indirects, ni les pertes ou préjudices causés par des retards.

13 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 s'y limiter, les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques, ou effacement de ceux-ci; tout défaut ou caractéristique liée à la nature de l'envoi, même connus de DHL; 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 fonctionnaire ou autre organe public); les cas de force majeure (par exemple avalanche, tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflit social).

14 Garanties et responsabilité de l'expéditeur

L'expéditeur dédommagera et dégagera DHL de toute responsabilité face à des tiers pour toute perte ou tout préjudice résultant de tout manquement de la part de l'expéditeur à se conformer aux affirmations et garanties suivantes:
a. toutes les informations fournies par l'expéditeur ou son représentant sont complètes et exactes;
b. l'envoi est réputé admis pour le transport conformément au point 4 des présentes;
c. l'envoi a été préparé dans des locaux sûrs par un personnel digne de confiance et a été protégé contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et tout acheminement à DHL;
d. l'expéditeur s'est conformé à toutes les réglementations légales concernant la protection des données, ainsi qu'à toutes les lois et prescriptions applicables; et
e. l'expéditeur a obtenu tous les consentements nécessaires relatifs aux données personnelles à transmettre à DHL, y compris les données personnelles du destinataire qui pourraient être requises pour le transport et la livraison, telles que l'adresse e-mail et le numéro de téléphone fixe ou portable, et les a communiqués à DHL.

L'expéditeur sera tenu responsable de tous les coûts et dépenses liés au transport de l'envoi et dédommagera DHL pour toute prétention que des tiers pourraient revendiquer, ainsi que pour tous les préjudices causés à DHL qui résultent du transport de l'envoi.

15 Recouvrement éventuel de l'indemnité

Si, après versement d'une indemnité versée suite à un envoi qui avait été déclaré perdu, cet envoi – ou une partie de celui-ci – est retrouvé, l'expéditeur ou le destinataire sera alors informé qu'il a la possibilité de se faire livrer l'envoi dans un délai de 3 (trois) mois moyennant le remboursement de l'indemnité déjà versée.
Si le remboursement n'est pas effectué dans ce délai, DHL acquiert la propriété de l'envoi.

16 Trajet

L'expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires. DHL n'est pas tenue de vérifier les interfaces de transbordement.

17 Compensation, cession de créance

La compensation d'une créance à l'encontre de DHL ne sera possible que si le caractère exécutoire de celle-ci a été constaté ou si DHL a reconnu celle-ci par écrit.
Le titulaire du droit ne sera pas habilité à céder les créances qu'il détient éventuellement à l'encontre de DHL avant d'avoir reçu l'accord écrit de DHL. Dans la mesure où DHL est responsable à l'égard de l'expéditeur, ce dernier cède à DHL les droits éventuels qu'il détient à l'encontre du destinataire de l'envoi et de tiers reconnus comme étant les auteurs du préjudice ou y ayant contribué.
Dans le cas de créances dues par le destinataire, DHL a un droit de rétention sur toutes les marchandises qui lui auront été remises par l'expéditeur, indépendamment de l'existence d'une connexion entre les créances dues et des marchandises remises.

18 Caractère dissociable

Si une disposition quelconque des présentes Conditions générales de transport n'est pas ou plus valable, l'invalidité de celle-ci n'affectera pas la validité de toutes les autres dispositions des présentes.

19 Loi applicable / juridiction compétente

Le droit suisse s'appliquera aux présentes Conditions générales et à tous les contrats qui en découlent. La juridiction compétente pour tous les litiges est Bâle.

20 Texte original

Les Conditions générales de DHL sont établies en langue allemande, française, italienne et anglaise. En cas de contradiction, la version allemande fera foi.

De plus amples informations sont à disposition sur le site https://mydhl.express.dhl/ch/fr/home.html et auprès du Service Clients DHL.

Regensdorf, 1er mars 2024