



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DHL PARCEL

## ("Conditions Générales")

### AVIS IMPORTANT

Lorsque vous faites appel aux services de DHL PARCEL, 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.

Le terme "Envoi" désigne tous colis ou palettes transportés sous une lettre de transport, et qui pourront être transportés par tous 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, ou bordereau d'expédition et ladite lettre de transport incorporera les présentes clauses et conditions. 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 DHL.

## 1 Douane, Exportations et Importations

DHL pourra fournir l'une quelconque des 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, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile), l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route)<sup>1</sup>, 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
- Il contient des marchandises contrefaites, des animaux, des lingots d'or, des devises, des banderoles fiscales ou des vignettes, des effets de commerce au porteur, des métaux et pierres précieuses, des armes à feu (qu'elles soient vraies ou fausses), des pièces détachées d'armes à feu, des armes, des explosifs, des minutions, des restes humains, du matériel pornographique ou des stupéfiants);

---

<sup>1</sup> Les marchandises ADR peuvent être transportées par le service Speedpack moyennant accord écrit préalable

- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter l'objet en toute sécurité ou conformément à la loi;
- Son emballage est défectueux ou inadéquate..

### **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 courrier sera réputée être le premier service postal destinataire), sauf accord différent de livraison avec le Destinataire, mais ne seront pas forcément remis en main propre au Destinataire désigné. Des expéditions à destination d'adresses comportant une zone centrale de réception seront livrées à cette zone. 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 ou si le Destinataire refuse la livraison ou refuse de payer la livraison, 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.

### **5 Frais 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, frais annexes, tous droits et taxes dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL pour le compte de l'Expéditeur ou 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 au sens des dispositions de l'article 2.

### **6 Responsabilité de DHL**

**La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs 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. Si le transport de l'objet considéré conjugue le transport par avion, par route ou tout autre mode de transport, il sera considéré avoir été transporté par avion. La responsabilité de DHL par Envoi transporté, sans préjudice des articles 7-11 des présentes, sera limitée à la valeur réelle en numéraire de l'Envoi et ne dépassera pas les sommes suivantes:**

**19 DTS /kilogramme pour des Envois transportés par avion ou d'autres moyens de transport à l'exception du transport routier ; ou**

**8.33 DTS/kilogramme pour des Envois transportés par la route.**

Un Droit de Tirage Spécial (DTS) est une unité de compte adoptée par le Fonds Monétaire International. Sa valeur actuelle est régulièrement publiée dans les journaux financiers ou sites web. A la date de la publication des présentes conditions 8,33 DTS correspondaient à environ 9 EUR.

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 l'assurance indiquée à l'article 8 (Assurance de l'Envoi) ou sa propre assurance, faute de quoi l'Expéditeur assumera tous les risques de perte ou de préjudice.

## 7 Délai de réclamation

En cas de pertes ou avaries, le Destinataire sera tenu d'adresser des réserves à DHL indiquant la nature générale de la perte ou avarie (i) au plus tard au moment de la livraison en cas de pertes ou avaries apparentes ou (ii) dans les 7 jours de la livraison en cas de pertes ou avaries non apparentes.

Toutes réclamations d'indemnité 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.

## 8 Assurance de l'Envoi<sup>2</sup>

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 demande une telle assurance par le biais des systèmes automatisés de DHL ou fasse une demande écrite séparée et verse la prime applicable. L'assurance de l'Envoi ne couvre pas les pertes ou préjudices indirects ni les pertes ou préjudices causés par des retards.

## 9 Retard dans la livraison de l'Envoi

DHL déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL, mais ces calendriers **ne sont pas impératifs et ne font pas partie intégrante du contrat**. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour tous 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 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 employé des douanes ou autre agent public ; les cas de force majeure, par exemple tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, accident d'avion ou embargo, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflits sociaux.

## 11 Conventions internationales

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 Montréal ou la Convention de Varsovie, s'applique. Pour les transports nationaux et internationaux par route, la Convention relative au transport international de Marchandises par route (CMR) peut s'appliquer. Ces conventions limitent la responsabilité de DHL en cas de perte ou de préjudice.

---

<sup>2</sup> Assurance non disponible pour le Courrier International (DHL Globalmail Business).

## **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 son représentant sont complètes et exactes;
- L'objet 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 ;
- Tous lois et règlements en matière de douane, d'importation et d'exportation et tous autres lois et règlements ont été respectés ; et
- La feuille de transport a été établie par le représentant habilité de l'Expéditeur et les clauses et conditions 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 Clauses et Conditions 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**

L'invalidité ou l'impossibilité d'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Clauses et Conditions.

## **16 Médiation**

Si l'Expéditeur ou toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi n'est pas satisfait de la réponse de DHL à une réclamation, la législation belge lui permet de s'adresser auprès du Service de médiation pour le secteur postal: Rue Royale 97 bte 14, 1000 Bruxelles, tél. 02 221 02 20.