



ASSURANCE TRANSPORT COMPLÉMENTAIRE

Tous les envois DHL eCommerce sont régis par les Conditions générales de transport ainsi que par les dispositions de la Convention internationale CMR. En cas de perte ou de dommage, la responsabilité de DHL est légalement limitée à 8,33 DTS (droits de tirage spéciaux) par kilo sur base du poids réel, ce qui correspond à environ 10 € par kilo. Pour garder l'esprit tranquille en cas d'envois de grande valeur, vous pouvez conclure une assurance transport complémentaire !



SÉCURITÉ SUPPLÉMENTAIRE

Chez DHL eCommerce, vous pouvez conclure une assurance transport complémentaire pour vos envois de grande valeur. Moyennant une prime très intéressante, vous êtes donc assurés, sans franchise, contre une perte ou un dommage éventuel(le).

Cela vous offre une sécurité supplémentaire : DHL eCommerce traite toujours vos envois avec le plus grand soin mais une erreur peut se produire pour diverses raisons. Dans ce cas, l'assurance transport indemnise la valeur de remplacement du contenu mais aussi les frais de transport en vue de réparer le dommage ou de remplacer le produit.

CONCLURE UNE ASSURANCE TRANSPORT COMPLÉMENTAIRE

Par envoi

Notre outil d'expédition My DHL Portal vous permet de contracter très simplement une assurance transport lorsque vous créez votre envoi. Il vous suffit de cocher le service supplémentaire « Assurance » et d'indiquer la valeur à assurer :

- Jusqu'à 500 €
- De 500 € à 1 000 €
- Plus de 1 000 € : saisissez la valeur à assurer vous-même.

Pour tous vos envois

Si vous envoyez régulièrement des envois de valeur, il peut être plus avantageux de conclure une assurance transport pour tous vos envois. Dans ce cas, vous pourrez conclure une assurance transport pour une période d'un an, ce qui permet généralement de bénéficier d'une réduction sur la prime. Intéressé ? Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur DHL habituel.

VOS AVANTAGES PRINCIPAUX

- Une sécurité supplémentaire et aucune franchise : vous avez l'assurance que la perte ou le dommage éventuel(le) sera indemnisé(e) entièrement.
- C'est simple : il vous suffit de cocher le service supplémentaire « Assurance » lorsque vous créez votre envoi via notre outil d'expédition My DHL Portal.
- Une seule facture pour les coûts de transport et l'assurance.
- Le destinataire signe pour réception de l'envoi.
- Traitement rapide de plaintes.

Que faire en cas de perte ou de dommage ?

Si votre envoi est endommagé ou se perd durant le transport, contactez immédiatement notre service clientèle. Il vous communiquera un numéro de dossier avec lequel vous pourrez introduire une plainte. Chaque plainte doit être introduite par écrit auprès de DHL eCommerce :

- dans les 30 jours après la livraison en cas de dommage ou de perte partielle ;
- dans les 60 jours après l'enlèvement en cas de perte totale.

Pour introduire votre plainte, veuillez créer un ticket CS dans My DHL Portal. Nous mettons tout en œuvre pour clôturer le dossier dans les 10 jours ouvrables.

Conditions et exceptions

- Si la valeur de l'envoi est supérieure à 100 000 €, veuillez en discuter au préalable avec votre interlocuteur habituel.
- L'emballage de vos marchandises doit convenir à un processus de transport et de tri automatisé.
- La valeur intellectuelle, les dommages indirects et les envois de retour ne peuvent pas être assurés.
- L'assurance transport n'est pas disponible pour les enveloppes et les colis boîte aux lettres.

Les conditions complètes de la police d'assurance sont disponibles sur notre [site Internet](#).



PLUS D'INFORMATIONS

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous adresser à votre interlocuteur habituel chez DHL eCommerce.