

PROCÉDURE DE PLAINTE DHL



Dans notre rôle de partenaire logistique, nous veillons à traiter vos envois avec le plus grand soin. Malheureusement, il nous arrive aussi de commettre des erreurs : un envoi peut se perdre ou être endommagé. Dans ce cas, voici comment vous devez procéder.

Que faire en cas de dommage ?

- En cas d'un dommage visible : votre destinataire doit le signaler au chauffeur dès réception de l'envoi. Cela signifie que votre destinataire signe la réception d'un envoi endommagé. Le destinataire doit alors également vous informer du dommage.
- En cas d'un dommage non visible : en tant qu'expéditeur, vous informez le service clientèle de DHL via My DHL Portal ou par téléphone dans les 5 jours ouvrables après la livraison.

Que faire en cas de perte ?

En cas de perte d'un envoi, vous pouvez introduire une plainte dans les 60 jours à compter de la date à laquelle DHL a accepté l'envoi.

SIGNALER UN DOMMAGE / UNE PERTE – MY DHL PORTAL OU 02 588 01 50

En cas de dommage ou de perte, veuillez prévenir au plus vite notre service clientèle : dès la livraison si le dommage est visible, dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison en cas de perte (partielle) ou de dommage non apparent. Nos collaborateurs ouvriront directement un dossier pour vous permettre – si nécessaire – d'introduire une plainte.

Comment introduire une plainte ?

L'introduction d'une plainte s'effectue en 2 étapes.

Étape 1 – Collecter des informations

Pour pouvoir traiter une plainte, nous avons besoin des informations suivantes.

- le numéro d'envoi ou du dossier ;
- une copie de la facture d'achat des marchandises perdues ou endommagées ;
- le poids des marchandises perdues ou endommagées ;
- une description du contenu et une preuve de la valeur des marchandises perdues ou endommagées
- En cas de dommage : des photos des marchandises endommagées, ainsi que de l'emballage endommagé, y compris l'étiquette d'envoi et le matériel de calage utilisé pour protéger les marchandises.

Étape 2 – Introduire une plainte

Toutes les réclamations visant à obtenir une indemnisation doivent être introduites par écrit auprès de DHL eCommerce :

- dans les 30 jours à compter de la date de livraison de l'envoi en cas de dommage ou de perte partielle
- dans les 60 jours à compter de la date d'acceptation de l'envoi par DHL en cas de perte totale

Pour introduire votre plainte, veuillez créer un ticket CS dans notre outil d'expédition My DHL Portal.

Que se passe-t-il ensuite ?

Dès que DHL reçoit une plainte accompagnée des informations demandées, nous l'examinons dans les meilleurs délais. La plupart des plaintes sont traitées dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception.

Une décision au sujet d'une plainte peut être :

- Une acceptation complète de la plainte
- Une acceptation partielle de la plainte
- Un rejet complet de la plainte

Quelle est la hauteur de l'indemnisation financière ?

Si votre plainte est rejetée, vous ne recevez pas d'indemnisation financière. Si votre réclamation est acceptée partiellement ou complètement, DHL eCommerce vous verse une compensation financière.

Nous distinguons deux situations :

1. Vous n'avez **pas assuré** votre envoi via DHL. Dans ce cas, la responsabilité légale sera d'application..
2. Vous avez **assuré** votre envoi via DHL. La plainte sera traitée conformément aux conditions d'assurance DHL.

Pour plus d'informations sur la responsabilité de DHL, consultez les [Conditions Générales](#) sur notre site Internet.

Comment assurer vos envois via DHL ?

Si vous expédier des envois de valeur à une adresse privée ou professionnelle, veuillez sélectionner l'option Assurance lors de la création de votre envoi dans notre outil d'expédition My DHL Portal.

Vous souhaitez en savoir plus sur l'assurance ? Cliquez [ici](#) ou demandez des informations à votre interlocuteur DHL.

Un emballage solide évite les dégâts

Si les marchandises n'étaient pas correctement emballées, une plainte de dommages pourra être rejetée. Veillez à ce que l'emballage soit solide, adapté au contenu et adapté au tri mécanique. Réduisez au maximum l'espace entre le contenu et l'emballage et remplissez les espaces vides avec du matériau de remplissage afin que votre boîte ne s'écrase pas. Vous trouverez plus de [conseils d'emballage](#) sur notre site web.

Plus d'information

Si vous souhaitez en savoir plus sur la procédure de plainte, veuillez contacter votre interlocuteur DHL.