CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE DHL ECOMMERCE EUROPE
(“Conditions Générales”)

1 Scope

1.1 Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL eCommerce, 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 s’appliquent aux services de transport assurés par DHL eCommerce (les « Services »).

1.2 Le terme "Envoi" désigne tout colis et/ou palettes transportés sous une lettre de transport, et qui pourra être transporté par tout moyen choisi par DHL eCommerce, y compris par route, par avion ou par tout autre transporteur. Par "lettre de transport" (y compris en version électronique) il convient d’entendre tout élément d’identification de l’Envoi ou tout document produit à l’aide des systèmes automatisés de DHL eCommerce ou de l’Expéditeur, notamment une étiquette, un code-barres, une lettre de voiture ou un bordereau d’expédition. Un Envoi correspond à un colis, sauf lorsque le Service permet le regroupement de plusieurs colis sous une même lettre de transport. Chaque Envoi sera transporté sur base d’une responsabilité limitée conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales. Si l’Expéditeur souhaite une protection accrue, une assurance pourra être fournie moyennant un coût supplémentaire.

1.3 Les Services incluent le transport de l’Envoi, depuis sa réception par DHL eCommerce jusqu’à sa livraison, y compris les services optionnels ou accessoires sélectionnés.

1.4 Les conditions générales de l’Expéditeur ne seront pas applicables aux Services.

2 Envois non acceptés

L’Expéditeur reconnaît qu’un Envoi est réputé inacceptable et, par conséquent, exclu du transport («Envoi Prohibé ») si :

a) il contient des marchandises contrefaites, des copies de produits non autorisées, des animaux ou des végétaux vivants, des restes humains ou animaux, des denrées facilement périssables ou des marchandises nécessitant un traitement spécial (par exemple, contrôle de la température ou de l’humidité);
b) il contient des équipements militaires ou autres marchandises faisant l’objet d’une interdiction ou soumises à une licence, une autorisation ou un permis (comme les biens à double usage ou les armes) à des fins d’importation, d’exportation, de transit ou de transfert sous contrôle d’exportation, sanctions ou autres restrictions réglementaires (« Marchandises Contrôlées »);
c) il contient des marchandises soumises à des procédures réglementaires (par exemple, circulation des produits soumis à accise) ou à une autorisation spéciale de transport (sauf accord contraire);
d) il contient un objet classé matière dangereuse, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l’ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route) pour les Envois transportés par la route, l’IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l’ICAO (Organisation Internationale de l’Aviation Civile) pour les Envois transportés par avion, ou par tout autre organisme compétent;
e) il présente un emballage défectueux ou inapproprié ;
f) l’Expéditeur, le Destinataire ou tout tiers ayant un intérêt dans l’Envoi, directement ou indirectement impliqué dans l’envoi ou la transaction, est une personne physique ou morale soumise à des sanctions des Nations Unies, de l’UE, des États-Unis ou, le cas échéant, d’autres gouvernements et institutions internationales (Denied Party) (« Partie Sanctionnée »);
g) sa valeur brute (TVA incluse) excède EUR 25.000 par Envoi[1];
h) il contient des métaux précieux, des pierres précieuses, des antiquités, des pièces d’art uniques ou tout autre article de valeur jugé à « haut risque », des devises, des cartes bancaires, des instruments négociables, des timbres-poste, des titres, des actions ou des lettres de change, représentant une valeur totale de plus de EUR 500 par Envoi ; ou
i) l’ensemble des Envois envoyés pour livraison au même Destinataire le même jour contiennent des objets repris au paragraphe (h) dont la valeur totale excède EUR 500.

DHL eCommerce n’a aucune obligation de vérifier qu’un Envoi est acceptable en vertu de la précédente disposition. En cas de doute raisonnable quant à un Envoi Prohibé ou pour toute raison liée à la sûreté ou sécurité, aux douanes ou toute autre règlementation, DHL eCommerce pourra ouvrir et inspecter l’Envoi. Une telle inspection par DHL eCommerce ne libérera en aucun cas l’Expéditeur de ses responsabilités. Si un Envoi est jugé inacceptable, DHL

[1] Ne s’applique pas à DHL Europlus

eCommerce pourra (i) refuser l'Envoi sans justification, (ii) retourner l'Envoi aux frais de l'Expéditeur ou garder l'Envoi afin d'être enlevé par l'Expéditeur, ou (iii) accepter de transporter l'Envoi sans notification à l'Expéditeur et exiger ultérieurement des frais supplémentaires pour tout traitement spécial qui aura été nécessaire.

3 Obligations de l'Expéditeur

L'Expéditeur a les obligations suivantes :

a) préparer et emballer de façon appropriée l'Envoi afin de permettre le transport dans des conditions de manutention standard par le biais d'un système automatisé ;
b) (i) apposer sur l'Envoi une lettre de transport adéquate, (ii) fournir des informations correctes quant à la description du produit, au pays d'origine, à l'évaluation en douane et à la classification tarifaire applicable des marchandises (pour les besoins des douanes) et (iii) indiquer sur l'Envoi l'adresse complète du Destinataire et de l'Expéditeur. Toute déclaration de valeur pour les douanes ou à titre informatif ne pourra être interprétée comme une déclaration d'intérêt spécial ou de valeur au sens des conventions internationales de transport (par exemple la convention CMR ou la Convention de Montréal) ou de toute autre disposition similaire prévoyant une extension de responsabilité;
c) Satisfaire à ses obligations relativement aux données personnelles communiquées à DHL eCommerce, notamment les données du Destinataire requises pour le transport, le dédouanement et la livraison, telles qu'une adresse électronique et un numéro de téléphone portable ;
d) se conformer à l'ensemble des lois et règlements applicables en matière d'importation, de transit, d'exportation, des douanes, de contrôle des exportations et de sanctions des autorités ou organisations internationales (« Lois Commerciales ») et s'abstenir de demander à DHL eCommerce d'assurer des services qui résulteraient, directement ou indirectement, en une violation des Lois Commerciales applicables ;
e) fournir et joindre à l'Envoi les informations et documents nécessaires à son traitement conformément aux Lois Commerciales applicables. Toutes les informations fournies par l'Expéditeur doivent être véridiques, complètes et correctes. DHL eCommerce n'a pas d'obligation de vérifier l'exactitude et l'intégralité des documents. Tout document manquant devra, sur simple demande, être présenté par l'Expéditeur sans délai et au plus tard sous cinq jours ouvrables. Faute de quoi, DHL eCommerce pourra considérer l'Envoi comme un Envoi Prohibé conformément à l'article 2. Si l'Expéditeur identifie une erreur ou inexactitude, il est tenu d'en avertir DHL eCommerce dans les plus brefs délais ;
f) Déterminer la classe d'exportation des marchandises, ne remettre à DHL eCommerce aucune Marchandise Contrôlée et avertir immédiatement DHL eCommerce par écrit en cas de doute ou de présence avérée de Marchandises Contrôlées dans l'Envoi;
g) s'assurer que la livraison à la destination finale ainsi que tout utilisateur final et toute utilisation finale connus soient conformes aux Lois Commerciales applicables et que ni l'Expéditeur, une société holding, le Destinataire ou tout tiers directement ou indirectement sous contrat avec l'Expéditeur ne constitue une Partie Refusée;
h) tenir des registres et fournir les informations et documents relatifs aux Envois, tel que requis par les autorités gouvernementales compétentes ; et
i) à l'occasion d'une commande de Service, si DHL eCommerce le demande, fournir une garantie pour toute dette due à DHL eCommerce.

L'Expéditeur s'engage à couvrir et dégager DHL eCommerce de toute responsabilité en cas d'action, d'obligation, de réclamation, de jugement, de sentence, de pertes ou de dommages découlant d'un manquement de l'Expéditeur à se conformer aux lois et règlements applicables ou à ses obligations en vertu des articles 2 et 3 des présentes. Cela inclut tous dommages causés à des personnes, à des locaux, à des tiers ou à d'autres envois suite à la remise d'Envois Prohibés à DHL eCommerce, ainsi que toutes sanctions, amendes, mesures et réclamations avancées par les autorités à la suite de violations par l'Expéditeur de lois en matière de douane, d'importation et d'exportation.

4 Services et obligations de DHL eCommmerce

En l'absence de tout autre accord de livraison avec le Destinataire :

a) DHL eCommerce s'engage à transporter chaque Envoi à destination et à le livrer auprès du Destinataire ou d'une personne autorisée par le Destinataire à l'adresse donnée par l'Expéditeur. Les Envois à destination d'une adresse comportant une zone centrale de réception seront livrés à cette zone. Les Envois de petit format sans service additionnel pourront être livrés en boîte aux lettres. Par contre, aucun Envois ne pourra être livré en boîte postale. Pour certaines destinations les Envois pourront aussi être déposés à l'attention du Destinataire dans un Servicepoint, Parcelstation, en consigne automatique ou un autre endroit d'entreposage similaire; ou

b) si ni le Destinataire, ni une personne autorisée ne sont présents lors de la livraison, sous réserve de la législation locale, DHL eCommerce pourra remettre l'Envoi à un Destinataire de substitution et en informera le Destinataire. DHL eCommerce ne pourra pas remettre l'Envoi à un Destinataire de substitution si l'Expéditeur a sélectionné un service « Destinataire non substituable » lorsque cette option est disponible. Un Destinataire de substitution inclut tout parent du Destinataire, ainsi que toute autre personne présente à l'adresse du Destinataire ou dans les environs immédiats (voisin).

4.2 A moins de convenir autrement par écrit, les Envois ne pouvant être livrés tel que décrit ci-dessus seront gardés dans un Servicepoint, Parcelstation, une consigne automatique ou toute autre endroit d'entreposage similaire afin d'être enlevés par le Destinataire ou une autre personne autorisée pendant au moins 7 jours calendaires suivant la première tentative de livraison. DHL informera le Destinataire de la non-livraison. Ceci s'applique également lorsqu'on ne peut raisonnablement pas s'attendre à ce que DHL eCommerce livre un Envoi en raison de circonstances extraordinaires ou de difficultés excessives à l'adresse de livraison.

4.3 DHL eCommerce n'est pas obligé d'obtenir une preuve de livraison. DHL eCommerce peut utiliser des dispositifs électroniques afin de prouver la collecte et/ou la livraison d'un Envoi, y compris pour consigner des observations. Une telle documentation électronique constitue une preuve suffisante de livraison.

4.4 DHL eCommerce suivra toute instruction licite émise par une autorité gouvernementale relativement à l'Envoi, y compris, mais sans s'y limiter, l'immobilisation, le contrôle ou la saisie.

4.5 Si un Envoi est considéré comme inacceptable en vertu de l'article 2 des présentes, si sa valeur en douane a été sous-évaluée, si le Destinataire ne peut raisonnablement être identifié ou localisé ou si le Destinataire rejette la livraison ou refuse de payer les droits de douane ou autres frais liés à l'Envoi, DHL eCommerce déploiera des efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier. Faute de quoi l'Envoi pourra être transféré, aliéné ou vendu conformément à la loi applicable sans que la responsabilité de DHL soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de l'opération sera affecté au paiement des frais de douane, des frais liés à l'Envoi et des coûts administratifs connexes, et le solde sera restitué à l'Expéditeur. Sauf législation locale contraire, l'Expéditeur autorise DHL eCommerce à détruire tout Envoi dont le retour à l'Expéditeur serait empêché par la loi ou par les circonstances, ainsi que tout Envoi contenant des marchandises dangereuses ou des denrées périssables.

4.6 DHL eCommerce déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL eCommerce, ces calendriers n'étant cependant pas impératifs et ne faisant pas partie intégrante du contrat.

4.7 DHL eCommerce peut, à sa seule discrétion, choisir l'itinéraire de transport et sous-traiter tout ou partie du Service.

4.8 De plus amples informations sur les Services de DHL eCommerce proposés dans chaque pays, notamment les options de livraison applicables, sont disponibles auprès du service clientèle de DHL.

5 Coûts et Taxes

Sauf accord contraire :

5.1 Les tarifs de transport et autres services (« Coûts») seront calculés conformément à la liste de prix de DHL eCommerce applicable au moment du transport. Sauf accord contraire, les Coûts s'entendent nets hors taxes, droits douaniers, cautions en douane et autres frais réglementaires payés par DHL eCommerce pour importer ou exporter l'Envoi (« Taxes »). Sauf accord contraire (par exemple pour le service DHL Europlus), l'Expéditeur paiera les Coûts avant envoi et DHL eCommerce demandera au Destinataire de payer ou de rembourser les Taxes.

5.2 L'Expéditeur, ou le Destinataire lorsque DHL eCommerce agit pour le compte de ce dernier, est tenu de régler ou de rembourser à DHL eCommerce tous les Coûts et Taxes dus pour les Services fournis par DHL ou encourus par DHL eCommerce pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire. Le paiement des Taxes pourra être exigé préalablement à la livraison. Tout paiement par le Destinataire libère l'Expéditeur de ses obligations de paiement.

5.3 Il incombe à l'Expéditeur d'informer le Destinataire des Coûts et Taxes attendus. Tout refus par le Destinataire de payer les Coûts et Taxes dus sera considéré comme un rejet de la livraison auquel cas l'Expéditeur restera conjointement et solidairement responsable du paiement.

5.4 DHL eCommerce peut exercer un droit de gage ou de rétention sur les marchandises et les documents en sa possession à l'égard de toute personne qui en demanderait la livraison. DHL eCommerce peut également exercer son droit de gage ou de rétention à l'encontre de l'Expéditeur ou du Destinataire pour toute somme qui lui est due pour des services antérieurs.

5.5 Tous les marchandises, documents et sommes d'argent en possession de DHL eCommerce relativement à l'Envoi serviront de garantie pour d'éventuelles réclamations contre l'Expéditeur.

6 Responsabilité de DHL eCommerce

6.1 La responsabilité de DHL eCommerce pour chaque Envoi est limitée conformément aux dispositions impératives suivantes :

a) pour les Envois transfrontaliers transportés par voie routière (considéré comme le mode de transport par défaut), la responsabilité de DHL eCommerce est ou sera réputée limitée par la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (CMR) à la valeur la plus basse entre (i) la valeur actuelle de marché ou la valeur déclarée, ou (ii) 8,33 DTS (droits de tirage spéciaux) par kilogramme (approximativement 10 EUR par kilogramme). Cette limitation s'appliquera également aux Envois routiers nationaux en l'absence de toute limite de responsabilité impérative ou plus basse dans la législation nationale applicable au transport.

b) Pour les Envois transportés par voie aérienne (en ce compris le transports routiers complémentaires et les arrêts en route), la responsabilité de DHL eCommerce est limitée conformément à la Convention de Montréal ou la Convention 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 ou la valeur déclarée, ou (ii) 26 DTS (droits de tirage spéciaux) par kilogramme (approximativement 32 EUR par kilogramme).

6.2 La responsabilité de DHL eCommerce est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs liés 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 profits, de recettes, d'intérêts ou d'opportunités commerciales futures) que ladite perte ou ledit préjudice soit spécial ou indirect, et même si l'attention de DHL eCommerce a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice. Sauf lorsque la Convention de Montréal s'applique, cette limitation ne s'applique pas aux préjudices causés en raison d'une faute intentionnelle ou d'une autre faute de DHL eCommerce qui, selon la loi applicable, serait considérée comme équivalant à une faute intentionnelle.

6.3 Toute perte ou dommage apparent devra être constaté par écrit au moment de la livraison et en cas de perte ou dommage non apparent une notification écrite devra être envoyée à DHL eCommerce au plus tard sous 7 jours à compter de la livraison, dimanche et jours fériés exclus, indiquant la nature générale de la perte ou du dommage, sauf disposition contraire de la législation applicable.
Toute demande d'indemnisation devra être soumise par écrit à DHL eCommerce sous trente (30) jours à compter de la date de livraison de l'Envoi en cas de dommage, de perte partielle ou de retard, et sous soixante (60) jours à compter de la date d'acceptation de l'Envoi par DHL eCommerce en cas de perte totale, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée, sauf disposition contraire d'une loi impérative.

7 Assurance Envoi

7.1 Si l'Expéditeur considère que ces limites de responsabilité sont insuffisantes, il lui appartient de procéder à une déclaration spéciale de valeur et demander une assurance. DHL pourra fournir une assurance complémentaire couvrant la valeur de la perte ou du dommage de l'Envoi, à condition que l'Envoi satisfasse aux présentes Conditions Générales et que l'Expéditeur en ait fait la demande spécifique auprès de DHL eCommerce par écrit et ait payé la prime applicable.

7.2 L'assurance de l'Envoi ne couvre pas les pertes ou dommages indirects, ni les pertes ou dommages découlant d'un retard. Sont exclus de la couverture d'assurance susmentionnée :
a) les pertes et dommages relatifs à des Envois Prohibés selon l'article 2 ;
b) les pertes et dommages dus à un emballage inapproprié ou défectueux ;
c) les pertes et dommages causés par l'Expéditeur ; et
d) les pertes et dommages signalés après expiration du délai de prescription.

7.3 De plus amples informations sur l'assurance Envois applicable aux différents Services sont disponibles sur simple demande.

8 Dédouanement

DHL eCommerce peut être amené à réaliser les activités ci-après pour l'Expéditeur afin d'assurer ses Services :

8.1 Remplir des documents, modifier des codes de produit ou de service et payer les droits, taxes ou pénalités requis en vertu des lois et règlements en vigueur.
8.2 Intervenir en qualité de transitaire de l'Expéditeur pour les besoins de la douane et en qualité de Destinataire aux seules fins de désigner un agent en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire.
8.3 Rediriger l'Envoi à l'agent en douane du Destinataire ou à toute autre adresse sur demande faite par toute personne dont DHL eCommerce peut raisonnablement penser qu'elle y est habilitée.

Dans la mesure autorisée par la loi, l'Expéditeur désigne DHL eCommerce (ou ses mandataires autorisés) afin d'intervenir en qualité de représentant direct en douane et de mandataire légitime aux fins de la déclaration en douane et/ou de l'importation légale de l'Envoi. DHL eCommerce ne pourra en aucun cas intervenir en qualité de (1) exportateur aux fins de contrôle des exportations ou (2) exportateur aux fins de conformité aux règles douanières.

9 Circonstances indépendantes de la volonté de DHL eCommmerce

La responsabilité de DHL eCommerce ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL eCommerce. 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; tous défauts ou caractéristiques inhérents à la nature de l'Envoi, même connus de DHL eCommerce; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée par ou sous contrat avec DHL eCommerce, 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, embargo, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflits sociaux, épidémie, pandémie; pénurie de main-d'œuvre, de matériaux et de services et impossibilité ou retard d'approvisionnement ; cyberattaques ou toutes autres menaces liées à la sécurité des informations, et toutes autres défenses prévues par la législation applicable.

10 Divers

10.1 DHL eCommerce recueille, garde et traite les données personnelles fournies par l'Expéditeur ou le Destinataire dans le cadre de l'exécution des Services conformément à la législation applicable et à la Politique relative à la protection des données de DHL Group, disponible sur https://group.dhl.com/en/data-protection.html. DHL eCommerce pourra transmettre les données clients aux tribunaux ou autorités publiques tel que requis par la loi.

10.2 Les informations fournies par l'Expéditeur peuvent être utilisées par DHL eCommerce pour se conformer aux obligations légales nationales et internationales (y compris pour le contrôle des Parties Sanctionnées).

10.3 L'invalidité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque disposition n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Conditions Générales. Toute disposition non valide devra être remplacée par une nouvelle disposition, laquelle devra retranscrire le plus fidèlement possible l'objectif économique, juridique et commercial de la précédente disposition.

10.4 Tout litige né de l'application des présentes Conditions Générales ou se rapportant de quelque façon que ce soit à celles-ci, sera soumis à la compétence non exclusive des tribunaux de Bruxelles et régi par les lois du pays d'origine de l'Envoi et l'Expéditeur reconnaît irrévocablement cette juridiction, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

11 Médiation (seulement pour DHL eCommmerce Belgique)

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: Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles, tel. 02 221 02 30.