



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

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.

Prime

Pour les envois d'une valeur inférieure ou égale à 500 €, vous payez un montant fixe de 2,50 €, jusqu'à 1 000 € vous payez 3,50 € et si la valeur de l'envoi dépasse 1 000 €, la prime d'assurance s'élève à 0,75% de la valeur à assurer. Si la valeur de l'envoi est supérieure à 100 000 €, vous devez demander au préalable l'autorisation de notre service clientèle.

Le plus facile (et le plus avantageux !) est de conclure une assurance transport pour tous vos envois. Pour ce faire, veuillez contacter notre service clientèle ou votre interlocuteur habituel chez DHL eCommerce. Dans ce cas, vous pourrez conclure une seule assurance transport pour une période d'un an, ce qui permet généralement de bénéficier d'une réduction sur la prime.

Conditions et exceptions

- Le conditionnement de vos marchandises doit convenir à un processus de transport et de tri automatisé.
- La valeur intellectuelle ne peut pas être assurée.
- Les dommages indirects ne peuvent pas être assurés.
- Les conditions complètes de la police sont disponibles sur demande.

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.

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.
- La simplicité : 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.



PLUS D'INFORMATIONS

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