

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS

Version en vigueur à compter du 28 août 2024



ARTICLE 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ces Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions applicables aux prestations exécutées, à quelque titre que ce soit, par DHL International Express (France), société par actions simplifiée au capital de 19 347 230 euros, ayant son siège social au 53 avenue Jean-Jaurès, 93350 Le Bourget, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 494 956 774, ci-après dénommée « DHL ».

En faisant appel aux services de DHL, vous acceptez les conditions suivantes :

1. le cas échéant, les Conditions Particulières applicables aux prestations considérées (applicables uniquement si vous êtes un professionnel) ;
2. Nos Conditions Générales de Vente (CGV) ;
3. Nos Conditions Particulières de remboursement ;
4. Nos Conditions Générales de Transport (CGT), à l'exception des clauses identifiées ci-après.

Ces documents, ci-après dénommés ensemble « les Conditions Contractuelles », forment le contrat conclu entre vous et DHL. Les Conditions Contractuelles sont, à tout moment, disponibles sur notre site web https://www.dhl.fr/fr/dhl_express.html et peuvent être téléchargées ou vous être envoyées sur simple demande.

En cas de contradiction entre ces documents, l'ordre de priorité est celui indiqué ci-dessus.

Les Conditions Contractuelles de DHL applicables sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Ces Conditions Contractuelles peuvent être modifiées à tout moment par DHL.

Le Donneur d'Ordre professionnel renonce expressément au bénéfice de ses conditions générales d'achat.

Les relations contractuelles sont régies par les Conditions Contractuelles de DHL listées ci-dessus, sans préjudice de l'application des Contrats Types figurant dans le code des transports, de la Convention de Genève dite « CMR » en cas de transport international par route, de la Convention de Varsovie ou de Montréal en cas de transport par voie aérienne et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Colis : un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, emballé, quels qu'en soient la nature, le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise à DHL, conditionné par l'expéditeur avant la prise en charge et ce même si le contenu est détaillé dans le contrat de transport.

Conditions Particulières applicables aux prestations considérées : le cas échéant, conditions contractuelles spécifiques (Contrat de services, Accord Cadre, etc.) applicables entre DHL et un Donneur d'Ordre professionnel uniquement.

Donneur d'Ordre : le client (expéditeur, tiers, chargeur ou autre) professionnel ou consommateur (au sens de l'article liminaire du code de la consommation) qui contracte avec DHL.

Envoi : Colis, document ou ensemble de Colis et/ou de documents remis effectivement, au même moment, à la disposition de DHL et dont le déplacement est demandé par un même Donneur d'Ordre pour un même destinataire, d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

Offre « DHL Express Easy » : offre d'expédition simplifiée incluant une prestation de transport, la fourniture d'emballage et des conditions de dédommagement dérogatoires à celles prévues par les Conditions Générales de Transport de DHL pour les clients qui n'ont pas de compte DHL (consommateurs uniquement), commercialisée en agences DHL, boutiques DHL et chez certains partenaires de DHL.

Opérations de Transport : prestations afférentes au déplacement physique et/ou à la gestion des flux d'Envoi(s) de toute provenance et pour toute destination.

Opérations Douanières : toutes formalités douanières effectuées par DHL ou par son sous-traitant la société DHL Aviation (France) (SAS au capital de 38 113 euros, siège social : 53 avenue Jean-Jaurès, 93350 Le Bourget, RCS Bobigny n°421 985 318) en vue de l'importation ou de l'exportation d'un Envoi. Dans ce contexte, DHL et DHL Aviation (France) interviennent en tant que « Représentant en Douane Enregistré », terme par lequel elles sont désignées ci-après.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

3.1 Paiement

Le Donneur d'Ordre s'engage à régler le prix des Opérations de Transport et des éventuelles autres prestations effectuées par DHL, conformément aux modalités fixées dans les présentes CGV.

3.2 Conditionnement, emballage, marquage et étiquetage

L'Envoi doit être remis par le Donneur d'Ordre conditionné, emballé, marqué et étiqueté, de façon à ce qu'il puisse supporter les Opérations de Transport et, de manière générale toutes les opérations confiées et être délivré au destinataire dans des conditions normales.

Les marchandises ne doivent pas constituer une cause de danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, les autres marchandises transportées ou stockées, les véhicules ou les tiers.

Le Donneur d'Ordre répond seul du choix du conditionnement et de son aptitude à supporter le transport et la manutention.

Dans l'hypothèse où le Donneur d'Ordre confierait à DHL des marchandises contrevenant aux dispositions précitées, celles-ci voyageraient aux risques et périls du Donneur d'Ordre et sous décharge de toute responsabilité de DHL. Le Donneur d'Ordre serait tenu pour seul responsable sans recours contre DHL des dommages de toute nature qu'elles pourraient causer.

Sur chaque Colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du lieu de livraison et de la nature de la marchandise. Les mentions des étiquettes doivent correspondre à celles qui figurent sur le contrat de transport.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage.

3.3 Obligations déclaratives

Le Donneur d'Ordre garantit que la description de la nature et des particularités inhérentes aux marchandises transportées et toutes les informations relatives auxdites marchandises et à leur usage, fournies par ses soins ou par ses représentants, sont justes et complètes.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'un manquement à l'obligation d'information et de déclaration sur la nature et les particularités inhérentes à la marchandise et notamment celles qui ne sont pas apparentes, eu égard notamment à sa valeur et/ou aux convoitises qu'elle est susceptible de susciter, sa dangerosité ou sa fragilité.

Le Donneur d'Ordre supporte seul les conséquences résultant de déclarations ou documents d'accompagnement faux, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, y compris pour les informations nécessaires à la transmission de toute déclaration sommaire exigée par la réglementation douanière, notamment pour les transports de marchandises en provenance ou à destination de pays tiers.

3.4 Envois non acceptés ou restreints

Le Donneur d'Ordre s'engage expressément à ne pas remettre à DHL des marchandises illicites ou prohibées.

Le Donneur d'Ordre ne doit pas effectuer d'Envois considérés comme inacceptables par DHL. Les Envois non acceptés par DHL sont définis dans les Conditions Générales de Transport de DHL et sur le Site Internet DHL dans l'onglet « Conseils d'expédition ».

En outre, certains Envois sont sujets à des restrictions tenant à leur nature ou à leur valeur (ci-après désignés « Envois restreints ») notamment, les Envois d'œuvres d'art, bijoux, cigarettes électroniques, tabac, montres, etc. Ces Envois restreints sont soumis à une autorisation de DHL après étude.

3.5 Formalités douanières

Si des Opérations Douanières doivent être accomplies, le Donneur d'Ordre garantit le Représentant en Douane Enregistré de toutes les conséquences financières découlant d'instructions erronées, de documents inapplicables ou de toute autre irrégularité entraînant d'une façon générale liquidation de droits et/ou de taxes supplémentaires, amendes, etc. de l'administration concernée.

Le Donneur d'Ordre reconnaît qu'en cas d'irrégularités ou de contradictions entre les documents fournis par celui-ci concernant la valeur en douane d'un Envoi, à l'exportation ou à l'importation, DHL se basera sur la valeur transactionnelle figurant sur la facture, après ajustement si nécessaire ou appliquera les méthodes secondaires en vigueur d'évaluation de la valeur. DHL sera alors en droit de rectifier tout document requis.

En cas de dédouanement de marchandises au bénéfice d'un régime préférentiel conclu ou accordé par l'Union européenne, le Donneur d'Ordre garantit avoir fait toutes diligences au sens des exigences du Code des Douanes de l'Union Européenne visant à s'assurer que toutes les conditions pour le traitement du régime préférentiel ont été respectées.

Le Donneur d'Ordre doit, sur demande du Représentant en Douane Enregistré, fournir à ce dernier, dans le délai requis, toutes informations qui lui sont réclamées au titre des exigences de la réglementation douanière. La non-fourniture de ces informations dans ce délai a pour effet de rendre responsable le Donneur d'Ordre de toutes les conséquences préjudiciables de ce manquement au titre de retards, surcoûts, avaries, etc.

Toutefois, les règles de qualité et/ou de normalisation technique des marchandises relevant de la seule responsabilité du Donneur d'Ordre, il lui appartient de fournir au Représentant en Douane Enregistré tous documents (tests, certificats, etc.) exigés par la réglementation pour leur circulation. Le Représentant en Douane Enregistré n'encourt aucune responsabilité du fait de la non-conformité des marchandises auxdites règles de qualité ou de normalisation technique.

3.6 Contrôle des exportations

Le Donneur d'Ordre déclare expressément que la prestation qu'il confie à DHL n'entraînera pas une violation par le Donneur d'Ordre, ou par DHL, d'une loi, d'un règlement ou d'une quelconque disposition applicable, que ce soit en matière de sanction notamment économique, d'embargo ou de contrôle des exportations, imposée par un gouvernement ou toute autre autorité compétente. A défaut, le Donneur d'Ordre garantira DHL de tous recours et/ou de toutes dépenses engagées à ce titre.

ARTICLE 4 - LIVRAISON

La livraison est effectuée dans les conditions prévues par les Conditions Générales de Transport de DHL, qui listent notamment certains cas où la livraison est impossible.

Refus ou défaillance du destinataire de l'Envoi

En cas de refus de l'Envoi par le destinataire, comme en cas de défaillance de ce dernier pour quelque cause que ce soit, tous les frais initiaux et supplémentaires resteront à la charge du Donneur d'Ordre.

Les Envois qui du fait du destinataire ne peuvent être livrés dans les 24 heures de leur arrivée dans la ville de destination, séjourneront dans les entrepôts de DHL (ou ceux de ses sous-traitants) aux frais et risques du Donneur d'Ordre.

DHL se réserve le droit de facturer le temps d'attente et ses suites, en cas d'immobilisation du véhicule et du personnel au-delà du délai usuel.

ARTICLE 5 - DROIT D'INSPECTION

Pour des raisons de sécurité et/ou de contrôle, le Donneur d'Ordre reconnaît expressément que DHL ou toute autorité publique pourra ouvrir et inspecter tout Envoi sans en informer préalablement le Donneur d'Ordre.

Tout dommage (retard, refus du colis par le destinataire, etc.) susceptible d'être entraîné par une telle inspection ne pourra ouvrir droit à une quelconque indemnité de la part de DHL.

ARTICLE 6 - DÉDOUANEMENT

Lorsque des Opérations Douanières doivent être accomplies par le Représentant en Douane Enregistré, le Donneur d'Ordre donne mandat au Représentant en Douane Enregistré afin qu'il intervienne en qualité de représentant en douane, agissant directement au nom et pour le compte du Donneur d'Ordre comme le prévoit :

- l'article 18 du Code des Douanes de l'Union (règlement (UE) n° 952/2013 du 9 octobre 2013) et
- l'arrêté du 13 avril 2016 tel que modifié par l'arrêté du 31 mai 2018 relatif à la représentation en douane et à l'enregistrement des représentants en douane.

Il est précisé que ce mandat n'est donné que pour les déclarations en douane et exclut toute substitution ou représentation du mandant par le Représentant en Douane Enregistré auprès de l'administration des douanes pour tout acte contentieux sauf accord contraire écrit des parties.

Le mode de représentation directe sera applicable sauf loi impérative prévoyant le contraire ou l'application d'une autre réglementation impérative dans le ou les pays où sont effectuées les Opérations Douanières.

ARTICLE 7 - POIDS DES ENVOIS

DHL se réserve la possibilité de vérifier le poids indiqué par le Donneur d'Ordre et de rectifier toute erreur de poids en appliquant les règles suivantes :

Le poids pris en compte pour la facturation de l'Envoi (arrondi à la tranche supérieure) sera le plus élevé des deux poids suivants :

- le poids réel, tel que déterminé dans les différents centres de services de DHL par pesage, étant précisé que les balances utilisées sont conformes à la réglementation applicable concernant les poids et mesures, ou
- le poids volumétrique, étant précisé que les règles de calcul du poids volumétrique sont fonction du service de transport. Elles sont disponibles sur simple demande au Service Clients ou sur le Site Internet DHL.

ARTICLE 8 - TARIFS

8.1 Prix

Les prix sont calculés par application de la tarification en vigueur au jour de la remise de l'Envoi. Les prix sont applicables aux prestations effectuées durant les horaires de travail définis par DHL, ce qui exclut les jours fériés et week-ends. Les tarifs ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière (tels que accises, droits d'entrée, etc.), qui seront facturés en sus le cas échéant.

Dans le cadre d'opérations soumises à la taxe sur la valeur ajoutée française (TVA), les prix sont augmentés du montant de la TVA correspondant.

Dans le cas où la TVA française n'a pas été mentionnée sur la facture initiale, DHL fera parvenir au Donneur d'Ordre une facture rectificative mentionnant un supplément de prix égal au montant de la TVA. Ce dernier s'acquittera du montant de TVA correspondant.

Les conditions tarifaires sont disponibles sur simple demande au Service Clients ou sur le Site Internet DHL.

Les conditions tarifaires feront l'objet d'une augmentation annuelle à chaque début d'année civile. Toute modification d'une Opération de Transport, notamment tout changement d'itinéraire, toute immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage non imputable à DHL, peut entraîner un réajustement des conditions tarifaires applicables à l'Opération de Transport.

Les tarifs appliqués au Donneur d'Ordre professionnel sont déterminés sur la base d'un poids, d'une destination et d'un volume d'Envois défini par ce dernier. Dans l'hypothèse où ce poids, destination ou volume d'Envois ne serait pas atteint pendant trois (3) mois consécutifs, DHL aura la faculté de réviser unilatéralement les tarifs en fonction du poids, de la destination ou du volume d'Envois réel.



Siège Social
DHL International Express (France) SAS
Immeuble Le Mermoz - 53 Avenue Jean Jaurès
CS 80014
93351 LE BOURGET CEDEX

S.A.S au capital de 19 347 230 €
RCS Bobigny 494 956 774
No. TVA FR 57 494 956 774
mydhl.express

Service Clients (Client Professionnel) : **0825 10 00 80** Service 0,18 €/min + prix appl.

Service Clients (Client Particulier) : **0809 400 213** Service gratuit + prix appl.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version en vigueur à compter du 28 août 2024



8.2 Surcharge carburant

Chaque Envoi fait l'objet de la facturation d'une surcharge carburant en sus du tarif mentionné à l'article 8.1. La surcharge carburant fait l'objet d'une indexation mensuelle selon les modalités précisées sur le Site Internet DHL dans la rubrique « Surcharge carburant ».

8.3 Options et surcharges

En complément des tarifs mentionnés à l'article 8.1, DHL facturera au Donneur d'Ordre des surcharges et les options choisies par ce dernier, selon les modalités précisées sur une liste d'options et surcharges disponible sur simple demande au Service Clients ou sur le Site Internet DHL.

La liste des options et surcharges peut être modifiée à tout moment par DHL.

8.4 Charges supplémentaires

Toute surcharge, temporaire ou définitive, imputable à une législation ou réglementation nationale ou internationale (ex : renforcement des conditions IATA) sera facturée par DHL au Donneur d'Ordre trente jours calendaires après l'envoi à ce dernier d'une notification écrite l'informant de ladite facturation.

8.5 Dédouanement

Le montant des droits et taxes afférents aux Opérations Douanières est calculé selon la réglementation en vigueur.

Pour couvrir ses frais (avance de fonds vis-à-vis des douanes et gestion administrative des dossiers), DHL facturera un forfait en sus des droits et taxes applicables, soumis à TVA selon les règles de territorialité applicables.

8.6 Solidarité du Donneur d'Ordre

Dans le cas où les droits et taxes, frais de port, frais de transport ainsi que tout autre frais applicable devraient être payés par le destinataire, l'expéditeur ou toute personne autre que le Donneur d'Ordre, ce dernier demeure solidairement responsable et garant du paiement desdits frais applicables, que ce soit vis-à-vis de toute administration, de DHL ou de tout tiers, si la personne qui en est redevable fait défaut et ce, quelle qu'en soit la raison, l'Incoterm et/ou le mode de représentation défini entre les parties.

8.7 Déclaration d'Exportation

DHL rappelle au Donneur d'Ordre que pour toute importation de marchandise provenant de pays tiers sur le territoire communautaire, l'exportateur de la marchandise est légalement tenu de procéder à une Déclaration d'Exportation.

Dans le cas où celle-ci ne serait pas effectuée par l'exportateur, DHL pourra, dans l'intérêt du Client, se substituer à l'exportateur afin d'établir ladite Déclaration d'Exportation. Les coûts résultant de l'établissement de la Déclaration d'Exportation sont calculés en fonction de plusieurs critères tels que notamment le type de marchandise, sa valeur et le pays d'origine.

Le Donneur d'Ordre accepte expressément que tous les coûts supportés par DHL au titre de l'établissement de cette Déclaration d'Exportation lui soient directement facturés et soumis à TVA selon les règles applicables.

ARTICLE 9 - MODALITÉS DE PAIEMENT

9.1 Périodicité de facturation

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées éventuellement conclues avec le Donneur d'Ordre professionnel, DHL facture les Opérations de Transport de manière hebdomadaire et les Opérations Douanières de manière quotidienne.

Cette clause ne s'applique pas aux Donneurs d'Ordre ayant la qualité de consommateur.

9.2 Délai de paiement

Dans le cas des Donneurs d'Ordre consommateurs, le paiement est effectué intégralement lors de la remise du Colis à DHL, à l'exception des prestations de transport payées en ligne qui sont régies à l'article 9.3 des présentes CGV de DHL.

Dans le cas des Donneurs d'Ordre professionnels les factures sont payables dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Par dérogation toutefois, celles relatives aux Opérations Douanières sont payables à réception de facture.

Le Donneur d'Ordre est toujours garant de leur acquittement.

Le paiement est exigible dès la fin du délai de paiement mentionné ci-dessus, sans que le Donneur d'Ordre professionnel ne puisse se prévaloir d'une quelconque demande préalable d'informations ou de documents de quelque nature que ce soit (preuve de livraison, etc.).

Tout règlement partiel, à la date d'échéance convenue, sera en premier lieu imputé sur la partie non privilégiée des créances.

9.3 Paiement en ligne par carte bancaire

Dans le cadre du service de paiement en ligne par carte bancaire, les prestations de transport sont payables immédiatement.

Afin de procéder au paiement, le Donneur d'Ordre accepte de communiquer son numéro de carte bancaire via un système de paiement sécurisé. DHL accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express.

Le montant à payer est initialement basé sur un devis émis en ligne par DHL en fonction des informations communiquées par le Donneur d'Ordre. Toutefois, le montant final peut varier après pesage et mesurage de l'envoi par DHL. Si le montant final facturé est supérieur au montant initialement communiqué, le coût supplémentaire sera débité du même compte lié à la carte bancaire initialement utilisée.

9.4 Défaut et retard de paiement

S'agissant d'un paiement effectué par un Donneur d'Ordre professionnel uniquement, dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Donneur d'Ordre professionnel, les frais en découlant demeuraient à la charge de ce dernier, une action civile et/ou pénale pouvant le cas échéant, être entreprise à son encontre.

En application de l'article L 441-10 du Code de Commerce, des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros sont exigibles par facture échue le jour suivant la date de règlement figurant sur ladite facture dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date, et ce sans qu'un rappel soit nécessaire, sans préjudice des dommages et intérêts et autres frais que DHL se réserve de réclamer.

Les pénalités de retard exigibles, en vertu des dispositions précitées, seront réclamées par DHL à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne en son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Cette clause ne s'applique pas au Donneur d'Ordre consommateur.

9.5 Absence de compensation

Les créances et dettes réciproques nées de l'exécution des prestations ne peuvent se compenser sur la seule initiative d'une des parties.

9.6 Droit de gage conventionnel

Le Donneur d'Ordre reconnaît expressément à DHL un droit de gage conventionnel comportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de DHL, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc.) que DHL détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des dites marchandises, valeurs ou documents.

9.7 Contestation de facture

Toute contestation de facture doit être notifiée à DHL, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 30 jours francs suivant sa date d'émission. La présente clause ne limite en rien le droit d'agir en justice du Donneur d'Ordre dans les délais légaux.

S'agissant d'un Donneur d'Ordre ayant la qualité de consommateur, la date d'émission de la facture correspond à la date de paiement de la prestation par le Donneur d'Ordre.

Les réclamations relatives à des pertes, avaries ou autres dommages sont traitées ci-après au paragraphe 11.4 des présentes CGV de DHL.

9.8 Facturation électronique : MyBill

Le Donneur d'Ordre autorise expressément DHL à lui délivrer par email ses factures sous forme électronique pour tous services DHL répondant aux conditions d'éligibilité du service de facturation électronique MyBill.

Chaque facture, une fois émise, est accessible à tout moment sur le Site Internet DHL dans la rubrique « Services Plus » après authentification du Donneur d'Ordre. Celui-ci doit indiquer l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir ses factures. Le Donneur d'Ordre certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription au service MyBill. Il s'engage à informer DHL de tout changement d'adresse email.

Le Donneur d'Ordre sera libre de consulter ses factures, de les télécharger et/ou de les imprimer. Le service MyBill est gratuit (hors coût de connexion Internet). Le Donneur d'Ordre ne reçoit plus de facture papier par voie postale.

La facture est disponible sur le compte du Donneur d'Ordre pendant une période de douze (12) mois, sauf en cas de renonciation. S'il souhaite conserver plus longtemps le fichier relatif à ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à l'archivage sur le support de son choix.

Le Donneur d'Ordre pourra renoncer au service MyBill sur demande écrite par lettre recommandée avec avis de réception. Dans cette hypothèse, le Donneur d'Ordre recevra une facture papier par voie postale moyennant le paiement d'un coût supplémentaire par facture.

ARTICLE 10 - CONTRAT AVEC LES DONNEURS D'ORDRE PROFESSIONNELS - DURÉE - RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

10.1 Durée

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, toute relation contractuelle entre DHL et le Donneur d'Ordre professionnel est à durée indéterminée.

En conséquence, chacune des parties peut y mettre fin, à tout moment, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis minimal de :

- de un (1) mois quand le temps écoulé depuis le début de la relation est inférieur ou égal à six (6) mois,
- de deux (2) mois quand le temps écoulé depuis le début de la relation est supérieur à six (6) mois et inférieur ou égal à un (1) an ;
- de trois (3) mois quand le temps écoulé depuis le début de la relation est supérieur à un (1) an et inférieur ou égal à trois (3) ans ;
- de quatre (4) mois quand la durée de la relation est supérieure à trois (3) ans, auxquels s'ajoute une semaine, par année complète de relations commerciales, sans pouvoir excéder une durée maximale de six (6) mois.

Durant ce préavis, le Donneur d'Ordre ne devra pas réduire son volume d'Envois.

En cas de non-respect du préavis, DHL aura droit à une indemnité égale au montant de la facturation totale que DHL aurait dû percevoir jusqu'à la date de fin du préavis.

En cas de non-utilisation par le Donneur d'Ordre professionnel d'un compte client pendant une durée supérieure à 6 (six) mois, DHL aura la faculté de résilier ledit compte sans préavis et sans indemnité.

10.2 Résiliation pour manquement

Dans les relations entre DHL et les Donneurs d'Ordre professionnels, en cas de manquement grave ou répété de la part de l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations résultant de la relation contractuelle, l'autre partie pourra, trente (30) jours après avoir mis l'autre partie en demeure d'exécuter ses obligations par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse, résilier de plein droit la relation contractuelle, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de DHL, à quelque titre de ce soit, est limitée aux seuls préjudices directs justifiés.

La notion de préjudice direct justifié exclut notamment l'indemnisation des pertes de chance, des pertes d'exploitation, de production, de profit, de revenu et de gains manqués.

La responsabilité de DHL ne peut être engagée pour toute perte ou tout dommage lié à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence de la Cour de cassation ou lié à une quelconque cause exonératoire de responsabilité telle que visée par les lois, règlements, conventions et jurisprudence applicables au mode de transport considéré.

11.1.A Opérations de Transport

Sous réserve des dérogations applicables aux consommateurs prévues aux articles 11.A et 11.1.B ci-dessous, la responsabilité de DHL est déterminée conformément aux Conditions Générales de Transport de DHL.

Conditions spécifiques à l'Offre « DHL Express Easy »

Lorsque le Donneur d'Ordre consommateur procède à un Envoi via l'Offre « DHL Express Easy » les conditions de dédommagement ci-après mentionnées sont applicables en lieu et place des conditions de dédommagement prévues par les Conditions Générales de Transport de DHL :

- En cas d'envois de documents (UE et hors UE) et d'envois de Colis au sein de l'UE :

En cas de perte ou dommage rendant impropre le document à son utilisation ou en cas de perte ou dommage causé au Colis, DHL dédommagera le Donneur d'Ordre d'un montant forfaitaire de **cinq-cents (500) euros**, sans que le Donneur d'Ordre n'ait à justifier de la valeur dudit document ou Colis. Ce dédommagement intégral, forfaitaire et définitif, quelle que soit la valeur du document ou Colis, ne s'applique ni aux retards, ni aux dommages et/ou pertes dus à des circonstances indépendantes de la volonté de DHL telles que stipulées dans les Conditions Générales de Transport de DHL.

- Pour les envois de Colis hors UE :

En cas de perte ou dommage causé au Colis, DHL dédommagera, sur présentation de justificatif, le Donneur d'Ordre à hauteur de la valeur du Colis telle que déclarée en douane à laquelle sera ajouté le coût de la prestation payée, sans pouvoir dépasser un dédommagement total de **deux mille (2000) euros**. Ce dédommagement ne s'applique ni aux retards, ni aux dommages et/ou pertes dus à une faute du Donneur d'Ordre, au vice propre de l'Envoi, une insuffisance d'emballage qui constituent, de façon non limitative, des causes exonératoires de responsabilité de DHL. DHL ne sera pas tenue responsable des pertes ou dommages indirects, tels que notamment perte économique, perte de revenus, perte de profits, perte d'intérêt, perte d'opportunités commerciales et ce quelle que soit la raison.

11.1.B Responsabilité à l'égard des consommateurs lors de transports routiers domestiques

Par dérogation aux stipulations du deuxième paragraphe de l'article 6.1 des CGT, si le Donneur d'Ordre a la qualité de consommateur, en cas d'Opérations de Transport domestique, la responsabilité de DHL pourra être engagée dans les conditions et limites prévues par le contrat-type figurant en Annexe II de l'article D. 3222-1 du code des transports.

S'agissant de la responsabilité de DHL en cas d'Opérations de Transport internationales pour lesquelles la CMR, la convention de Montréal ou la convention de Varsovie sont applicables, les stipulations de l'article 6.1 demeurent applicables.

11.2 Retard de livraison - Indemnisation

Par dérogation à l'article 6.2 des Conditions Générales de Transport, en cas de retard de livraison, les dispositions suivantes s'appliquent s'agissant de la responsabilité de DHL et de l'indemnité due par DHL au Donneur d'Ordre consommateur :

- En cas de retard lié à une Opération de Transport domestique : l'article 24 du contrat-type figurant en Annexe de l'article D. 3222-1 du code des transports ;



Siège Social
DHL International Express (France) SAS
Immeuble Le Mermoz - 53 Avenue Jean Jaurès
CS 80014
93351 LE BOURGET CEDEX

S.A.S au capital de 19 347 230 €
RCS Bobigny 494 956 774
No. TVA FR 57 494 956 774
mydhl.express

Service Clients (Client Professionnel) : **0825 10 00 80** Service 0,18 €/min + prix appel

Service Clients (Client Particulier) : **0809 400 213** Service gratuit + prix appel

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version en vigueur à compter du 28 août 2024



- En cas de retard lié à une Opération de Transport internationale réalisée sur route : l'article 23 de la Convention de Genève (CMR) ;
- En cas de retard lié à une Opération de Transport internationale réalisée par voie aérienne : les articles 19 et 22 de la Convention de Montréal et, si cette dernière n'est pas applicable, les articles 19 et 22 de la Convention de Varsovie.

11.3 Opérations Douanières

La responsabilité du Représentant en Douane Enregistré relative aux réclamations résultant des Opérations Douanières accomplies par le Représentant en Douane Enregistré est limitée à la plus faible des sommes suivantes : à 12,50 euros par Opération Douanière ou 25 % de la valeur moyenne des marchandises expédiées par le Donneur d'Ordre.

11.4 Délais pour la formulation des réclamations

Par dérogation à l'article 7 des Conditions Générales de Transport, les stipulations suivantes s'appliquent :

En cas de perte, d'avarie ou de tout autre dommage subi par la marchandise, ou en cas de retard, il appartient au destinataire ou au réceptionnaire de procéder aux constatations régulières et suffisantes, de prendre des réserves motivées et en général d'effectuer tous les actes utiles à la conservation des recours, dans le délai prévu par la réglementation applicable à la prestation considérée.

Pour les Opérations de Transport domestiques :

- Toutes les réclamations pour avaries ou pertes partielles doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai de forclusion prévu par l'article L. 133-3 du code de commerce, à savoir dans un délai de trois jours à compter de la réception du Colis (jours fériés non-compris). S'agissant des Donneurs d'Ordre consommateurs, ce délai est porté à dix jours.
- Pour les réclamations relatives aux retards de livraison, toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai fixé par les Conditions Particulières de remboursement de DHL. Le droit du Donneur d'Ordre d'agir en justice dans le délai prévu à l'article L. 133-6 du Code de commerce n'est pas affecté par la présente stipulation.

Pour les Opérations de Transport internationales réalisées sur route :

- Toutes les réclamations pour avaries ou pertes partielles doivent être formulées par écrit et adressées à DHL dans le délai de sept jours à compter de la livraison du Colis (dimanches et jours fériés non compris), conformément à l'article 30 de la CMR.
- Les réclamations relatives aux retards de livraison doivent être formulées par écrit et adressées à DHL dans un délai de 21 jours à compter de la date de la mise à disposition du Colis au destinataire.

Pour les Opérations de Transport internationales réalisées par voie aérienne, lorsque la Convention de Montréal est applicable :

- Sous peine de forclusion, toutes les réclamations pour avaries doivent être formulées par écrit et être remises ou expédiées à DHL dans un délai de 14 jours à compter de leur réception.
- Sous peine de forclusion, les réclamations relatives aux retards de livraison doivent être formulées par écrit et être remises ou expédiées à DHL dans un délai de 21 jours à compter de la date de la mise à disposition du Colis au destinataire.

Pour les Opérations de Transport internationales réalisées par voie aérienne, lorsque la Convention de Varsovie est applicable :

- Sous peine de forclusion, toutes les réclamations pour avaries doivent être formulées par écrit et être expédiées à DHL dans un délai de 7 jours à compter de leur réception.
- Sous peine de forclusion, les réclamations relatives aux retards de livraison doivent être formulées par écrit et être expédiées à DHL dans un délai de 14 jours à compter de la date de la mise à disposition du Colis au destinataire.

Pour les autres prestations, toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai fixé par les Conditions Particulières applicables à la prestation considérée ou, en l'absence de telles stipulations, dans le délai prévu par la réglementation applicable à la prestation considérée.

ARTICLE 12 - ASSURANCE « AD VALOREM »

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables aux prestations considérées prévoyant la fourniture par DHL d'une assurance Ad Valorem, le Donneur d'Ordre a la faculté de demander la souscription pour son compte d'une assurance Ad Valorem couvrant la valeur monétaire de l'Envoi, moyennant le paiement d'une prime et sous réserve d'acceptation par DHL. Aucune assurance n'est fournie par DHL sans ordre écrit et répété du Donneur d'Ordre pour chaque Envoi, précisant les caractéristiques de l'Envoi à couvrir et les valeurs à garantir. Si un tel ordre est donné, DHL, agissant au nom et pour le compte du Donneur d'Ordre, contracte une assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au moment de la couverture. DHL, intervenant comme mandataire, ne peut être considéré en aucun cas comme assureur. Les conditions de la police sont réputées connues et agréées par le Donneur d'Ordre. Un certificat d'assurance sera émis, s'il est demandé.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES

DHL s'engage, lorsqu'il traite des données à caractère personnel, à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles et tout particulièrement les dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, du Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD »), et de toute loi ou règlement actuel ou à venir ayant trait à cette réglementation.

DHL collecte les données à caractère personnel (ci-après les « Données ») :

- du Donneur d'Ordre, c'est-à-dire le client (expéditeur, tiers, chargeur ou autre) qui contracte les Conditions Générales de Vente afin de recourir aux prestations de transport ou toutes les autres prestations proposées par DHL ;
- du tiers à ces Conditions Générales de Vente qui est, par exemple, destinataire (ci-après le « Client du Donneur d'Ordre »).

Dans cette dernière situation, DHL et le Donneur d'Ordre s'engagent à traiter les données personnelles du Client du Donneur d'Ordre en conformité avec la réglementation rappelée en préambule de cet article.

DHL traite les données du Donneur d'Ordre et du Client du Donneur d'Ordre selon les modalités suivantes :

Finalités	Base légale	Catégories de données personnelles	Durée de conservation (Base active)
Exécution des prestations visées aux CGV	Exécution du contrat	Données d'identification Données de contact	Durée de la relation contractuelle
Communications commerciale relatives à des prestations analogues au contrat (envoi de newsletters, d'offres promotionnelles...)	Intérêt légitime	Données d'identification Données de contact	Durée de la relation contractuelle, sauf manifestation d'une opposition
Evaluation du niveau de satisfaction du Donneur d'ordre et/ou du Client du Donneur d'Ordre (enquêtes de satisfaction courriel, SMS/MMS ou téléphone)	Intérêt légitime	Données d'identification Données de contact	Durée de la relation contractuelle

Les Données traitées par DHL sont uniquement communiquées au personnel habilité, aux sous-traitants et autres prestataires de DHL tels que les transporteurs, logisticiens et prestataires informatiques qui participent à l'exécution des prestations (ci-après « Destinataires »).

Les Données pourront faire l'objet d'un transfert hors de l'Union européenne, vers des pays reconnus par la Commission européenne comme garantissant un niveau de protection adéquat des données personnelles ou vers des pays non reconnus comme tels. Dans ce dernier cas, DHL réalise ses transferts en suivant des « règles d'entreprise contraignantes » (BCR), garanties appropriées conformément à l'article 46 du RGPD. Les informations relatives à ces garanties appropriées peuvent être demandées au Délégué à la protection des données de DHL.

Le Donneur d'Ordre s'engage à transmettre à DHL les Données du Client du Donneur d'Ordre en conformité avec la réglementation sur les données personnelles.

Le Donneur d'Ordre garantit notamment avoir :

- licitement collecté les Données ;
- communiqué aux Clients du Donneur d'Ordre l'ensemble des informations, conformément à l'article 13 du RGPD.

Le Donneur d'Ordre et les Clients du Donneur d'Ordre concernés par des Données traitées par DHL disposent, selon les circonstances, de droits, et notamment : le droit d'accès aux Données les concernant, d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit de suppression, d'un droit de limitation et d'un droit de portabilité des données.

Ils peuvent exercer leurs droits en adressant leur demande au Délégué à la protection des données :

- par la voie postale à l'adresse suivante : DHL International Express (France) SAS, Immeuble Le Mermoz - 53 Avenue Jean Jaurès - CS 80014-93351 LE BOURGET CEDEX ;
- ou par voie électronique à l'adresse suivante : frexp.dpo@dhl.com.

Ils peuvent également obtenir plus d'informations concernant leurs droits en consultant le site www.cnil.fr et, le cas échéant, adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 14 - ANNULATION ET INVALIDITÉ

Au cas où une quelconque des stipulations des Conditions Contractuelles de DHL serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres stipulations continueraient à s'appliquer.

ARTICLE 15 - LOI ET JURIDICTION

La loi française est applicable.

En cas de litige né à l'occasion des relations contractuelles ou en cas de contestation de toute nature que ce soit, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, l'attribution de juridiction est faite au Tribunal de Commerce de Paris. Cette clause ne s'applique pas aux consommateurs, qui conservent le droit de saisir les juridictions compétentes conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code de procédure civile.

ARTICLE 16 - MÉDIATION

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Donneur d'Ordre ayant la qualité de consommateur (au sens de l'article liminaire du code de la consommation) peut, en l'absence de réponse dans un délai de deux mois ou de réponse défavorable à une réclamation réalisée selon les conditions et modalités des articles 9.7. et 11.4 des présentes CGV de DHL, saisir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO, ci-après le « Médiateur »).

La saisine du Médiateur par le Donneur d'Ordre consommateur, peut se faire soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com, soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

DHL attire également l'attention du Donneur d'Ordre ayant la qualité de consommateur sur la plateforme de règlement des litiges mise en place par la Commission européenne. De plus amples informations sont disponibles sur le site web suivant : ec.europa.eu/consumers/odr.

Les présentes Conditions Générales de Vente de DHL International Express (France) SAS remplacent celles publiées précédemment et entrent en vigueur le 28 août 2024.



Siège Social
DHL International Express (France) SAS
Immeuble Le Mermoz - 53 Avenue Jean Jaurès
CS 80014
93351 LE BOURGET CEDEX

S.A.S au capital de 19 347 230 €
RCS Bobigny 494 956 774
No. TVA FR 57 494 956 774
mydhl.express

Service Clients (Client Professionnel) : **0825 10 00 80** Service 0,18 €/min + prix appel

Service Clients (Client Particulier) : **0809 400 213** Service gratuit + prix appel