

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS

Version du 01.04.2017 (Réf. CGV 04.2017)



ARTICLE 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ces Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités d'exécution, par DHL International Express (France) SAS ci-après dénommée « DHL », à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou commissionnaire en douane ou non, transitaire, transporteur, etc.), des prestations confiées à cette dernière (les Opérations de Transport et/ou toutes autres prestations, notamment les Opérations de Logistique).

Toute prestation ainsi confiée à DHL vaut acceptation, sans réserve, par le Donneur d'Ordre des Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS, des Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS et des Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS et le cas échéant, des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, ci-après dénommées ensemble « les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS ». Le Donneur d'Ordre renonce expressément au bénéfice de ses éventuelles conditions générales d'achat.

Toute contradiction ou divergence entre ces documents sera résolue en appliquant l'ordre de priorité suivant :

- le cas échéant, les Conditions Particulières applicables aux prestations considérées,
- les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS,
- les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS,
- les Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS peuvent être modifiées à tout moment par DHL. Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS applicables aux prestations réalisées par DHL sont celles en vigueur au moment de la réalisation des dites prestations.

Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS, qui sont en vigueur, sont disponibles sur simple demande au Service Client ou sur le site internet de DHL (www.dhl.fr).

Les relations contractuelles sont régies par les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS listées ci-dessus, en vigueur au moment de l'exécution des prestations, sans préjudice de l'application des Contrats Types en cas de transport national par route, 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 la Convention de Bruxelles de 1924 telle qu'amendée par le protocole de 1968 (« the Hague-Visby Rules ») en cas de transport par voie maritime et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Document : un document ou un ensemble de documents constituant une charge unitaire inférieure à 2 kilogrammes.
Donneur d'Ordre : le client (expéditeur, tiers, chargeur ou autre) 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.

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.

Opérateur de Transport : société exécutant, à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou commissionnaire en douane ou non, transitaire, transporteur, etc.) des Opérations de Transport.

Opérateur de Logistique : société exécutant des Opérations de Logistique.

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 de Logistique : prestations de toute nature fournies par DHL permettant de réceptionner, de contrôler, de stocker, de préparer, de conditionner, d'emballer, d'organiser le transport et de distribuer des marchandises.

Opération Douanière : toutes formalités douanières effectuées par DHL en vue de l'importation ou de l'exportation d'un Envoi.

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/ou des Opérations de Logistique et des éventuelles autres prestations effectuées par DHL, conformément aux modalités fixées dans les présentes Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

3.2 Conditionnement, emballage, marquage et étiquetage

Pour les Opérations de Transport, 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.

Pour les Opérations de Logistique, la marchandise doit être remise par le Donneur d'Ordre conditionnée, emballée, marquée et étiquetée, de façon à ce qu'elle puisse supporter toutes les opérations confiées 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, de sa dangerosité ou de 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 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

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 inacceptable par DHL. Les Envois non acceptés par DHL sont définis dans les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS.

3.5 Formalités douanières

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

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 dispositions du Code des Douanes Communautaire visant à s'assurer que toutes les conditions pour le traitement du régime préférentiel ont été respectées.

Le Donneur d'Ordre doit, sur demande de DHL, 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 à DHL tous documents (tests, certificats, etc.) exigés par la réglementation pour leur circulation. DHL n'encourt aucune responsabilité du fait de la non-conformité des marchandises auxdites règles de qualité ou de normalisation technique.

3.6 Volume d'Envoi

Sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 8.1, le Donneur d'ordre s'engage à prévenir DHL au moins trois (3) mois à l'avance en cas de variation significative des volumes d'Envois confiés à DHL non liée à la conjoncture économique.

ARTICLE 4 - LIVRAISON

La livraison est effectuée entre les mains du destinataire désigné sur le contrat de transport dès signature de ce dernier sur le contrat de transport.

Les Conditions Générales de Transport de DHL listent 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 un tel contrôle ne pourra ouvrir droit pour quiconque à une quelconque indemnité de la part de DHL.

ARTICLE 6 - DEDOUANEMENT

Lorsque des opérations douanières doivent être accomplies, DHL intervient en qualité de commissionnaire agréée en douane agissant, comme le prévoit l'article 5 du code des Douanes Communautaire, directement au nom et pour le compte du Donneur d'Ordre.

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 de 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. Ils 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 de DHL.

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.

Selon la prestation choisie, les tarifs appliqués au Donneur d'Ordre peuvent être déterminés sur la base d'un volume de prestations défini par ce dernier.

Il est entendu que dans l'hypothèse où ce volume ne serait pas atteint pendant trois (3) mois consécutifs, DHL aurait la faculté de réviser unilatéralement les tarifs en fonction du volume d'Envois réel.

8.2 Révision

Les tarifs afférents aux prestations peuvent être révisés à tout moment par DHL.

La fréquence ainsi que les modalités de cette révision sont disponibles sur simple demande au Service Client.

8.3 Dédouanement

Le montant des droits et taxes afférents aux importations 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.

8.4 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 - MODALITES DE PAIEMENT

9.1 Périodicité de facturation

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, DHL facture les prestations de manière hebdomadaire.

9.2 Délai de paiement

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Par dérogation aux dispositions précitées, le Donneur d'Ordre s'engage à régler le montant des droits et des taxes afférents à ses importations, que DHL a avancé pour son compte à l'Administration des Douanes, 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 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.

Le règlement s'effectue lors de la commande, par la communication du numéro de carte bancaire du Donneur d'Ordre au moyen d'un système de paiement sécurisé (les cartes de réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express sont acceptées).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version du 01.04.2017 (Réf. CGV 04.2017)



9.4 Défaut et retard de paiement

Dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Donneur d'Ordre, les frais en découlant demeureront 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 441-6 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 à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

9.5 Absence de compensation

Les parties conviennent que leurs 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

Sous peine de forclusion, toute contestation de facture doit impérativement être notifiée à DHL, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 30 jours francs suivant sa date d'émission.

Les réclamations relatives à des pertes, avaries ou autres dommages sont traitées ci-après au paragraphe 11.5 des présentes Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

9.8 Facturation électronique : DHL e-Billing

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 DHL e-Billing. Chaque facture, une fois émise, est accessible à tout moment sur le site internet de 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 DHL e-Billing. 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 DHL e-Billing 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 DHL e-Billing sur demande écrite par lettre recommandée avec accusé 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 - DUREE

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

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

- de un (1) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est inférieur à six (6) mois,
- de deux (2) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est compris entre six (6) mois et douze (12) mois,
- de trois (3) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est compris entre douze (12) mois et vingt-quatre (24) mois.

Quand la durée de la relation contractuelle est supérieure à vingt-quatre (24) mois, le préavis minimal est augmenté d'un mois par année de relations suivies au-delà de la période de vingt-quatre (24) mois, sans pouvoir excéder une période de douze (12) mois.

Durant ce préavis, le Donneur d'Ordre devra maintenir un volume d'Envois identique aux douze (12) mois précédant la dénonciation.

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 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.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE

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 des gains manqués.

11.1 Opérations de Transport

La responsabilité de DHL en qualité d'Opérateur de Transport est déterminée conformément aux Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS.

Conditions Particulières concernant l'offre « DHL Express Easy »

Nonobstant ce qui précède, lorsque le Donneur d'Ordre procède à un Envoi via l'offre « DHL Express Easy » de DHL, 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 EXPRESS :

- 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 quatre-cents (400) euros, sans que le Donneur d'Ordre n'ait à justifier de la valeur dudit document ou Colis. Ce dédommagement intégral, forfaitaire et définitif 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 Express.

- 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.

11.2 Retard de livraison

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS, les délais d'acheminement ne sont donnés qu'à titre indicatif. En conséquence, aucune indemnité pour retard de livraison n'est due par DHL.

11.3 Opérations Douanières

La responsabilité de DHL relative aux réclamations résultant des Opérations Douanières accomplies par DHL est limitée à la plus faible des sommes suivantes : à 100 euros par Opération Douanière ou au montant des frais payés à DHL pour l'Opération Douanière concernée.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de DHL dans l'exécution des Opérations Douanières résulte d'une série d'erreurs et/ou d'omissions qui sont répétées ou qui constituent la suite d'une erreur et/ou d'une omission originale, la responsabilité de DHL est limitée à la somme globale de 75 000 DTS par année civile commençant au moment de la commission de la première erreur et/ou omission.

11.4 Opérations de Logistique

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, la responsabilité de DHL en qualité d'Opérateur de Logistique est déterminée selon les règles suivantes :

- Pertes et avaries

Pour tous les dommages à la marchandise imputables à l'Opération de Logistique par suite de pertes et avaries et pour toutes les conséquences qui peuvent en résulter, la responsabilité de DHL est limitée à 14 euros par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée sans pouvoir excéder, quels qu'en soit le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur de la marchandise concernée, une somme supérieure au produit du poids brut de la marchandise exprimée en tonne multiplié par 2 300 euros avec un maximum de 50 000 euros par événement.

- Autres dommages

Pour tous les autres dommages résultant d'un manquement dans l'exécution de l'Opération de Logistique, la responsabilité de DHL est strictement limitée au prix de l'Opération à l'origine du dommage sans pouvoir excéder un maximum de 50 000 euros par événement.

11.5 Recevabilité des réclamations

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, sous peine de forclusion, toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai fixé par les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS et pour les réclamations relatives aux retards de livraison, dans le délai fixé par les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS.

Pour les autres prestations, notamment les Opérations de Logistique, sous peine de forclusion, 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 stipulations relatives au délai de réclamation dans les Conditions Particulières applicables à la prestation considérée, par la réglementation applicable à la prestation considérée.

ARTICLE 12 - ASSURANCE « AD VALOREM »

12.1 Aucune assurance n'est contractée sans ordre écrit et répété pour chaque expédition.

Les conditions de la police sont réputées connues et agréées par les expéditeurs et destinataires.

12.2 Les Donneurs d'Ordres désireux d'assurer les risques spéciaux sont tenus d'indiquer, selon la nature des marchandises, les risques à couvrir (tels que casse, coulage, déformation, rouille, oxydation, ainsi que vol et disparition, séjours à destination, etc.). A défaut de cette précision, l'assurance couvrira les risques majeurs du transport (par exemple : accidents caractérisés de la circulation pour les transports terrestres ou événements « FAP sauf » pour les transports maritimes, etc.).

12.3 Aucune réclamation ne sera admise sans la production d'un certificat régulier de constat d'avarie ou de perte délivré par l'agent des assureurs indiqué (à défaut, par les Autorités compétentes) et sans la justification des actes nécessaires à la conservation des recours. L'indemnité d'assurance ne sera payée qu'autant que celle-ci aura été encaissée des Compagnies d'Assurance par DHL.

12.4 Le Donneur d'Ordre qui couvre lui-même les risques du transport doit préciser à ses assureurs qu'ils ne pourront prétendre exercer leurs recours contre DHL que dans les limites précisées dans les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS.

ARTICLE 13 - CONDITIONS PARTICULIERES AUX OPERATIONS DE LOGISTIQUE

13.1 Assurance de dommages - Renonciation à recours

Le Donneur d'Ordre est tenu d'assurer contre tous les risques de dommages tels qu'incendie, explosion, foudre, tempête, dégâts des eaux, dommage électrique, vol, etc., les biens, marchandises, objets et matériels (i) confiés à DHL et entreposés et/ou stockés dans tous locaux où DHL intervient et/ou (ii) mis à la disposition de DHL pour l'exécution de sa prestation.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre renonce expressément à tous recours dès le premier euro contre DHL en cas de réalisation de l'un de ces risques et pour les conséquences pouvant en résulter, et s'engage à obtenir de ses assureurs la même renonciation.

13.2 Ecart d'inventaire

L'écart de stock est mesuré par la comparaison entre les valeurs dégagées lors des inventaires physiques et celles résultant du système de gestion informatique du stock géré par DHL aux mêmes dates.

Un calcul final de mesure d'écart de stock sera réalisé à la fin de chaque année civile sur la base des comparaisons réalisées lors des inventaires.

Les manquants non compensés par des excédents lors des inventaires physiques ainsi que la casse dépôt pourront donner lieu à indemnisation par DHL pour leur valeur en « prix moyen pondéré », déduction faite d'un montant de freinte égal à 2 %.

Il est précisé que ces pénalités ainsi que les indemnités visées à l'article 11.3 ont un caractère alternatif ; elles ne pourront être cumulées pour une même marchandise. La valeur d'indemnité la plus faible sera appliquée.

13.3 Résiliation à l'initiative du Donneur d'Ordre

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, en cas de résiliation des relations contractuelles à l'initiative du Donneur d'Ordre sans avoir respecté le préavis stipulé à l'article 10 et en dehors de tout manquement de DHL, DHL aura droit aux indemnités suivantes :

- Si DHL a fourni des Opérations de Logistique pendant au moins un an, l'indemnité sera égale à la facturation de six (6) mois complets d'Opérations de Logistique calculée sur la moyenne mensuelle de la dernière année d'exploitation,

- Si DHL a fourni des Opérations de Logistique depuis moins d'un an, l'indemnité sera égale à la facturation de six (6) mois complets d'Opérations de Logistique calculée sur la base de la facture mensuelle la plus élevée.

Cette indemnité devra être immédiatement payée par le Donneur d'Ordre.

13.4 Restitution

En cas de résiliation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, et sous réserve du paiement de toutes les sommes qui lui sont dues, DHL mettra à la disposition du Donneur d'Ordre les marchandises remises par le Donneur d'Ordre dans le cadre de l'exécution des Opérations de Logistique confiées à DHL.

Après l'enlèvement de ces éléments, le Donneur d'Ordre ne pourra plus former aucune réclamation au titre des Opérations de Logistique rendues par DHL.

Le départ du Donneur d'Ordre devra être officialisé par un procès verbal qui aura valeur de solde de tout compte entre les Parties.

ARTICLE 14 - ANNULATION ET INVALIDITE

Au cas où une quelconque des stipulations des Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS 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.

ARTICLE 16 - PROTECTION DES DONNEES

Les informations concernant le Donneur d'Ordre et contenues dans les fichiers de DHL ne sont transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le Donneur d'Ordre peut en demander communication au siège social de DHL International Express (France) SAS. La Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique. Elle garantit un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données concernant le Donneur d'Ordre.

Les présentes Conditions Générales de Vente de DHL International Express (France) SAS remplacent celles publiées précédemment et entrent en vigueur le 1^{er} avril 2017.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE DHL EXPRESS

Version du 01.10.2016 (Réf. CGT 10.2016)



Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL, 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.

Le terme "Envoi" désigne tout document ou colis transporté sous une lettre de transport, et qui pourra être transporté par tout moyen choisi par DHL, y compris par avion, par route ou par tout autre mode de transport. Par "lettre de transport", il convient d'entendre tout élément d'identification de l'Envoi ou tout document produit par les systèmes automatisés de DHL ou de l'Expéditeur, toute lettre de transport ou bordereau d'expédition. Chaque Envoi sera transporté sur la base d'une responsabilité limitée conformément aux dispositions des présentes. Si l'Expéditeur souhaite une protection accrue, une assurance pourra être mise en place moyennant un coût supplémentaire. (Voir ci-après pour des informations supplémentaires). "DHL" désigne tout membre du Réseau mondial DHL EXPRESS.

1. DÉDOUANEMENT

DHL pourra fournir l'un quelconque des prestations suivantes pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire dans le cadre de l'exécution des services :

- 1) remplir tous documents, modifier les codes du produit ou du service, et payer tous droits, taxes ou pénalités exigés par les lois et règlements en vigueur ("Frais de douane"),
- 2) intervenir en tant que transitaire de l'Expéditeur pour les besoins de la Douane et du contrôle des exportations et en tant que Destinataire aux seules fins de désigner un courtier en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire et,
- 3) dérouter l'Envoi au courtier en douane du Destinataire ou à toute autre adresse sur demande faite par toute personne dont DHL peut raisonnablement penser qu'elle est investie de l'autorité nécessaire à cet effet.

2. ENVOIS NON ACCEPTÉS

Un Envoi est réputé inacceptable si :

- Aucune déclaration en douane n'est effectuée alors qu'elle est exigée par les règlements douaniers en vigueur ;
- Il contient des marchandises contrefaites, des animaux, des lingots d'or, des devises, des pierres précieuses, des armes, des explosifs, des munitions, des restes humains, des produits prohibés tels que l'ivoire et les stupéfiants ;
- Ledit objet est classé matériel à risque, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile), l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, ou tout autre organisme compétent ;
- L'adresse de destination est incorrecte ou n'est pas correctement notée ou son emballage est défectueux ou inadéquat pour permettre son transport dans des conditions normales de manutention ;
- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter l'objet en toute sécurité ou conformément à la loi.

3. LIVRAISON ET IMPOSSIBILITÉS DE LIVRAISON

Les Envois ne peuvent pas être livrés à des boîtes postales ou à des codes postaux. Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire fournie par l'Expéditeur mais ne sont pas forcément remis en main propre au Destinataire désigné. Des Envois à destination d'adresses comportant une zone centrale de réception seront livrés à cette zone.

DHL pourra informer le Destinataire d'une livraison à venir ou d'une livraison manquée. Le Destinataire pourra se voir offrir une option de livraison alternative telle que la livraison à une autre date, une livraison sans signature, le réacheminement de l'Envoi ou la livraison à un Point de Relais DHL. L'Expéditeur pourra exclure certaines options de livraison alternatives.

Si l'Envoi est considéré comme inacceptable conformément à l'article 2 des présentes, ou s'il a été sous-évalué au regard de la douane, ou si le Destinataire ne peut être identifié ni retrouvé de manière raisonnable ou si le Destinataire refuse la livraison ou refuse de payer les Frais de douane ou tout autre frais liés à l'Envoi, DHL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier, et à défaut l'objet pourra être transféré, aliéné ou vendu sans que la responsabilité de DHL ne soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des Frais de douane, des frais liés à l'Envoi et des coûts administratifs liés, et le solde sera restitué à l'Expéditeur. DHL est autorisé à détruire tout Envoi dont le retour à l'Expéditeur est interdit en application d'une loi quelconque ainsi que tout Envoi de Marchandise Dangereuse.

4. INSPECTION

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout Envoi sans notification préalable pour des raisons de sûreté, de sécurité, des raisons douanières ou réglementaires.

5. PRIX ET FRAIS DES ENVOIS

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou du poids volumétrique par pièce, la donnée la plus élevée devant être retenue, toute pièce pouvant faire l'objet d'un nouveau pesage ou d'une nouvelle mesure par DHL afin de confirmer ledit calcul.

L'Expéditeur, ou le Destinataire lorsque DHL agit pour le compte de ce dernier, paiera ou remboursera à DHL tous les frais d'envoi, autres frais, ou Frais de douane, dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire. Le paiement des Frais de douane pourra être exigé préalablement à la livraison.

Si DHL utilise les crédits qu'il détient sur les Autorités Douanières ou procède à l'avance de tout Frais de douane pour le compte d'un Destinataire ne disposant pas de compte client chez DHL, DHL est en droit d'appliquer des frais supplémentaires.

6. RESPONSABILITÉ DE DHL

6.1 La responsabilité de DHL relative à un Envoi quelconque transporté par voie aérienne (en ce compris les transports routiers complémentaires et les arrêts en route) est limitée conformément à la Convention de Montréal ou à celle 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 et la valeur déclarée, ou (ii) 19 DTS par kilogramme (approximativement 26,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliquent également à toute autre forme de transport, sauf lorsque l'Envoi est uniquement acheminé par transport routier, auquel cas les limites mentionnées ci-après s'appliquent.

S'agissant des Envois transfrontaliers transportés par voie routière, la responsabilité de DHL est ou est réputé être limitée par la Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route (CMR), à la valeur la plus basse entre la valeur actuelle de marché et la valeur déclarée, ou (ii) 8,33 DTS par kilogramme (approximativement 14,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliqueront également aux transports routiers nationaux en l'absence de toute limite obligatoire ou plus basse imposée par la législation nationale relative au transport applicable.

Si l'Expéditeur considère que ces limites sont insuffisantes, il lui appartient de procéder à une déclaration spéciale de valeur et demander une assurance conformément à l'article 8 des présentes ou de souscrire à sa propre assurance.

La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs 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 recettes, d'un intérêt ou d'affaires futures) que ladite perte ou ledit préjudice soit spécial ou indirect, et même si l'attention de DHL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice.

6.2 DHL déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL, ces calendriers n'étant cependant pas impératifs et ne faisant pas partie intégrante du contrat. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice causé du fait d'un retard dans la livraison de l'Envoi mais pour certains Envois, l'Expéditeur aura la faculté de réclamer une indemnisation pour retard limitée conformément aux termes de la Garantie de remboursement dont les conditions générales sont disponibles sur le site Internet de DHL (www.dhl.com) ou auprès du service client de DHL.

7. DÉLAI DE RÉCLAMATION

Toutes les réclamations devront être formulées par écrit et soumises à DHL dans les trente (30) jours de la date de l'acceptation par DHL de l'Envoi, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

Les réclamations sont limitées à une réclamation par Envoi, et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec ladite réclamation.

8. ASSURANCE DE L'ENVOI

DHL pourra mettre en place une assurance couvrant la valeur de toute perte ou de tout dommage affectant l'Envoi, à condition que l'Expéditeur en instruisse DHL en complétant la partie consacrée à l'assurance au recto de la lettre de transport ou par le biais des systèmes automatisés de DHL et verse la prime applicable. L'assurance de l'Envoi ne couvre pas les pertes ou les préjudices indirects ni les pertes ou les préjudices causés par des retards.

9. CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DE DHL

La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL. 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 ; tout défaut ou caractéristique liée à la nature de l'Envoi, même connus de DHL ; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée ou sous contrat avec DHL 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 ou embargo, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflits sociaux.

10. GARANTIES ET DÉDOMMAGEMENTS À LA CHARGE DE L'EXPÉDITEUR

L'expéditeur dédommagera et dégage DHL de toute responsabilité pour toute perte ou tout préjudice résultant de tout manquement de la part de l'Expéditeur à se conformer aux affirmations et garanties suivantes :

- Toutes les informations fournies par l'Expéditeur ou son représentant sont complètes et exactes ;
- L'Envoi est réputé acceptable pour le transport conformément à l'article 2 des présentes ;
- L'Envoi a été préparé dans des locaux sûrs par une personne digne de confiance et a été protégé contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et tout acheminement à DHL ;
- L'Expéditeur s'est conformé à toutes les lois et tous les règlements applicables en matière de douane, d'importation et d'exportation, de protection des données, à tous les embargos et toutes les sanctions applicables et toutes les autres lois et tous les autres règlements ; et
- L'Expéditeur a obtenu tous les consentements nécessaires relatifs aux données personnelles communiquées à DHL en ce compris les données personnelles du destinataire qui pourraient être requises pour le transport, le dédouanement et la livraison, telles que l'adresse email et le numéro de téléphone portable.

11. TRAJET

L'Expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'Envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires.

12. LOI APPLICABLE

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

13. CARACTÈRE DISSOCIABLE

L'invalidité ou l'innopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Conditions Générales.

Des informations complémentaires sont disponibles sur le site Internet de DHL (www.dhl.com) ou auprès du service client de DHL.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE REMBOURSEMENT DE DHL EXPRESS

Version du 01.01.2015 (Réf. CPR 01.2015)



A la demande du client et sous réserve des restrictions mentionnées ci-dessous, DHL accordera au client un avoir ou le remboursera de la Prime payée par ce dernier pour tout envoi DHL EXPRESS, livré après l'heure de livraison indiquée.

La garantie de remboursement de DHL (« la Garantie ») est donnée par DHL sous réserve des conditions suivantes :

A. La garantie s'applique aux services :

DHL EXPRESS 9:00,
DHL IMPORT EXPRESS 9:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00,
DHL EXPRESS 10:30,
DHL IMPORT EXPRESS 10:30,
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30,
DHL EXPRESS 12:00,
DHL IMPORT EXPRESS 12:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00

(ci-après « Services(s) ») et envois effectués conformément aux restrictions et conditions d'utilisation des Services détaillées dans le présent document.

B. La Garantie porte sur le montant supplémentaire supporté par le client par rapport au tarif client de base applicable pour un service standard pour une livraison prévue en fin de journée (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, ou en cas d'envois domestiques DHL DOMESTIC EXPRESS), (« la Prime »).

La Garantie n'inclut aucun autre élément, y compris, sans limitation, les amendes, taxes et autres charges ou montants (telle que notamment la surcharge carburant), et les frais de transport occasionnés par le renvoi de marchandises.

C. Dans le cas d'envois constitués de plusieurs colis, cette Garantie s'appliquera à chacun des colis du même envoi. En cas de retard dans la livraison d'un colis de l'envoi, l'avoir ou le remboursement sera applicable à l'envoi concerné.

D. En cas de dépassement de l'horaire de livraison, le client doit adresser à DHL une réclamation par écrit ou par téléphone dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de l'envoi en communiquant le numéro de compte à DHL (si existant), le numéro du bordereau, la date d'expédition, ainsi que les coordonnées exactes du destinataire.

Dans un délai de 30 jours calendaires à compter de cette réclamation, DHL s'engage :

- à faire parvenir au client l'avoir ou le remboursement, ou
- à donner au client les raisons pour lesquelles l'envoi n'est pas considéré éligible à cette Garantie (limitations ou exclusions), ou
- à fournir au client une preuve de la livraison dans les délais convenus.

E. Ne seront pas recevables les réclamations adressées par un tiers désigné par le client. Le paiement par DHL de la Prime au client libère DHL de toute responsabilité ou obligation au regard de tout retard de livraison.

F. La Garantie ne s'appliquera pas en cas de retard ou de défaut de livraison dus à des circonstances en dehors du contrôle de DHL, telles que stipulées dans ses Conditions Générales de Transport, y compris les retards dus aux services des douanes, la transmission d'instructions ou d'informations d'expédition inexactes ou incomplètes (incluant l'indication d'une boîte postale comme l'adresse du destinataire ou l'omission du numéro de téléphone du destinataire ou indication d'un numéro erroné), le report de livraison demandé par le destinataire, le déroutement de l'envoi ou un dédouanement spécifique, l'indisponibilité du destinataire, le refus de livraison ou du paiement de droits de douane ou taxes dues par celui-ci, le cas échéant.

G. Toutes les autres dispositions des Conditions Générales de Transport de DHL sont applicables. Cette Garantie de remboursement peut être modifiée ou annulée par DHL à tout moment.

H. Dans le cas d'envois extrêmement urgents dont la perte ou le retard de livraison est susceptible de causer des préjudices importants au client, ce dernier est tenu de s'assurer contre ces risques, DHL excluant ce type de responsabilité dans ce contexte. DHL ne fournit ni n'organise de telles assurances.

I. La garantie n'est pas applicable aux cas suivants :

- les envois liés à des essais cliniques pour lesquels des emballages de température contrôlée sont utilisés ;
- les coûts supplémentaires correspondant à une prestation en option du Service DHL, par exemple les emballages ;
- les envois concernant des exportations ou importations temporaires ;
- les envois à forte valeur qui nécessitent des modalités de dédouanements formels ;
- les envois contenant des colis pondéreux (plus de 70kg/150lbs) ou les colis volumineux (plus 120cm/48 pouces), ou avec des palettes ; et/ou
- les envois contenant des marchandises dangereuses autorisées.

Restrictions aux/Conditions d'utilisation des Services

A. Les Services sont disponibles uniquement depuis les points de départ vers les destinations (code postal ou ville lorsque le code postal n'est pas disponible) spécifiés par DHL.

B. La disponibilité des Services est soumise aux Conditions Générales de Transport de DHL et aux conditions de taille, de poids, de nature de biens, de volume et de valeur spécifiés par DHL.

C. La disponibilité des Services pour un envoi particulier, d'un lieu d'origine vers un lieu de destination donné, avec des options particulières (comme la livraison le samedi) peut être obtenue en consultant le site Internet de DHL ou par simple appel auprès du Service Clientèle de DHL en indiquant les informations suivantes :

- l'adresse d'enlèvement,
- la nature des marchandises à expédier,
- (le cas échéant) sa valeur aux fins des douanes,
- la date et l'heure à laquelle la marchandise peut être enlevée,
- la destination exacte, y compris le code postal,
- le poids de l'envoi,
- les dimensions de l'envoi,
- le nombre de pièces.

D. L'expéditeur doit spécifier le Service souhaité sur le bordereau et doit remettre l'envoi à DHL dans les délais convenus.

Pour plus d'information merci de contacter votre service clients DHL.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MISE À DISPOSITION DE SYSTÈME AUTOMATISÉ

(Réf. CGMSA 01.2011)



ARTICLE 1 - OBJET

Le Contrat définit les conditions d'utilisation par le Client du Système informatique (le « Système »), installé par DHL ou par le Client, et reçu et accepté par ce dernier.

Ce Système peut faire l'objet d'une description dans les Conditions Particulières.

Le Système comprend un logiciel (« le Logiciel ») et, éventuellement, du matériel informatique (« le Matériel ») fournis par DHL, tels que décrits dans les Conditions Particulières.

Ce contrat comporte une licence non exclusive d'utilisation du Logiciel ainsi que, le cas échéant, une mise à disposition du Matériel.

LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL

ARTICLE 2 - DROIT D'UTILISATION

DHL octroie au Client une licence d'utilisation du Logiciel.

Cette licence est personnelle, non transférable et non cessible.

Cette licence confère au Client le droit d'installer et d'utiliser, en code objet uniquement, le Logiciel ainsi que sa documentation associée et toutes les éventuelles mises à jour, conformément aux indications contenues dans les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à n'utiliser le Logiciel et sa documentation que pour les besoins pour lesquels ils ont été mis à sa disposition.

ARTICLE 3 - LETTRES DE TRANSPORT ET CONDITIONS DE TRANSPORT

Les conditions générales de transport de DHL sont applicables à l'ensemble des envois effectués par le Client, quels que soient les formes de « documents de transport » utilisés (lettres de transport établies sous la forme de bordereaux ou d'étiquettes autocollantes avec code barres et/ou formulaires).

Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté, non seulement les conditions générales précitées, et notamment les dispositions concernant les limitations de responsabilité de DHL, mais également les conditions et modalités de réservations des envois prévues dans le Logiciel, s'il contient l'option nécessaire.

Par ailleurs, le Client demeure responsable de l'exactitude de toutes les informations portées sur tous les « documents de transport », ainsi que de l'utilisation qu'il est susceptible de faire du service informatisé de réservation.

Il est précisé au Client qu'il a la faculté de souscrire une assurance pour ses envois, dans tous les cas par le moyen d'une demande écrite auprès de DHL ou via le Logiciel, s'il contient l'option nécessaire.

ARTICLE 4 - FORMULAIRE RECAPITULATIF DES EXPÉDITIONS

Le cas échéant, le Client remettra quotidiennement à DHL un état récapitulatif des expéditions, selon un modèle (« le Manifeste ») prédéfini par cette dernière, reprenant l'ensemble des envois effectués dans la journée. Ce document devra être émargé par le Client ainsi que par DHL.

Ce document pourra également être transmis à DHL par messagerie électronique ou par support disquette.

Nonobstant la non remise du Manifeste à DHL, ou sa non signature par cette dernière ou par le Client, le Client demeurera néanmoins soumis aux conditions générales de transport de DHL.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DONNÉES

Le Client assume l'entière responsabilité de la mise à jour et de l'exactitude de toutes les données qu'il saisit par l'intermédiaire du Logiciel, ainsi que des éventuelles restrictions au regard de la législation applicable. En cas de contradiction, différence entre les informations du Client et celles de DHL, le Client reconnaît que les données contenues dans le fichier informatique central de DHL concernant le mouvement des envois prévaudront. Il est bien entendu qu'il ne sera transmis au Client aucune copie des documents de transport.

MISE A DISPOSITION DU MATERIEL

ARTICLE 6 - MISE A DISPOSITION

DHL met, le cas échéant, à la disposition du Client le Matériel déterminé dans les Conditions Particulières.

Pendant toute la durée de la mise à disposition, le Client sera le gardien du Matériel, avec toutes les conséquences de droit qui en découlent, conformément aux articles 8 et 15.

ARTICLE 7 - MODALITÉS D'UTILISATION DU MATERIEL

Le Client s'engage à n'utiliser le Matériel que pour les besoins pour lesquels il a été mis à sa disposition.

DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ DU SYSTÈME

Le Système est et demeure en toutes circonstances la propriété exclusive de DHL. En conséquence, le Client s'engage, non seulement à ne pas le nantir, le céder, le sous-licencier, le prêter à titre onéreux ou gratuit, en tout ou en partie, mais également à maintenir sur tous les exemplaires et copie(s) du Logiciel ainsi que sur le Matériel éventuellement fourni par DHL les mentions de propriété au profit de DHL. Le Client s'oblige, en outre, à ne pas modifier le Système, sauf accord préalable écrit et selon les instructions de DHL.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer DHL de toute atteinte aux droits de propriété de celle-ci dont il pourrait avoir connaissance. Si le Logiciel fait l'objet d'une action en contrefaçon de la part d'un tiers, DHL assurera la défense du Client et en supportera tous les frais à condition que le Client l'en ait avisée immédiatement et que la prétendue violation ne résulte pas de modifications ou d'adjonctions apportées par le Client.

Le Client s'engage à faire en sorte que son personnel respecte les engagements définis dans le présent article.

ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITÉ

Le Client s'interdit de divulguer toutes données, formules, programmes, méthodes ou informations dont il aura eu connaissance du fait de l'exécution du présent Contrat, quelle qu'en soit la nature et par quelque mode que ce soit. Le Client ne fera nul usage dans quelque domaine que ce soit des informations ainsi obtenues et sera garant du respect de cet engagement par tout son personnel.

ARTICLE 10 - MODALITÉS D'INSTALLATION DU SYSTÈME

Sauf accord préalable écrit de DHL, le Système demeurera au lieu indiqué dans les Conditions Particulières. Si l'installation et l'utilisation du Système le rendent nécessaire, le Client s'engage à fournir une connexion ainsi que le matériel téléphoniques adéquats et payer tous les coûts de fonctionnement y relatifs, sous réserve des dispositions contraires expresses contenues dans le présent Contrat.

ARTICLE 11 - MAINTENANCE

DHL s'engage à réparer et à entretenir le Système, à ses frais, pendant la durée du Contrat, sous réserve que Le Client l'utilise conformément aux termes du Contrat et/ou aux instructions écrites émises éventuellement par DHL.

Le Client s'engage à supporter le coût des pièces, de la main d'œuvre, des fournitures et du transport liés à tout entretien ou réparation effectué par DHL et qui serait rendu nécessaire en raison de :

- la mauvaise utilisation, l'abus ou le manque de soins du Système, alors qu'il est en la possession du Client ;
- l'utilisation du Système contrairement aux manuels d'utilisation y afférents et de toutes autres instructions éventuelles écrites de DHL, ou l'utilisation du Système pour d'autres usages que ceux pour lesquels le Système est mis à disposition ;
- la modification, la réparation, l'altération ou l'entretien du Système par toute personne ou organisme autre que DHL, ses employés ou ses agents autorisés, sans l'autorisation écrite et préalable de DHL ;
- les dommages causés au Système par ou au moyen de l'installation téléphonique du Client.

DHL se réserve la faculté de modifier le Logiciel, à tout moment et pour tout motif, notamment pour apporter des corrections, adaptations ou améliorations fonctionnelles au programme, ainsi que de fournir de nouvelles versions au Client. Le Client s'engage à ne pas exiger de DHL qu'elle lui procure des versions différentes ou nouvelles. Le Client s'oblige, en outre, à utiliser exclusivement la dernière version qui lui aura été transmise par DHL et à lui retourner toute version antérieure.

DHL met à la disposition du Client un service d'assistance téléphonique et lui assure une formation à l'utilisation du Système.

ARTICLE 12 - GARANTIE

DHL garantit, pendant toute la durée du Contrat, le bon fonctionnement et la conformité aux manuels d'utilisation du Logiciel et, le cas échéant, du Matériel fourni par DHL.

Cette garantie est faite sous réserve que le Client respecte la configuration requise pour le Système ainsi que les procédures d'installation et d'utilisation du Système spécifiées dans la documentation remise au Client.

Dans le cadre de cette garantie, le seul recours du Client et la seule obligation de DHL sera de s'efforcer de modifier ou de remplacer, au choix de DHL, le logiciel et/ou le matériel fourni par DHL, de telle sorte que le défaut ou la non-conformité disparaisse. Le Client ne dispose pas d'autres droits ou recours à l'encontre de DHL.

ARTICLE 13 - RETRAIT DU SYSTÈME

Chacune des parties pourra décider du retrait du Système à tout moment et pour quelque motif que ce soit, sous réserve de notifier ladite résiliation à l'autre partie en respectant un préavis de huit (8) jours, par simple courrier. DHL se réserve la faculté de ne pas respecter cette formalité en cas de non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations découlant du présent Contrat.

Lors du retrait du Système, DHL viendra récupérer ce dernier et toute la documentation y afférente dans le même état que celui dans lequel ils ont été fournis au Client, sous réserve de l'usage normale. A cet effet, le Client autorise expressément DHL, par les présentes, à pénétrer dans ses locaux afin de reprendre possession du Système et de la documentation y afférente. Un procès-verbal de restitution sera alors signé entre le Client et DHL. DHL s'engage par ailleurs à supprimer de ses fichiers informatiques l'ensemble des données transmises par le Client dans le cadre de l'utilisation du Système.

ARTICLE 14 - EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ DE DHL

Sous réserve des dispositions indiquées dans le présent Contrat et sauf en cas de préjudice corporel ou de décès qui serait causé par une faute de DHL ou par sa négligence, DHL exclut expressément, par les présentes, tant pour son propre compte que pour le compte de ses sociétés affiliées et de ses fournisseurs et agents, et dans toute la mesure permise par la loi applicable, toute responsabilité, que celle-ci soit contractuelle, délictuelle ou quasi délictuelle, qui découlerait, directement ou indirectement, notamment de l'installation, de l'utilisation, de la mauvaise utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Système. Cette disposition s'applique quand bien même DHL ou ses fournisseurs auraient été informés de la possibilité de réalisation de tel(s) préjudice(s).

ARTICLE 15 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

A compter de l'installation, le Client assume toute responsabilité relative à tous dommages éventuels, résultant de la détention ou de l'utilisation du Système, que celle-ci soit conforme ou non aux termes du Contrat et/ou aux instructions écrites émises éventuellement par DHL, causés à lui-même, ses employés ou des tiers, pour quelque raison que ce soit. Le Client déclare en conséquence être titulaire d'un contrat d'assurances de responsabilité civile couvrant les conséquences des sinistres engageant sa responsabilité.

De plus, à compter de l'installation, le Client sera responsable de tous dommages causés au Système et devra assurer ce dernier à concurrence de sa valeur de remplacement.

Il devra fournir à DHL les justificatifs afférents tant aux contrats d'assurance souscrits, qu'au paiement des primes correspondantes, à première demande de cette dernière.