

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

1. Objet

1.1 Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL PARCEL, vous acceptez, en qualité d'“Expéditeur”, pour votre compte et pour le compte du destinataire de l'Envoi (le « Destinataire») et de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions Générales s'appliquent aux services de transport fournis par DHL PARCEL (les « Services »).

1.2 Le terme "Envoi" désigne tout colis et/ou palettes transportés sous une lettre de transport, et qui pourra être transporté par tout moyen choisi par DHL PARCEL, y compris par route, par avion 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 PARCEL ou de l'Expéditeur, toute lettre de transport ou bordereau d'expédition (y compris toute version électronique de ceux-ci). Un Envoi comprend un colis sauf si le Service permet l'envoi de plusieurs colis sous une lettre de transport. Chaque Envoi sera transporté sur 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.

1.3 Les Services comprennent le transport des Envois, de la réception de l'Envoi par DHL PARCEL jusqu'à la livraison, y compris tous services optionnels ou services complémentaires additionnels sélectionnés.

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

2. Envois non acceptés

L'Expéditeur convient qu'un Envoi est réputé inacceptable et donc exclu de transport («Envoi Prohibé») si :

- a) il contient des marchandises contrefaites, des copies de produits non autorisées ou tout autre objet qui ne peut être transporté de façon légale, viole des restrictions commerciales ou embargos ou est envoyé à une personne non autorisée (sur base des listes de l'ONU, l'UE, les États-Unis ou autre organisme publique);

- b) il requiert un traitement ou un permis spécial, comme des denrées facilement périssables exigeant une température ou humidité contrôlée;
- c) son emballage est défectueux ou inadéquat ;
- d) il contient des animaux vivants ou plantes vivantes, ou des restes humains ou d'animaux ;
- e) ledit objet est classé matériel à risque, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route) pour les Envois transportés par route, l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile) pour les Envois transportés par avion, ou par tout autre organisme compétent;
- f) la valeur brute (TVA inclus) est supérieure à EUR 25.000 par Envoi (auquel cas les limites de responsabilité de DHL PARCEL restent néanmoins applicables) ;
- g) il contient des métaux précieux, des bijoux et pierres précieuses avec un prix d'achat de plus de EUR 50 par pièce, des horloges, des objets d'art, des antiquités, des pièces uniques ou d'autres articles de valeur particulière et à « haut risque », de l'argent comptant, des cartes bancaires, des instruments négociables, des timbres-poste, des titres, des actions, des lettres de change, et a une valeur totale de plus de EUR 500 par Envoi ;
- h) tous les Envois envoyés pour livraison au même Destinataire le même jour contenant des objets repris au paragraphe g) ont une valeur totale de plus de EUR 500 ; ou
- i) il contient des armes, pseudo-armes ou objets militaires.

DHL PARCEL n'a aucune obligation de vérifier si un Envoi est acceptable en vertu des dispositions susmentionnées. En cas de soupçon d'un Envoi Prohibé ou pour des raisons de sûreté, de sécurité, de douanes ou autre règlement, DHL PARCEL pourra ouvrir et inspecter un Envoi. Une inspection par DHL PARCEL ne libérera pas l'Expéditeur de ses

responsabilités. Si un Envoi est considéré comme inacceptable, DHL PARCEL pourra (i) refuser l'Envoi sans justification, (ii) retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier ou garder l'Envoi afin d'être récupéré par l'Expéditeur, ou (iii) accepter de transporter l'Envoi sans notifier l'Expéditeur et ensuite demander le paiement de frais supplémentaires nécessités par un traitement spécial.

3. Obligations de l'Expéditeur

L'Expéditeur a les obligations suivantes :

- a) préparer et emballer l'Envoi de façon adéquate pour permettre son transport dans des conditions normales de traitement par un système automatisé ;
- b) (i) apposer sur l'Envoi une lettre de transport adéquate, (ii) fournir des informations complètes et exactes sur l'Envoi et (iii) marquer sur l'Envoi l'adresse complète du Destinataire et de l'Expéditeur. Toute déclaration de valeur pour les douanes ou à d'autres fins d'information ne sera pas considérée comme une déclaration d'intérêt spécial ou de valeur au sens des Conventions internationales de transport (p. ex. CMR, Convention de Montréal) ou des clauses de l'UPU concernant les objets assurés ou autres clauses comparables donnant lieu à une indemnité plus élevée à la suite d'une telle déclaration ;
- c) obtenir tout consentement nécessaire relatif aux données personnelles qui sont communiquées à DHL PARCEL, en ce compris les données du Destinataire qui pourraient être demandées pour le transport, le dédouanement et la livraison, telles que l'adresse email et le numéro de téléphone portable ; et
- d) se conformer à toutes lois et tous règlements applicables en matière de douane, d'importation et d'exportation, aux embargos et sanctions applicables et toutes autres lois et tous autres règlements et joindre à l'Envoi les documents requis par ces lois et règlements. DHL PARCEL n'a pas d'obligation de contrôler l'exactitude et l'intégralité des documents. S'il manque un document, l'Expéditeur le fournira immédiatement sur demande et au plus tard dans un délai de cinq jours ouvrables. A défaut de le recevoir à temps, DHL PARCEL pourra traiter

l'Envoi comme un Envoi Prohibé conformément à l'article 2.

L'Expéditeur dédommagera et dégagera DHL de toute responsabilité pour perte ou préjudice résultant d'un manquement de la part de l'Expéditeur à se conformer aux lois et règlements applicables et pour manquement de l'Expéditeur à ses obligations prévues aux articles 2 et 3. Cette indemnité comprendra tous dommages causés aux personnes, bâtiments, tiers ou autres envois dus à des Envois Prohibés, ainsi que toutes sanctions, amendes, actions et réclamations avancés par les autorités à la suite d'infractions de l'Expéditeur aux lois en matière de douane, d'importation et d'exportation.

4. Services et obligations de DHL PARCEL

4.1 En l'absence de tout autre accord fait avec le Destinataire pour la livraison et au cas où le Service choisi par l'Expéditeur permet d'autres instructions de livraison (utilisant les outils DHL PARCEL) :

- a) DHL PARCEL transportera l'Envoi à destination et le livrera au Destinataire ou à un personne autorisée par le Destinataire à l'adresse donnée par l'Expéditeur. Les Envois à destination d'une adresse comportant une zone centrale de réception seront livrés à cette zone. Pour certaines destinations les Envois pourront aussi être mis à disposition du Destinataire dans un DHL Servicepoint, un DHL Parcelstation, un DHL Locker ou un endroit d'entreposage similaire de DHL PARCEL; ou
- b) sous réserve de la législation applicable, si ni le Destinataire, ni une personne autorisée ne sont présents lors de la livraison, DHL PARCEL pourra remettre l'Envoi à un Destinataire substitué et informer le Destinataire de cette livraison. DHL PARCEL ne pourra pas remettre l'Envoi à un Destinataire substitué si l'Expéditeur a sélectionné un service « Destinataire non substituable » lorsque cette option est disponible pour le Service choisi. Un Destinataire substitué inclut un parent du Destinataire, une autre personne présente à l'adresse du Destinataire ou dans les environs immédiats de l'adresse du Destinataire (voisin).

- 4.2 Pour DHL Parcel Connect et les Services nationaux et à moins de convenir autrement par écrit, les Envois qui ne peuvent être livrés comme décrit ci-dessus seront gardés dans un DHL Servicepoint, un Parcelstation, un DHL Locker ou un endroit d'entreposage similaire afin d'être enlevés par le Destinataire ou une autre personne autorisée pendant une période de 7 jours suivant le jour de la première tentative de livraison. DHL informera le Destinataire de la non-livraison. Ceci s'appliquera également lorsqu'il ne pourra raisonnablement être attendu que DHL PARCEL livre l'envoi à cause de circonstances extraordinaires ou de difficultés excessives à l'adresse de destination.
- 4.3 DHL PARCEL peut utiliser des outils électroniques afin de prouver la réception et/ou la livraison d'un Envoi, y compris des observations. Telle documentation électronique sera une preuve de livraison suffisante.
- 4.4 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 PARCEL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier, et à défaut l'Envoi pourra être transféré, aliéné ou vendu conformément à la loi applicable sans que la responsabilité de DHL soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des frais de douane, des frais liés à l'Envoi et des coûts administratifs qui y sont liés, et le solde sera restitué à l'Expéditeur. Si la loi applicable le permet, DHL PARCEL 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 ou de denrées périssables.
- 4.5 DHL PARCEL 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.
- 4.6 DHL PARCEL peut à sa seule discrétion choisir la route de transport et sous-traiter tout ou partie du Service.
- 4.7 Des informations complémentaires sur les Services de DHL PARCEL disponibles dans chaque pays, y compris

les options de livraisons y afférentes, sont disponibles auprès du service client de DHL.

5. Frais et Taxes

En l'absence de tout autre accord:

- 5.1 Les frais de transport et autres services (« Frais ») seront calculés conformément à la liste de prix de DHL PARCEL applicable au moment du transport. Sauf s'il est précisé autrement, les Frais sont des prix nets hors taxes ou droits de douane (« Taxes »). Sauf convention contraire (p.ex. pour Europlus), l'Expéditeur paiera les Frais avant envoi et DHL demandera au Destinataire de payer ou de rembourser les Taxes.
- 5.2 L'Expéditeur, ou le Destinataire lorsque DHL PARCEL agit pour le compte de ce dernier, paiera ou remboursera à DHL PARCEL tous les Frais et Taxes, dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL PARCEL pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire. Le paiement des Taxes pourra être exigé préalablement à la livraison. Le paiement par le Destinataire libérera l'Expéditeur de sa responsabilité de paiement.
- 5.3 L'Expéditeur a la responsabilité d'informer le Destinataire des Frais et Taxes prévisibles. Le refus du Destinataire de payer les Frais et Taxes dus sera considéré comme un refus de livraison et l'Expéditeur restera conjointement et solidairement responsable du paiement. Au cas où aucune des parties accepte de payer les Frais et Taxes, DHL PARCEL pourra soit (i) retourner l'Envoi aux frais de l'Expéditeur ou garder l'Envoi pour enlèvement par le Destinataire, ou (ii) si la loi applicable le permet, détruire l'Envoi sans que la responsabilité de DHL soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne.

6. Responsabilité de DHL PARCEL

- 6.1. La responsabilité de DHL PARCEL pour chaque Envoi sera limitée conformément aux clauses obligatoires suivantes :
- a) S'agissant des Envois transfrontaliers transportés par voie routière (considéré comme le mode de transport par défaut) et Envois nationaux (en l'absence de toute limite obligatoire ou plus basse imposée par la législation nationale relative au transport

applicable), la responsabilité de DHL PARCEL 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 (i) la valeur actuelle de marché ou la valeur déclarée, ou (ii) 8,33 DTS par kilogramme (approximativement EUR 10 par kilogramme).

b) S'agissant d'Envois transportés par voie aérienne (en ce compris les transports routiers complémentaires et les arrêts en route), la responsabilité de DHL PARCEL est limitée conformément à la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, selon celle qui est applicable, ou en l'absence d'applicabilité d'une telle convention, à la valeur la plus basse entre (i) la valeur actuelle de marché ou la valeur déclarée, ou (ii) 19 DTS par kilogramme (approximativement EUR 24 par kilogramme).

6.2 La responsabilité de DHL PARCEL 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 PARCEL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice. Sauf au cas où la Convention de Montréal est applicable, cette limitation ne sera pas applicable en cas de dol ou faute intentionnelle de DHL PARCEL ou toute autre faute qui selon la loi applicable est considérée comme équivalente au dol.

6.3 Toute perte ou dommage apparent devra être constaté par écrit au moment de la livraison et en cas de perte ou dommage non apparent une réserve écrite devra être envoyée à DHL PARCEL au plus tard dans les 7 jours à dater de la livraison, dimanche et jours fériés exclus, indiquant la nature générale de la perte ou du dommage.

Toute demandes d'indemnité devra être soumise par écrit à DHL PARCEL dans les trente (30) jours de la date de livraison de l'Envoi en cas de dommage, perte partielle ou retard, et dans les soixante (60) jours de la date d'acceptation de l'Envoi par DHL PARCEL en case perte totale, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée, sauf si cela contrevient à une loi d'ordre public.

7. Assurance de l'Envoi

7.1 Selon les conditions faites dans ses offres ou autrement pour des Services déterminés par DHL PARCEL, DHL PARCEL peut fournir une assurance pour les Envois conformes aux présentes Conditions Générales contre les risques de perte ou dommages.

7.2 L'Expéditeur peut procéder à une déclaration spéciale de valeur et DHL pourra mettre en place une assurance complémentaire couvrant la valeur de toute perte ou de tout dommage affectant l'Envoi, à condition que l'Envoi soit conforme aux présentes Conditions Générales et que l'Expéditeur en instruisse DHL par écrit et verse la prime applicable.

7.3 L'assurance ne couvre pas les pertes ou les préjudices indirects ni les pertes ou les préjudices causés par des retards. La couverture d'assurance à l'article 7.1 et 7.2 exclut:

a) les pertes et dommages aux Envois Prohibés selon l'article 2 ;

b) les pertes et dommages aux Envois causés par un emballage inadéquat ou défectueux ;

c) les pertes et dommages aux Envois causés par l'Expéditeur ; et

d) les pertes et dommages aux Envois réclamés après les délais de prescription.

7.4 Des informations complémentaires sur l'assurance de transport applicable aux Services sont disponibles sur demande.

8. Dédouanement

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

8.1 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.

8.2 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 agent en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire.

8.3 Dérouter l'Envoi à l'agent en douane du Destinataire ou à toute autre adresse sur demande faite par toute personne dont DHL PARCEL peut raisonnablement penser qu'elle est investie de l'autorité nécessaire à cet effet.

9. Circonstances indépendantes de la volonté de DHL

La responsabilité de DHL PARCEL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL PARCEL. 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 PARCEL; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée ou sous contrat avec DHL PARCEL 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 et toutes autres défenses prévues par la loi applicable.

10. Divers

10.1 DHL PARCEL recueille, garde et traite les données personnelles fournies par l'Expéditeur ou le Destinataire nécessaires à l'exécution des Services conformément aux lois applicables et à la Politique relative à la protection des données de Deutsche Post DHL, disponible sur http://www.dhl.be/content/dam/downloads/fr/juridique/resume_privacypolicy_french.pdf. DHL PARCEL pourra transmettre les données de clients aux tribunaux ou autorités publiques lorsque ceci est requis par la loi.

10.2 L'invalidité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Conditions Générales. Les parties remplaceront la disposition inefficace par une clause effective qui correspondra le plus possible au sens et au but de la disposition remplacée et des autres dispositions des présentes.

10.3 Tout litige né de l'application des présentes Conditions Générales ou se rapportant de quelque façon que ce soit à celles-ci, sera soumis à la compétence non-exclusive des 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.

11. Médiation (seulement pour DHL PARCEL Belgique)

Si l'Expéditeur ou toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi n'est pas satisfait de la réponse de DHL à une réclamation, la législation belge lui permet de s'adresser auprès du Service de médiation pour le secteur postal: Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 4, 1000 Bruxelles, tel. 02 221 02 20.