

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS

Version du 01.02.2019 (Réf. CGV 02.2019)



## 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, transporteur, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou représentant en douane, transitaire, 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 Clients ou sur le site internet de DHL ([https://www.dhl.fr/fr/dhl\\_express.html](https://www.dhl.fr/fr/dhl_express.html)) (ci-après le « Site Internet DHL »).

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 représentant en douane, 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 convois 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 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

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 représentant 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 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 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.

### 3.7 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 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 par DHL ou son substitué, le Donneur d'Ordre donne mandat à DHL 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 DHL 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.

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 poids, d'une destination et d'un volume d'Envois défini par ce dernier.

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

### 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 CLIENT 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) à une procédure, pratique ou à une sortie du Royaume-Uni de l'Union Européenne, sera facturée par DHL au CLIENT 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 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.

### 8.6 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.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version du 01.04.2017 (Réf. CGV 04.2017)



## 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 - 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).

### 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 demeurent 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 majorée 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 : 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 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 - RESILIATION 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 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 ou égal 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.

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 six (6) 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.

### 10.2 Résiliation pour manquement

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 - 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.

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 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, 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 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 constitue, 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 euros 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 évènement.

#### - 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 évènement.

### 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 »

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 - 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.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version du 01.04.2017 (Réf. CGV 04.2017)



## 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 :

- 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 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 de 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 DONNÉES

DHL s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation relative à la protection des données personnelles en veillant à être continuellement conforme aux 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 des données à caractère personnelles (ci-après les « Données ») auprès du client (expéditeur, tiers, chargeur ou autre) (ci-après le « Donneur d'Ordre ») qui contracte avec elle afin de réaliser les prestations de transport et/ou logistiques ou toutes autres prestations que celui-ci lui confie.

La communication à DHL des Données par le Donneur d'Ordre est nécessaire et indispensable à l'exécution par DHL des prestations susvisées et fondée sur la relation contractuelle liant DHL au Donneur d'ordre.

Les Données ont pour destinataires DHL et tous tiers tels que des transporteurs, logisticiens, prestataires informatiques participant à l'exécution des prestations (ci-après « Destinataires »).

DHL et/ou les Destinataires pourront utiliser les Données afin d'exécuter les prestations visées au contrat. DHL pourra également utiliser les Données pour les finalités suivantes : la communication de nature commerciale tels que l'envoi de newsletters, d'offres promotionnelles (dès lors qu'elles concernent des prestations analogues à celles du contrat), etc. ; l'évaluation du niveau de satisfaction du Donneur d'ordre et/ou des destinataires au moyen, notamment, d'enquêtes de satisfaction (par courriel ou par téléphone).

Les Données seront conservées pour des durées adaptées et conformes aux délais de conservation en vigueur propres à chaque type de données et aux finalités en vue desquelles celles-ci sont collectées.

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. Le cas échéant, DHL veillera à ce que le transfert soit réalisé dans des conditions et des modalités assurant une protection des Données efficace et conforme à la réglementation. Les informations relatives à ces mesures peuvent être demandées au Délégué à la protection des données de DHL.

Le Donneur d'Ordre se doit de confier à DHL des Données relatives à ses clients ou tout autre tiers (ci-après « Clients du Donneur d'Ordre » ou « ses Clients ») en respectant strictement la réglementation sur les données personnelles.

Le Donneur d'ordre garantit ainsi avoir licitement collecté les Données. Le Donneur d'ordre garantit également avoir communiqué à ses Clients l'ensemble des informations relatives aux traitements dont leurs Données peuvent faire l'objet par lui-même ou par toute personne physique ou morale (dont DHL) à qui les Données sont communiquées, de manière à ce que ceux-ci en aient pleinement connaissance, 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 peuvent, à tout moment, exercer l'ensemble des droits que leur garantit le RGPD (droit d'accès aux Données les concernant, droit d'opposition, droit de rectification, droit de suppression, droit de limitation et de portabilité des données) 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. Si nécessaire, le Donneur d'Ordre et les tiers concernés peuvent adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 17 - MEDIATION

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Donneur d'Ordre revêtant la qualité de consommateur 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 de l'article 11.5 des présentes Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS, saisir l'entité de la Médiation de la Consommation AME (ci-après le « Médiateur »).

La saisine du Médiateur par le Donneur d'Ordre, revêtant la qualité de consommateur, peut se faire via le site internet du Médiateur [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) (ci-après « le Site ») ou via courrier postal à l'adresse Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris, en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le Site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

**Les présentes Conditions Générales de Vente de DHL International Express (France) SAS remplacent celles publiées précédemment et entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2019.**