



## **DHL INTERNATIONAL REUNION SARL**

**Proposition à l'intention de**

**KENZA**

**Date: 06-01-2021**

**KENZA**

96 rue des bon enfants  
st pierre  
97410

**Cher KENZA**

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de vous présenter cette proposition et notre portefeuille unique de produits et services.

Dans ce document, vous trouverez vos tarifs personnalisés, des informations sur nos produits et services et d'autres informations précieuses destinées à mettre en évidence les avantages du réseau DHL spécifiques à vos besoins ; le tout axé sur nos trois principaux objectifs de service : **Rapidité, fiabilité et satisfaction du Client.**

Notre plus grande force réside dans le réseau international de DHL Express qui dessert plus de 220 pays et territoires. Notre réseau nous permet d'offrir une couverture géographique inégalée, et grâce à notre équipe de Spécialistes Certifiés à l'international, vous pouvez être assuré d'une expertise, de connaissances et d'un engagement plus importants.

Nous apprécions énormément l'opportunité de devenir votre partenaire logistique, car nous comprenons le rôle crucial d'une livraison fiable et à temps de marchandises dans votre domaine. Nous sommes convaincus que notre expertise vous permettra d'offrir un service de qualité supérieure à vos clients, et de maintenir votre avantage concurrentiel en vous permettant de vous concentrer sur votre cœur d'activité.

Merci d'avoir choisi DHL Express, et nous sommes impatients de travailler avec vous.

Avec l'expression de mes sentiments distingués,

Nadia Louveau  
Responsable Commercial  
**DHL INTERNATIONAL REUNION SARL**

## Informations sur le client

Nom du client: **KENZA**  
Adresse du client: **96 rue des bon enfants, st pierre, 97410**  
Personne de contact: **Yahia NANA**  
Téléphone: **+00262962962**  
ID de l'offre: **RE\_O\_117735953561**  
Date de renouvellement: **31-12-2020**  
Conditions de paiement: **30**  
Cycle de facturation OB: **Hebdomadaire**  
Cycle de facturation IB: **Hebdomadaire**

## Profil d'envoi

Ligne de produit	Produit	Moyenne d'envoi	Poids moyen (Kg)	Frais moyens mensuels de transport (EUR)
Time Definite (TD)	Domestic	950	3	7125

## Numéro compte client

---

## Contrat de service

Cette offre est accompagnée de votre contrat de service. Celui-ci contient vos tarifications personnalisées pour notre gamme de services, ainsi que des détails sur les frais supplémentaires, les services en option et les services douaniers. Veuillez-vous adresser à votre gestionnaire de compte si vous avez besoin d'explications.

## Signé et accepté par :

Nom: \_\_\_\_\_

Titre/fonction : \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

## Contrat électronique

En transmettant ce document et le contrat de service qui l'accompagne à DHL par courrier électronique, vous confirmez que vous avez accepté les conditions de cette offre de services telles que définies dans le présent contrat, ainsi que les conditions de transport de DHL telles qu'elles figurent à l'adresse [www.dhl.com](http://www.dhl.com)

## Condition de tarification

### 1. Validité de l'offre

La présente proposition ne peut être acceptée que dans un délai de 30 jours à compter de sa date d'émission, sous réserve de la signature d'un contrat entre les parties.

### 2. Notre engagement au service

Les tarifs indiqués sont basés sur les conditions générales de transport de DHL telles que reproduites ci-dessous ou telles que disponibles sur [http://www.dhl.com/en/express/shipping/shipping\\_advice/terms\\_conditions.html](http://www.dhl.com/en/express/shipping/shipping_advice/terms_conditions.html). Le mode de fonctionnement de DHL ne comprend pas de services non standard ou sur mesure, tels que le transport spécialisé, les services douaniers améliorés ou les services sur place, sauf indication contraire dans la présente proposition.

Les tarifs sont valables pour les services fournis pendant les heures de travail normales indiquées par DHL et ne s'appliquent pas les jours fériés et les week-ends.

Les tarifs sont calculés en fonction du flux d'expédition effectué de porte à porte.

### 3. Tarification

Le Client convient d'acheter les Services de DHL et DHL s'engage à fournir lesdits Services au Client conformément au profil d'envois déterminés.

La hausse générale des prix annuelle imputable à la clientèle globale de DHL dans chaque pays sera applicable aux Tarifs, aux services optionnels ainsi qu'aux suppléments.

Sauf mention expresse contraire, les Tarifs sont valables pour les Services fournis pendant les heures d'activité standard indiquée par DHL, à exclusion des jours fériés et week-ends.

Les Tarifs ne comprennent pas la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), les taxes de vente (ou l'équivalent), les droits de douane, les amendes ou les intérêts y afférents, et toutes autres taxes gouvernementales imposées pour la fourniture de services. Si le Client choisit de faire supporter ces droits et taxes en les facturant au destinataire ou à un tiers, le Client devra les informer que tous les droits et taxes seront à leur charge, ainsi que toute surtaxe (Paiement Anticipé ou Débours) facturées par DHL. Si le destinataire ou le tiers refuse ou omet de payer, le Client est responsable du paiement à DHL.

La facturation peut se faire par voie électronique (facturation électronique ou e-facturation). Les factures peuvent être émises hebdomadairement ou mensuellement. Les factures seront payables dans les trente (30) jours à partir de la date de la facture. Les droits et taxes payés par DHL sont remboursés par le Client dans un délai de sept (7) jours à partir de la date de la facture. Si une somme n'est pas payée à la date d'échéance, pour des raisons autres qu'un différend de bonne foi, DHL, sans préjudice de tout autre droit ou recours, se réserve le droit de facturer des intérêts au taux d'intérêt légal calculé mensuellement et cumulé quotidiennement au solde impayé et en retard.

Si le Client conteste un montant facturé par DHL, il doit payer les montants non contestés et informer DHL par écrit de ce différend, en donnant tous les détails et le montant réel qu'il réclame de bonne foi qu'il estime ne pas devoir payer, ceci dans les trente (30) jours de la facture concernée, à défaut de quoi la facture sera réputée acceptée par le Client.

Le Client est responsable de tous les frais d'expédition pour les Envois transportés sous le numéro de compte du Client.

Les Envois seront facturés en fonction, selon le plus élevé, entre le poids réel ou volumétrique par pièce et toute pièce peut être repesée et remesurée par DHL pour confirmer ce calcul. Le poids volumétrique en kilos est calculé comme suit: (longueur en cm x largeur en cm x diamètre en cm) divisé par 5 000. DHL se réserve le droit de modifier cette formule après notification écrite au Client. Aucun colis/pièce individuel d'une longueur supérieure à 300 cm ou d'un poids supérieur à 300 kg ne sera acceptée pour le transport.

Les tarifs supposent l'utilisation par le Client des outils e-Com DHL, tels que DHL MYDHL+, DHL Import Express Online, DHL Connect, DHL EasyShip, DHL eMailShip, DHL XML Services et EDI (transmission des données d'expédition à travers l'échange

de données électroniques).

Les Tarifs indiqués pour les Services de transport, les Services Optionnels et les suppléments sont basés sur les volumes d'envoi et les profils ou le revenu prévisionnel, tels qu'énoncés à l'Annexe 1. En cas de déficit/insuffisance des volumes prévus ou des revenus préétablis (pour tout ou pour un Service spécifique) de plus de 20% sur deux périodes consécutives d'un mois ou, en cas de modification substantielle du volume, du poids ou des destinations/trajets agréés, DHL a le droit d'ajuster les tarifs concernés, en respectant un préavis écrit de trente jours.

Dans le cas où le taux d'inflation dépasserait cinq (5)%, DHL aura le droit d'ajuster les Tarifs en respectant un préavis de trente (30) jours. Si la devise de la Réunion se déprécie au-delà de 5% au cours d'une période de 90 jours, mesurée par sa baisse par rapport au dollar américain aux taux de change des principales banques locales identifiées par DHL, DHL aura le droit d'ajuster immédiatement les Tarifs applicables audit pays. Tout ajustement doit être proportionnel au taux de dépréciation. Les tarifs seront ajustés annuellement conformément au changement des tarifs de DHL dans chaque pays.

#### **4. Suppléments**

##### Surcharge carburant :

En cas d'augmentation du coût du carburant pour le transport routier ou aérien, un supplément peut être appliqué ou les tarifs peuvent être ajustés conformément à la méthode décrite sur le site internet concerné de DHL (accessible également via la page globale:

[http://www.dhl.com/en/express/shipping/shipping\\_advice/express\\_fuel\\_surcharge.html](http://www.dhl.com/en/express/shipping/shipping_advice/express_fuel_surcharge.html)

Le niveau de la surcharge carburant est également indiqué dans toutes les factures

##### Hausses gouvernementales et réglementaires :

Toute pratique, surtaxe, procédure ou réglementation supplémentaire provenant de toute organisation gouvernementale ou de tout régulateur entraînant une augmentation des coûts pour DHL (par exemple, les suppléments de sécurité de l'IATA) sera proportionnellement répercutée sur le Client moyennant un préavis écrit de trente jours.

##### Situations d'urgence :

DHL se réserve le droit de facturer des surcharges d'urgence pour couvrir les coûts liés à des situations d'urgence temporaires dépassant le contrôle de DHL et qui ne pouvaient pas raisonnablement être anticipés au début de ce Contrat. Des telles surcharges seront temporaires et s'appliqueront à la clientèle générale de DHL, en plus des tarifs. Le Client sera informé huit jours avant l'application de toute surcharge d'urgence par notification sur le site internet, décrivant les raisons de ce supplément.

#### **5. Informations confidentielles**

Ce document et les fichiers y afférents contiennent des informations confidentielles sur DHL Express et ses filiales. Ces informations confidentielles sont fournies à KENZA dans le but limité de permettre à KENZA d'envisager d'engager des négociations contractuelles et/ou de conclure un accord avec DHL Express pour des services. Comme condition à l'utilisation des informations contenues dans ce document, vous acceptez de ne pas utiliser ces informations à d'autres fins. Des copies de ce document et des fichiers y afférents ne peuvent être fournis, et la divulgation des informations qu'il contient ne peut être faite qu'aux employés de KENZA (sur la base de l'accès sélectif) et à ses représentants nommés qui sont tenus à la confidentialité de ces informations, et ne doit être divulguée à aucun tiers.

## Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS

### AVIS IMPORTANT

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'une 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](http://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 dégagera 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'inopposabilité 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](http://www.dhl.com)) ou auprès du service client de DHL.