

DHL EXPRESS

MODALITÉS ET CONDITIONS DE TRANSPORT

AVIS IMPORTANT

Lorsque vous commandez un service de DHL, vous acceptez, à titre d'« expéditeur », en votre nom et au nom de tous les intéressés, que les modalités et conditions s'appliquent à partir du moment où DHL accepte l'envoi, à moins d'indications contraires écrites d'un représentant habilité de DHL.

Le mot « envoi » s'entend de tout document ou colis acheminé en vertu d'un connaissance, par avion, camion ou autre moyen ou transporteur choisi par DHL. Le mot « connaissance » s'entend d'une étiquette produite par un système automatisé de DHL, d'un connaissance aérien ou d'un bordereau d'expédition et incorpore les présentes modalités et conditions. Les envois sont acheminés sous responsabilité limitée, tel qu'il est décrit ci-dessous. Pour une protection accrue, l'expéditeur peut souscrire une assurance payante (voir ci-dessous). « DHL » s'entend de tout membre du réseau express mondial de DHL.

1. Douanes, exportations et importations

Afin de fournir les services demandés, DHL peut, au nom de l'expéditeur : (1) remplir les documents, modifier les codes de produits et services, et payer les droits ou taxes conformément aux lois ou règlements applicables; 2) agir comme transitaire aux fins de douane et de contrôle à l'exportation ou comme destinataire aux seules fins de désignation d'un courtier pour le dédouanement et les déclarations en douane; et 3) rediriger l'envoi au courtier à l'importation du destinataire ou à une autre adresse sur demande d'une personne qui, selon l'avis raisonnable de DHL, est habilitée à le faire.

2. Envois inacceptables

L'expéditeur convient que son envoi est acceptable à des fins de transport et que l'envoi sera considéré inacceptable quand :

- il s'agit d'une matière dangereuse ou d'un article interdit ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association du Transport Aérien International), l'ICAO (Organisation de l'aviation civile internationale), l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route), un ministère gouvernemental concerné et une autre organisation pertinente;
- aucune déclaration en douane n'a été faite alors qu'elle était exigée en vertu des règlements douaniers applicables;
- il contient des marchandises contrefaites, des animaux, des lingots d'or, des devises, des banderoles et étiquettes d'accise, des effets négociables au porteur, des métaux et pierres précieuses; des armes à feu (qu'elles soient vraies ou fausses), des pièces détachées d'arme à feu, des armes, des explosifs et des munitions; des restes humains, du matériel pornographique ou des stupéfiants ou drogues illicites;
- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter l'envoi en toute sécurité ou en conformité avec la loi;
- son emballage est défectueux ou inadéquat.

3. Livraisons et non livrables

Aucun envoi ne peut être livré à une boîte postale ou à un code postal. Les envois sont livrés à l'adresse indiquée par l'expéditeur (qui, dans le cas du courrier, sera considéré comme le premier service postal de réception), mais ne sont pas forcément remis en main propre au destinataire désigné. Lorsqu'il y a, à la destination, une zone centrale de réception du courrier, les envois adressés à un destinataire particulier sont livrés à cet endroit. Si le destinataire refuse de prendre livraison de l'envoi ou de payer pour la livraison, que l'envoi est considéré comme inacceptable ou qu'il a été sous-évalué au regard de la douane, ou qu'il est impossible d'identifier ou de trouver le destinataire par des moyens raisonnables, DHL déploiera tous les efforts raisonnables pour retourner l'envoi à l'expéditeur, aux frais de ce dernier, ou à défaut, DHL pourra libérer, aliéner ou vendre l'envoi, sans engager nullement sa responsabilité envers l'expéditeur ou toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des frais engagés et des coûts d'administration qui y sont liés et le solde, s'il y a lieu, sera restitué à l'expéditeur.

4. Inspection

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter un envoi sans préavis à l'expéditeur.

5. Frais de transport

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou du poids volumétrique de l'envoi, selon le plus élevé des deux. DHL peut repeser ou remesurer tout envoi afin de confirmer le calcul. L'expéditeur est tenu de payer ou de rembourser à DHL tous les frais de transport et accessoires et les droits et taxes dus pour les services fournis par DHL ou engagés par DHL pour le compte de l'expéditeur, du destinataire ou d'un tiers et pour les réclamations, dommages, amendes et dépenses engagés si l'envoi s'avère inacceptable au sens des dispositions de l'article 2.

6. Responsabilité de DHL

La responsabilité de DHL se limite strictement aux pertes ou dommages directs et dans les limites établies ci-dessous. Sont exclus tout autre type de perte ou dommage (tels que les pertes de profit, de revenus, d'intérêt ou d'affaires futures), spécial ou indirect, que le risque ait été signalé à DHL avant ou après l'acceptation de l'envoi. Quand l'envoi est acheminé par une combinaison de mode (avion et camion ou autre), il sera considéré avoir été transporté par avion. Sans préjudice aux articles 7 à 11, la responsabilité de DHL à l'égard de chaque envoi transporté se limite à la valeur monétaire réelle de l'envoi et ne peut dépasser :

25 \$ US le kilogramme (11,34 \$ US la livre) pour les envois transportés autrement que par la route

12 \$ US le kilogramme (5,44 \$ US la livre) pour les envois transportés par la route

L'expéditeur ne peut faire qu'une seule réclamation par envoi et le règlement constituera le règlement définitif pour toutes les pertes et tous les dommages en relation avec ladite réclamation. Si l'expéditeur estime que ces limites sont insuffisantes, il doit faire une déclaration de valeur spéciale et souscrire une assurance tel que le prévoit l'article 8 ou prendre ses propres dispositions pour l'assurance, faute de quoi il assume tous les risques de perte ou dommage.

7. Délai de réclamation

Toute réclamation doit être présentée à DHL par écrit, dans les trente (30) jours qui suivent la date où DHL a accepté l'envoi, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

8. Assurance des envois*

DHL peut souscrire au nom de l'expéditeur, une assurance couvrant la valeur monétaire réelle eu égard à toute perte ou tout dommage matériel touchant l'envoi, à la condition que l'expéditeur en fasse la demande en l'indiquant sur le connaissance ou par le système automatisé de DHL et qu'il verse la prime applicable. L'assurance ne couvre pas les pertes ou dommages indirects ni les pertes ou dommages causés par des retards.

*Non disponible pour les services postaux

9. Retards de livraison et garantie de remboursement

DHL déploiera tous les efforts raisonnables pour livrer l'envoi selon ses horaires habituels de livraison qui, toutefois, **ne sont pas exécutoires et ne font pas partie intégrante du contrat**. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout dommage causé par un retard dans la livraison de l'envoi.

En cas de retard de livraison, certains services bénéficient d'une garantie de remboursement qui accorde, dans certaines circonstances, un crédit ou un remboursement de tout ou partie des frais de transport de l'envoi. Les modalités et conditions régissant la garantie de remboursement sont accessibles sur le site Web de DHL à (www.dhl.com) ou auprès du Service à la clientèle de DHL.

10. Circonstances indépendantes de la volonté de DHL

DHL n'assume aucune responsabilité pour toute perte ou tout dommage découlant de circonstances indépendantes de sa volonté. Ces circonstances comprennent notamment : les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrement électroniques ou photographiques, ou l'effacement de ceux-ci; tout défaut ou caractéristique lié à la nature de l'envoi, même connu de DHL; toute action ou omission de la part d'une personne qui n'est pas un employé ou un entrepreneur de DHL (par exemple, l'expéditeur, le destinataire, un tiers, un agent de douane ou d'un autre organisme gouvernemental); et les cas de force majeure (par exemple, tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, accident d'avion ou embargo, émeute ou agitation civile, action industrielle).

11. Convention internationales

Quand l'envoi est transporté par avion et que sa destination finale ou une escale est située en dehors du pays d'origine, il est régi par la convention de Montréal ou la convention de Varsovie, selon le cas. Dans le cas des transports internationaux par route, il est possible que la Convention relative au transport international de marchandises par route (CMR) s'applique. Ces conventions limitent la responsabilité de DHL en cas de perte ou dommage.

12. Garanties et indemnité de l'expéditeur

L'expéditeur dédommagera et indemniserà DHL de toute responsabilité pour toute perte ou tout dommage résultant de son défaut de se conformer aux lois ou règlements applicables ou de son non-respect des affirmations et garanties suivantes :

- tous les renseignements que lui ou ses représentants ont fournis sont complets et exacts;
- l'envoi a été préparé par ses employés dans des installations sécurisées;
- la préparation de l'envoi a été confiée à du personnel digne de confiance;
- il a protégé l'envoi contre des interventions non autorisées au cours de la préparation, de l'entreposage et du transport à DHL;

- il a fait en sorte que l'envoi soit correctement étiqueté, adressé et emballé pour assurer son transport en toute sécurité dans le cadre d'une manutention conforme aux normes habituelles;
- il a veillé au respect de tous les lois et règlements applicables en matière de douane, d'importation et d'exportation, et autres;
- le connaissance a été signé par l'un de ses représentants habilités et ses modalités et conditions constituent une entente exécutoire liant les parties.

13. Itinéraire

L'expéditeur accepte tout itinéraire et toute déviation d'itinéraire, y compris toute éventuelle escale intermédiaire.

14. Loi applicable

Tout litige né de l'application des présentes modalités et conditions ou qui s'y rapporte de quelque façon que ce soit sera soumis, au bénéfice de DHL, à la compétence non exclusive des tribunaux du pays d'origine de l'envoi et régi par les lois de ce pays. L'expéditeur reconnaît irrévocablement la compétence desdits tribunaux, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

15. Dissociabilité

L'invalidité ou le caractère inexécutoire de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes modalités et conditions.