

# BIENVENUE À DHL EXPRESS

Là où l'expédition internationale est rapide, exacte et toujours fiable.



Découvrez les nombreux avantages d'expédier avec DHL Express.

EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED. **DHL**  
EXPRESS

# 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE

Découvrez les nombreux services et solutions que DHL Express offre à votre entreprise.

À DHL, nous tenons à mettre à profit notre savoir-faire international et notre service de calibre mondial pour contribuer à votre succès. Nos options de livraison souples et fiables desservent plus de cent mille destinations partout dans le monde, qu'il s'agisse de livraison urgente le même jour, de livraison critique le lendemain ou d'autres livraisons moins pressantes.

## Services Time Definite

DHL fournit des services qui vous permettent d'importer et d'exporter des marchandises pratiquement partout dans le monde selon un délai de livraison établi d'avance ou avant la fin du prochain jour ouvrable possible. Grâce à notre réseau mondial – le plus grand au monde, soit dit en passant –, non seulement nous livrons vos envois rapidement, mais nous les suivons de porte-à-porte et les dédouanons. Profitez de nos services à délai de livraison défini Time Definite:

- DHL EXPRESS 9:00
- DHL EXPRESS 10:30
- DHL EXPRESS 12:00
- DHL EXPRESS WORLDWIDE
- DHL EXPRESS ENVELOPE
- DHL IMPORT EXPRESS

Pour obtenir de plus amples renseignements sur tous les services de DHL Express, rendez-vous à:

► [www.dhl.com/ship](http://www.dhl.com/ship)

Certains produits et services ne sont pas offerts en provenance et à destination de certains pays. Veuillez vous renseigner auprès de votre représentant DHL local pour connaître les produits et services qui sont offerts dans votre pays.



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 FACTURATION EN LIGNE
- 8 NOUS JOINDRE



## 2 SERVICES FACULTATIFS

Nos services facultatifs sont conçus pour répondre à vos besoins particuliers.

Nous avons mis au point une gamme de services payants qui vous procurent la souplesse nécessaire pour répondre à vos besoins d'expédition précis afin de compléter l'expédition internationale assurée par DHL Express. En voici quelques exemples:

- **Assurance:** Tranquillité d'esprit – Protégez la valeur de votre envoi en cas de perte ou d'avarie.
- **Emballage:** Commodité – Profitez de nos nombreux types d'emballage de formes et de tailles variées.
- **Préparation de l'expédition:** Soutien – DHL prépare au nom de l'expéditeur des documents qui ne sont pas reliés aux douanes, et s'occupe même d'activités de préparation de commande et d'emballage (Pick & Pack) sur demande.
- **Cueillettes et livraison non standard:** Souplesse – Si votre entreprise ne travaille pas seulement du lundi au vendredi, DHL peut satisfaire vos demandes de cueillette ou de livraison spéciales en dehors des heures ou des journées de travail normales.
- **Avis de livraison proactif:** Maîtrise – DHL surveille votre envoi de porte-à-porte et vous informe des ennuis qui peuvent survenir en cours de route.
- **Livraison dans les régions éloignées:** Couverture – DHL livre à plus de cent mille endroits dans le monde. Vous pouvez rejoindre vos clients où qu'ils soient.
- **Droits de douane et taxes payés:** DHL peut faire le nécessaire pour que les droits de douane et les taxes soient facturés à l'expéditeur ou à une tierce partie plutôt qu'au destinataire.
- **Retenir pour cueillette:** Si la chose est plus pratique pour eux, les clients peuvent faire livrer leurs envois à une installation de DHL Express. Il leur suffit de le préciser au moment de faire la demande de cueillette. Le personnel du Service à la clientèle à la destination informera le destinataire lorsque l'envoi sera prêt à être enlevé.

Pour en savoir davantage sur chacun des services facultatifs susmentionnés, rendez-vous à:

► [www.dhl.com/optional\\_services](http://www.dhl.com/optional_services)



1 EXPÉDITION  
INTERNATIONALE

► 2 SERVICES FACULTATIFS

3 POINTS DE SERVICE

4 OUTILS D'EXPÉDITION  
ÉLECTRONIQUE

5 PREPARATION DES ENVOIS

6 COMMENT PESER ET PAYER

7 FACTURATION EN LIGNE

8 NOUS JOINDRE



# 3 POINTS DE SERVICE

Profitez de notre service au comptoir pratique offert dans des points de service dans le monde entier.

Avec quelque 32 000 points de service partout dans le monde, l'expédition internationale est vraiment tout près. Passez durant les heures de service prolongées et l'un de nos spécialistes de l'international sera heureux de vous aider à préparer et à expédier votre envoi. Vous n'avez même pas besoin d'un numéro de compte.

► DHL Canada | ► Express | ► Expédition | **Trouver les sites DHL**

## Trouver un point de service de DHL Express

Trouvez la boîte de dépôt ou le point de service DHL Express le plus proche de chez vous pour connaître nos heures d'ouverture ou les heures limites de dépôt. Il vous suffira ensuite de déposer ou de récupérer votre expédition.

► Trouver un point de ventes via carte

+ Abbotsford	+ Dorval	+ Nepean	+ Rimouski
+ Anjou	+ Drummondville	+ New Liskard	+ Saskatoon
+ Brampton	+ Edmonton	+ North Bay	+ St. Catharines
+ Burlington	+ Foy	+ Ottawa	+ Terrace
+ Burnaby	+ Grande Prairie	+ Peterborough	+ Timmins
+ Calgary	+ Hamilton	+ Pickering	+ Toronto
+ Castlegar	+ Kamloops	+ Prince George	+ Vancouver
+ Concord	+ Kelowna	+ Red Deer	+ Vaughan
+ Cranbrook	+ Kingston	+ Regina	+ Vermilion
+ Dartmouth	+ Lethbridge North	+ Richmond	

Pour trouver le point de service le plus près de chez vous et connaître ses heures d'ouverture, rendez-vous à:

► [www.dhl.com/locations](http://www.dhl.com/locations)



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 FACTURATION EN LIGNE
- 8 NOUS JOINDRE





# 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE

Nous mettons à votre disposition les outils électroniques qu'il vous faut pour faciliter vos expéditions comme jamais auparavant.

<b>MyDHL</b>  Accédez à tous nos outils pratiques en un seul endroit	<b>WEBSHIPPING</b> (solution d'expédition Internet)	Gérer facilement tous vos besoins d'expédition express en ligne. Vous pouvez imprimer des étiquettes, programmer des enlèvements, tenir un carnet d'adresses, suivre vos envois et plus, à l'aide de votre navigateur Web préféré.
	<b>IMPORTEXPRESSONLINE</b> (solution d'expédition Internet)	Gérer vos envois et vos comptes Import Express en un clin d'œil et en toute sécurité. Gérer efficacement votre chaîne d'approvisionnement internationale en ligne, de partout.
	<b>PROVIEW</b> (service de suivi Internet)	Proview permet de suivre les envois en temps réel et de fournir des avis d'enlèvement ou de livraison de tous vos envois express, par courriel ou par message texte.
<b>Solutions d'expédition avancées</b>  basées sur poste de travail	<b>EMAILSHIP</b> (solution d'expédition par courriel)	Une première dans l'industrie des messageries : un ensemble de formulaires réutilisables et pratiques spécialement conçus par DHL pour que vous puissiez préparer vos envois rapidement et facilement, uniquement par courriel.
	<b>EASYSHIP</b> (solution de gestion intégrée des expéditions)	Un ensemble d'outils multi-utilisateurs puissants qui simplifie et accélère le processus d'expédition tout en améliorant la productivité. Il permet la gestion efficace de gros volumes d'expéditions.
	<b>SOLUTIONS INTÉGRÉES</b> (solutions d'affaires entièrement intégrées)	Les solutions d'intégration de DHL s'adressent aux expéditeurs qui ont d'importants volumes d'expédition et qui exercent leurs activités sur plusieurs sites. Elles utilisent les formats standard de l'industrie pour l'échange des documents (EDI, XML ou services Web).



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 FACTURATION EN LIGNE
- 8 NOUS JOINDRE



► Pour obtenir de plus amples renseignements sur les outils d'expédition électronique, veuillez visiter :

[www.dhl.com/etools](http://www.dhl.com/etools)

# 5 PRÉPARATION DES ENVOIS

## Laissez-nous vous montrer la meilleure façon de préparer un envoi.

Avant d'expédier un envoi, il incombe à l'expéditeur de s'assurer que les articles sont bien emballés. Voici les étapes à suivre pour faire en sorte que votre envoi arrive à destination dans le meilleur état possible.

### Emballer le contenu

- Choisissez une boîte de la taille adaptée au contenu.
- Ajoutez des matériaux de rembourrage pour combler tout vide à l'intérieur de la boîte afin d'éviter que le contenu ne se déplace pendant le transport.
- Placez les articles fragiles au centre de la boîte et entourez-les de matériau de rembourrage. De plus, indiquez clairement la mention « FRAGILE » sur l'extérieur de la boîte.

### Fermer le colis

- Si vous réutilisez un emballage, assurez-vous qu'il est en bon état et retirez ou biffez les anciennes adresses, étiquettes d'expédition et marques.
- Évitez l'utilisation excessive de ruban adhésif, car le personnel des douanes est autorisé à ouvrir n'importe quel colis.
- N'utilisez pas de ruban-cache, de ruban adhésif en toile, de ficelle, de corde, de papier d'emballage ni de ruban cellophane sur l'extérieur de votre colis.
- Les étiquettes « FRAGILE » ou « MANUTENTIONNER AVEC SOIN » ne peuvent se substituer à un emballage approprié.

### Commander des fournitures d'expédition

Dans la mesure du possible, nous recommandons fortement d'utiliser le matériel et les étiquettes d'emballage de DHL Express, car ils sont non seulement conçus pour résister aux aléas de l'expédition internationale, mais ils sont aussi parfaitement compatibles avec nos centres de traitement. Pour commander des fournitures dans votre région, vous n'avez qu'à utiliser le lien ci-dessous et choisir l'option « Commander de fournitures » dans le menu à gauche.

### Marchandises dangereuses

DHL est un transporteur de marchandises dangereuses établi. Nous respectons la réglementation et les ententes internationales régissant le transport de telles marchandises. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les règlements auxquels votre envoi de marchandises dangereuses pourrait être assujéti, veuillez communiquer avec l'un de nos spécialistes de l'international.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la préparation et l'emballage des envois, rendez-vous à

► [www.dhl.com/shipping\\_advice](http://www.dhl.com/shipping_advice)



1 EXPÉDITION  
INTERNATIONALE

2 SERVICES FACULTATIFS

3 POINTS DE SERVICE

4 OUTILS D'EXPÉDITION  
ÉLECTRONIQUE

► 5 PRÉPARATION DES ENVOIS

6 COMMENT PESER ET PAYER

7 FACTURATION EN LIGNE

8 NOUS JOINDRE



# 6 COMMENT PESER ET PAYER

Apprenez comment peser et payer vos expéditions rapidement et facilement.

Nous avons tout fait pour qu'il vous soit très facile de calculer le prix de transport de votre expédition et de préparer un connaissance. Voici les renseignements que vous devez avoir sous la main:

- Votre numéro de compte de DHL
- Les noms et adresses (ville, pays et code postal) de l'expéditeur et du destinataire
- Le poids et les dimensions de votre colis
- La valeur déclarée du colis (s'il s'agit d'un envoi passible de droits de douane)
- Les renseignements sur la protection de la valeur de l'envoi ou l'assurance

Si vous n'avez pas accès à Internet au moment de remplir un connaissance, vous pouvez obtenir un formulaire de connaissance en communiquant avec l'un de nos spécialistes de l'international ou en vous rendant dans l'un de nos points de service. Vous voudrez peut-être aussi prendre connaissance du diagramme sur notre site Web qui montre pas à pas comment remplir le formulaire.

Pour obtenir une proposition de prix pour votre envoi, rendez-vous à:

► [www.dhl.com/rates](http://www.dhl.com/rates)



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 FACTURATION EN LIGNE
- 8 NOUS JOINDRE



# 7 FACTURATION EN LIGNE

Grâce à la facturation en ligne, le processus de comptes créditeurs est rapide, exact et efficace.

Découvrez comme c'est facile d'utiliser notre service de facturation électronique. Il n'a jamais été plus rapide ni plus simple de gérer vos factures d'expédition! La facturation électronique assure un acheminement précis et efficace des documents en vous fournissant toutes les capacités électroniques utiles:

- Visualisez n'importe quelle facture ouverte
- Recevez des factures
- Programmez les paiements de vos factures
- Gérez vos paramètres de facturation
- Téléchargez des documents dans une variété de formats, dont CSV, PDF et XML
- Récupérez des connaissances par voie électronique
- Examinez votre historique complet de factures

La facturation électronique n'est pas offerte dans tous les marchés.



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 **FACTURATION EN LIGNE**
- 8 NOUS JOINDRE





# 8 NOUS JOINDRE

Nous sommes ici pour vous aider quel que soit votre besoin d'assistance.

N'hésitez pas à communiquer avec l'un de nos spécialistes de l'international dès que vous avez une question ou que vous avez besoin d'aide. Nos spécialistes connaissent bien tous les secteurs d'entreprise; c'est ce qui nous permet de fournir des solutions personnalisées à des clients dans le monde entier. Qu'il s'agisse de soutien logistique ou de programmation d'une cueillette, rien n'est trop simple, ni trop complexe quand vient le temps de vous donner un coup de main. Alors, communiquez avec nous dès maintenant pour que nous puissions vous aider à satisfaire tous vos besoins en matière d'expédition internationale.

Communiquez avec nous dès aujourd'hui pour que nous puissions vous aider avec votre premier envoi. Rendez-vous à:

► [www.dhl.com/contact](http://www.dhl.com/contact)



- 1 EXPÉDITION INTERNATIONALE
- 2 SERVICES FACULTATIFS
- 3 POINTS DE SERVICE
- 4 OUTILS D'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE
- 5 PREPARATION DES ENVOIS
- 6 COMMENT PESER ET PAYER
- 7 FACTURATION EN LIGNE
- 8 NOUS JOINDRE

