

## CONDITIONS PARTICULIERES DE REMBOURSEMENT DE DHL EXPRESS

Version du 01.01.2025

À la demande du client et sous réserve des restrictions mentionnées ci-dessous, DHL accordera au client un avoir ou le remboursera de la Prime payée par ce dernier pour tout envoi DHL EXPRESS, livré après l'heure de livraison indiquée.

**La garantie de remboursement de DHL («la Garantie») est donnée par DHL sous réserve des conditions suivantes :**

**A.** La Garantie s'applique aux services:

DHL EXPRESS 9:00,  
DHL IMPORT EXPRESS 9:00,  
DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00,  
DHL EXPRESS 10:30,  
DHL IMPORT EXPRESS 10:30,  
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30,  
DHL EXPRESS 12:00,  
DHL IMPORT EXPRESS 12:00,  
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00,

(ci-après «Services(s)») et envois effectués conformément aux restrictions et conditions d'utilisation des Services détaillées dans le présent document.

**B.** La Garantie porte sur le montant supplémentaire supporté par le client par rapport au tarif client de base applicable pour un service standard pour une livraison prévue en fin de journée (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, ou en cas d'envois domestiques DHL DOMESTIC EXPRESS), («la Prime»).

La Garantie n'inclut aucun autre élément, y compris, sans limitation, les amendes, taxes et autres charges ou montants (telle que notamment la surcharge carburant), et les frais de transport occasionnés par le renvoi de marchandises.

**C.** Dans le cas d'envois constitués de plusieurs colis, cette Garantie s'appliquera à chacun des colis du même envoi. En cas de retard dans la livraison d'un colis de l'envoi, l'avoir ou le remboursement sera applicable à l'envoi concerné.

**D.** En cas de dépassement de l'horaire de livraison, le client doit adresser à DHL une réclamation par écrit ou par téléphone dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de l'envoi en communiquant le numéro de compte à DHL (si existant), le numéro du bordereau, la date d'expédition, ainsi que les coordonnées exactes du destinataire.

Dans un délai de 30 jours calendaires à compter de cette réclamation, DHL s'engage :

- à faire parvenir au client l'avoir ou le remboursement, ou
- à donner au client les raisons pour lesquelles l'envoi n'est pas considéré éligible à cette Garantie (limitations ou exclusions), ou
- à fournir au client une preuve de la livraison dans les délais convenus

**E.** Ne seront pas recevables les réclamations adressées par un tiers désigné par le client. Le paiement par DHL de la Prime au client libère DHL de toute responsabilité ou obligation au regard de tout retard de livraison.

**F.** La Garantie ne s'appliquera pas en cas de retard ou de défaut de livraison dus à des circonstances en dehors du contrôle de DHL, telles que stipulées dans ses Conditions Générales de Transport, y compris les retards dus aux services des douanes, la transmission d'instructions ou d'informations d'expédition inexactes ou incomplètes (incluant l'indication d'une boîte postale comme l'adresse du destinataire ou l'omission du numéro de téléphone du destinataire ou indication d'un numéro erroné), le report de livraison demandé par le destinataire, le déroutement de l'envoi ou un dédouanement spécifique, l'indisponibilité du destinataire, le refus de livraison ou du paiement de droits de douane ou taxes dues par celui-ci, le cas échéant.

**G.** Toutes les autres dispositions des Conditions Générales de Transport de DHL sont applicables. Cette Garantie de remboursement peut être modifiée ou annulée par DHL à tout moment.

**H.** Dans le cas d'envois extrêmement urgents dont la perte ou le retard de livraison est susceptible de causer des préjudices importants au client, ce dernier est tenu de s'assurer contre ces risques, DHL excluant ce type de responsabilité dans ce contexte. DHL ne fournit ni n'organise de telles assurances.

**I.** La Garantie n'est pas applicable aux cas suivants :  
(I) les envois liés à des essais cliniques pour lesquels des emballages de température contrôlée sont utilisés ;  
(II) les coûts supplémentaires correspondant à une prestation en option du Service DHL, par exemple les emballages ;  
(III) les envois concernant des exportations ou importations temporaires ;  
(IV) les envois à forte valeur qui nécessitent des modalités de dédouanements formels ;  
(V) les envois contenant des colis pondéreux (plus de 70kg/ 150lbs) ou les colis volumineux (plus 120cm /48 pouces), ou avec des palettes ; et/ou  
(VI) les envois contenant des marchandises dangereuses autorisées.



Siège Social | DHL International Express (France) SAS  
Immeuble Le Mermoz - 53 Avenue Jean Jaurès  
CS 80014  
93351 LE BOURGET CEDEX

S.A.S au capital de 19 347 230 €  
RCS Bobigny 494 956 774  
No. TVA FR 57 494 956 774  
www.dhl.fr

Service Clients (Client Professionnel)

0 825 100 080 Service 0,20 €/min  
prix appel

Service Clients (Client Particulier)

N°Cristal 0 969 32 93 93  
APPEL NON SURTAXE

### Restrictions aux/Conditions d'utilisation des Services

**A.** Les Services sont disponibles uniquement depuis les points de départ vers les destinations (code postal ou ville lorsque le code postal n'est pas disponible) spécifiés par DHL.

**B.** La disponibilité des Services est soumise aux Conditions Générales de Transport de DHL et aux conditions de taille, de poids, de nature de biens, de volume et de valeur spécifiés par DHL.

**C.** La disponibilité des Services pour un envoi particulier, d'un lieu d'origine vers un lieu de destination donnés, avec des options particulières (comme la livraison le samedi) peut être obtenue en consultant le site Internet de DHL ou par simple appel auprès du Service Clientèle de DHL en indiquant les informations suivantes :

- l'adresse d'enlèvement,
- la nature des marchandises à expédier,
- (le cas échéant) sa valeur aux fins des douanes,
- la date et l'heure à laquelle la marchandise peut être enlevée,
- la destination exacte, y compris le code postal,
- le poids de l'envoi,
- les dimensions de l'envoi,
- le nombre de pièces.

**D.** L'expéditeur doit spécifier le Service souhaité sur le bordereau et doit remettre l'envoi à DHL dans les délais convenus

**Pour plus d'information merci de contacter votre service clients DHL**

---