

## Conditions générales de transport de DHL eCommerce Solutions

Sur ce connaissance, « DHL eCommerce Solutions » est le transporteur et vous êtes l'« expéditeur ». En utilisant les services de DHL eCommerce Solutions, l'expéditeur accepte, en son nom et au nom de toutes les autres parties ayant un intérêt dans l'envoi, que ces conditions générales de transport de DHL eCommerce Solutions entrent en vigueur à partir du moment où DHL eCommerce Solutions accepte l'envoi, sauf si convenu autrement par écrit avec un agent dûment autorisé de DHL eCommerce Solutions. Le terme « envoi » désigne tous les documents ou les colis expédiés sous un même connaissance, et qui pourront être transportés par tout moyen choisi par DHL eCommerce Solutions, y compris par avion, par route ou par tout autre mode de transport. Par connaissance, il conviendra d'entendre toute étiquette produite par les systèmes automatisés de DHL eCommerce Solutions ou par le système d'un fournisseur indépendant approuvé par DHL eCommerce Solutions, tout manifeste d'expédition électronique, déclaration sommaire du conducteur ou lettre de chargement qui incorporera les présentes conditions générales.

1. Par la présente, l'expéditeur accepte les conditions et les dispositions contenues dans ce document, ainsi que les tarifs, les catégories, les taux, la réglementation et les conditions de transport du transporteur, qui lient l'expéditeur, le destinataire et le propriétaire de la marchandise.
2. DHL eCommerce Solutions déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour fournir un service de ramassage et de livraison et prendra des dispositions pour le transport aérien/de surface des envois par l'intermédiaire des services de transport de DHL eCommerce Solutions ou d'autres services que DHL eCommerce Solutions peut remplacer ou sous-traiter. L'expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires jugées appropriées par DHL eCommerce Solution. DHL eCommerce Solutions prendra toutes les mesures raisonnables pour livrer l'envoi conformément aux plages de livraison normales de DHL eCommerce Solutions, mais celles-ci ne sont pas garanties. L'expéditeur accepte qu'aucune heure n'est fixée pour assurer le transport en vertu des présentes. DHL eCommerce Solutions n'est pas responsable des dommages ou des pertes causés par les retards.
3. Pour les services de colis et de courrier national et international, le montant minimum d'un ramassage est de 200 USD. Des frais de prise en charge seront facturés si ce minimum n'est pas atteint. Par exemple, si le montant de la commande est de 160 USD, des frais de prise en charge de 40 USD seront ajoutés à la facture de la commande pour que le total atteigne le minimum requis de 200 USD.
4. À moins que l'expéditeur ne spécifie autrement au recto du connaissance en cochant les cases appropriées et en utilisant un connaissance distinct pour chaque différent service ou produit, DHL eCommerce Solutions déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour que l'envoi soit expédié par service prioritaire. Dans de tels cas, si l'expéditeur n'indique pas la catégorie de service ou de produit désiré au recto du connaissance, il devra payer le tarif du service de courrier prioritaire ou d'un autre service utilisé par DHL eCommerce Solutions pour effectuer les expéditions en question. Si un envoi ne respecte pas les exigences associées à un service ou à un produit sélectionné par l'expéditeur, DHL eCommerce Solutions peut choisir un service ou un produit plus approprié aux caractéristiques de l'envoi, aux frais de l'expéditeur.
5. DHL eCommerce Solutions refuse de transporter par voie aérienne tout fret si l'expéditeur ne consent pas au contrôle de celui-ci. L'expéditeur s'engage à fournir des renseignements vrais, exacts, complets et opportuns à tout moment. Si l'expéditeur identifie des erreurs ou des inexactitudes dans les renseignements qu'il a fournis à DHL eCommerce Solutions, l'expéditeur doit informer rapidement DHL eCommerce Solutions de ladite erreur/inexactitude.
6. L'expéditeur garantit que l'expéditeur, les actionnaires de l'expéditeur, le propriétaire réel ou toute société de portefeuille, consignataire, les sociétés affiliées de l'expéditeur ou tout tiers engagé par l'expéditeur (p. ex. les sous-traitants), directement ou indirectement dans le cadre de l'expédition ou de la transaction, ne sont pas

soumis à des sanctions de l'ONU, de l'UE, des É.-U. ou, le cas échéant, d'autres gouvernements et institutions internationales.

7. L'expéditeur garantit, que ce soit à titre de mandant ou de mandataire, que tous ses envois sont acceptables pour le transport et qu'ils peuvent être légalement transportés à bord de tout véhicule de transport par voie terrestre ou aérienne, y compris les compagnies aériennes de fret ou de passagers ou tout autre transporteur soumis à la réglementation fédérale; que les envois ne contiennent pas d'articles classés comme dangereux ou interdits (à moins d'être approuvés expressément par écrit par DHL eCommerce Solutions) ou restreints par les lois et règlements applicables, y compris ceux du Department of Transportation (DOT), de la Transportation Security Administration (TSA), de l'Association du transport aérien international (IATA); qu'il s'est conformé à toutes les exigences, règles et réglementations pertinentes de la TSA, du DOT et de l'IATA, y compris le formulaire de revérification de l'expéditeur connu et, dans les cas qui s'appliquent, une autorisation écrite pour préparer ou transmettre les informations d'exportation de l'expéditeur, les douanes, l'importation, l'exportation et d'autres lois et règlements applicables à l'admissibilité des marchandises sur un territoire douanier, y compris, mais sans s'y limiter, la protection des droits de propriété intellectuelle.
8. L'expéditeur garantit que les envois sont correctement classifiés par l'expéditeur pour l'exportation et sont conformes à toutes les lois et réglementations applicables en matière d'importation, de transit, d'exportation, de douane, de contrôle des exportations et de sanctions des autorités gouvernementales ou des organisations internationales (« lois commerciales ») et l'expéditeur ne sollicitera pas de la part de DHL eCommerce Solutions la fourniture de services qui entraîneraient, directement ou indirectement, une violation des lois commerciales applicables.
9. L'expéditeur garantit que l'expéditeur respectera toutes les restrictions relatives à l'utilisateur final, à l'utilisation finale et à la destination émises par toute autorité gouvernementale et qu'il répondra à toute enquête gouvernementale, vérification, sanction à imposer ou autre enquête découlant de questions concernant la conformité aux réglementations du commerce international, y compris le contrôle des exportations des États-Unis.
10. L'expéditeur garantit que l'expéditeur fournira à DHL eCommerce Solutions l'assistance raisonnable nécessaire pour respecter les lois commerciales applicables et coopérer et répondre à toute enquête gouvernementale, vérification, sanction à imposer ou autre enquête découlant de questions concernant la conformité aux réglementations du commerce international applicables.
11. L'expéditeur garantit que l'expéditeur ne soumettra pas d'expéditions à DHL eCommerce Solutions contenant des marchandises militaires ou d'autres marchandises interdites, faisant l'objet d'une licence, d'une autorisation ou d'un permis (comme des biens à double usage ou des armes) pour leur importation, exportation, transit ou transfert selon les lois et réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, de sanctions ou autres exigences réglementaires (« Marchandises contrôlées »). L'expéditeur doit immédiatement informer DHL eCommerce Solutions par écrit s'il a connaissance ou a des raisons de croire que l'envoi contient des marchandises contrôlées.
12. L'expéditeur garantit que tout le contenu des envois de l'expéditeur est acceptable par les politiques de DHL eCommerce Solutions et ne fait donc pas partie de la liste des produits que DHL eCommerce Solutions ne transportera pas, à moins d'être approuvés expressément par écrit par DHL eCommerce Solutions. Parmi les produits que DHL eCommerce Solutions ne transportera pas figurent des articles de valeur intrinsèque, y compris, mais sans s'y limiter, des animaux, des devises, des produits périssables, des boissons alcoolisées, des plantes, des métaux précieux, des pierres précieuses, des titres négociables, d'autres instruments, des fourrures, des armes à feu ou parties de celles-ci, des munitions, des dépouilles, des articles pornographiques et des stupéfiants/drogues illégaux. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit de modifier à tout moment

la politique sur les envois non acceptés sans préavis. La dernière version de la politique sur les envois non acceptés de DHL eCommerce Solutions peut être consultée à l'adresse : <https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expedition/informations-pratiques.html>.

L'expéditeur est responsable d'assurer la conformité avec le tarif douanier harmonisé (HTS) de DHL eCommerce Solutions pour les marchandises réglementées afin d'éviter tout retard ou refus aux points d'importation. Pour les envois destinés aux États-Unis, une préalerte (eFile) comprenant des données exactes doit être fournie par voie électronique avant le dépôt de l'envoi au centre de traitement de DHL eCommerce Solutions. Des frais de classement de code HTS de 2 \$ s'appliqueront pour les codes HTS manquants ou incorrects sur le eFile. L'expéditeur est responsable d'assurer le respect des ententes commerciales en utilisant les codes HTS appropriés pour éviter tout retard en transit. La liste HTS peut être modifiée sans préavis par le US Customs and Border Protection (bureau des douanes et de la protection des frontières des États-Unis).

13. Pour les envois nationaux à l'intérieur des États-Unis, les expéditeurs qui souhaitent envoyer des articles de catégorie ORM-D ou Exemptions de petite quantité doivent ouvrir un compte spécial et faire approuver leur envoi avant que celui-ci puisse être expédié avec DHL eCommerce Solutions. L'expéditeur est entièrement responsable de la conformité avec les lois et les règlements d'un service postal ou d'un service non postal en matière d'expédition de matières dangereuses (comme cela est précisé dans la DMM 601.10.5) et la Publication 52 —Hazardous, Restricted, and Perishable Mail (Publication 52 : Courrier dangereux, à usage restreint ou périssable). Toute personne qui envoie ou qui est responsable de l'envoi de matières dangereuses inadmissibles ou mal emballées s'expose à des sanctions juridiques (c.-à-d. à des amendes ou à l'emprisonnement). DHL eCommerce Solutions n'accepte pas les ORM-D pour la poste aérienne ou militaire, la poste navale, la poste diplomatique, les territoires américains non continentaux et les destinations internationales. De plus, tous les expéditeurs doivent se conformer aux exigences de DHL eCommerce Solutions relatives aux marchandises dangereuses stipulées dans la politique sur les envois non acceptés de DHL eCommerce Solutions. Les expéditeurs qui envoient des piles et batteries au lithium métal (appelées primaires, non rechargeables) et des piles et batteries au lithium-ion (appelées secondaires, rechargeables) doivent se conformer aux normes d'envoi postal et à la réglementation 49 CFR 171.7, ainsi qu'aux politiques de DHL eCommerce Solutions sur les envois inacceptables. DHL eCommerce Solutions n'accepte pas d'effectuer l'expédition de piles et de batteries au lithium vers des destinations internationales. Un supplément sera applicable pour les envois contenant des marchandises dangereuses approuvées et acceptées par DHL eCommerce Solutions, y compris les piles au lithium métal et au lithium ionique, les envois ORM-D et les exemptions de petite quantité.
14. Dans le cas des envois à l'international sortant des États-Unis, les colis contenant des exemptions de petite quantité peuvent être expédiés au Canada par DHL Parcel International Direct, mais uniquement aux destinations accessibles par voie terrestre. Veuillez prendre note que les exemptions de petite quantité ne peuvent pas être expédiées vers des destinations qui nécessitent un transport par voie aérienne pour assurer la livraison à destination finale. Veuillez consulter la liste des codes postaux canadiens de DHL Parcel International Direct (PLT) auxquels il est impossible d'envoyer des exemptions de petite quantité pour connaître la liste complète des codes postaux canadiens exclus. La dernière version de la liste de codes postaux canadiens auxquels il est impossible d'envoyer des exemptions de petite quantité par DHL Parcel International Direct (PLT) peut être consultée à l'adresse : <https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expedition/informations-pratiques.html>. Les expéditeurs qui envoient des matières dangereuses/marchandises dangereuses doivent ouvrir un compte spécial et faire approuver leur envoi avant que celui-ci puisse être expédié par DHL eCommerce Solutions. Les envois internationaux contenant des piles au lithium dans l'appareil sont acceptés uniquement par DHL Parcel International Standard vers le Canada, DHL Packet Plus International vers le Canada et DHL GlobalMail Packet IPA vers un nombre limité de pays, qui sont répertoriés au lien suivant :

<https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expedition/informations-pratiques.html>,

les envois internationaux doivent être conformes à toutes les exigences et politiques applicables de DHL eCommerce Solutions, y compris la politique sur les matières dangereuses (qui se trouve à l'adresse <https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expedition/informations-pratiques.html>) et la politique sur les envois inacceptables. L'expéditeur doit respecter toutes les exigences et les stipulations américaines de DHL eCommerce Solutions, comme il est énoncé dans la clause 13 (voir plus haut).

15. L'expéditeur garantit à DHL eCommerce Solutions que si l'expéditeur propose un colis à expédier par DHL eCommerce Solutions, l'envoi en question est suffisamment emballé pour résister à la manutention régulière pendant le transport, ainsi qu'aux conditions liées au transport, comme des changements soudains de température ou de pression pendant le transport aérien. Tous les colis doivent être marqués, bien scellés et correctement adressés pour assurer la sécurité de leur contenu pendant le transport. Les inscriptions spéciales exigées par le service postal ou les autres agences fédérales de réglementation doivent également apparaître sur le côté de l'adresse de tout article de courrier qui contient des matières dangereuses, réglementées ou périssables. Les marquages requis doivent être appliqués à l'aide d'un matériau non soluble ou un autre matériau qui ne peut pas être frotté ou étalé et doivent être respectés pour éviter le rejet de l'envoi par le personnel d'acceptation du service postal ou les transporteurs aériens. Pour tous les envois contenant des matières dangereuses approuvées par écrit par DHL eCommerce Solutions, l'expéditeur doit garantir le respect de toutes les exigences supplémentaires (y compris, mais sans s'y limiter, les réglementations gouvernementales nationales et internationales). L'expéditeur doit s'assurer que son colis respecte toutes les exigences applicables au marquage et à l'étiquetage pour éviter que l'article de courrier ne soit refusé par le personnel d'acceptation du service postal ou des transporteurs aériens.
  
16. L'expéditeur garantit que l'expéditeur : (a) respectera toutes les spécifications et exigences des produits du Service postal des États-Unis (USPS), y compris, mais sans s'y limiter, les normes de mise à jour USPS Move, le cas échéant, et (b) disposera d'une adresse de retour valide aux États-Unis sur tous les envois et sera responsable du paiement de tous les frais de retour et les frais dus sur les retours non distribuables.
  
17. Les expéditeurs donnent leur approbation à l'inspection de tous les colis. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit, mais sans aucune obligation, d'ouvrir et d'inspecter un envoi sans préavis à l'expéditeur. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit de refuser tout objet qui présente un danger ou qui est susceptible, à la seule discrétion de DHL eCommerce Solutions, de souiller, de gêner ou d'endommager d'autres marchandises ou équipements, ou dont le transport n'est pas réaliste au niveau économique ou opérationnel, ou encore qui est mal emballé ou emballé. DHL eCommerce Solutions peut également refuser d'assurer le transport par voie aérienne de tout chargement si l'expéditeur ne consent pas à l'inspection de celui-ci.
  
18. L'expéditeur doit indemniser et défendre DHL eCommerce Solutions et dégager celui-ci de toute responsabilité pour les pertes, amendes, pénalités ou dommages, toute revendication ou responsabilité ou perte subie en raison du non-respect par l'expéditeur des politiques, lois, réglementations, spécifications ou exigences postales, de la violation par l'expéditeur de toute garantie ou obligation figurant aux présentes et des garanties et déclarations suivantes : (a) toutes les informations fournies par l'expéditeur ou ses représentants sont complètes et exactes; (b) l'expéditeur a protégé les envois contre les interférences non autorisées pendant la préparation, le stockage et le transport vers DHL eCommerce Solutions; (c) l'envoi est convenablement libellé, adressé et emballé pour assurer son transport en toute sécurité dans le cadre d'une manutention conforme aux normes habituelles; (d) toutes les lois, réglementations et normes postales applicables en matière de douanes, d'importation, d'exportation et autres ont été respectées; et (e) le

connaissancement a été signé par le représentant autorisé de l'expéditeur et les conditions générales constituent des obligations contraignantes et exécutoires de l'expéditeur.

19. La responsabilité de DHL eCommerce Solutions est strictement limitée aux pertes directes. Il est entendu que la responsabilité de DHL eCommerce Solutions se limite au : (i) moins élevé des montants suivants pour les envois internationaux : a) 22 DTS (droits de tirage spéciaux) le kilogramme, environ 13,00 \$ US la livre pour les envois aériens ou (b) 5,00 \$ US la livre pour les envois routiers ou (c) la valeur réelle du document ou du colis; (ii) moins élevé des montants suivants pour les envois intérieurs : (a) 100,00 \$ US par connaissance ou (b) 0,50 \$ US la livre ou (c) la valeur réelle du document ou du colis. La « valeur réelle » d'un document ou d'un colis représente le coût de sa réparation ou de son remplacement, et ne comprend pas l'utilité commerciale ou la valeur spéciale que lui donne l'expéditeur ou toute autre personne. DHL eCommerce Solutions n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les dommages indirects de quelque nature que ce soit, notamment, une perte de revenus, de profits, de marchés, d'intérêts, d'occasions d'affaires, d'utilisation de la marchandise; une perte ou un préjudice découlant de la nature même de la marchandise; une perte ou un préjudice spécial; toute autre perte indirecte; ou un manquement à d'autres ententes, même si le risque d'une telle perte est porté à l'attention de DHL eCommerce Solutions avant que l'entreprise ait accepté l'envoi ou après qu'elle l'aura fait.
20. Chaque envoi est transporté sur une base de responsabilité limitée comme indiqué ci-dessus. Si l'expéditeur détermine que les limites énoncées dans les présentes sont insuffisantes, l'expéditeur doit faire une déclaration spéciale et peut demander une protection d'assurance organisée par DHL eCommerce Solutions par le biais d'un fournisseur d'assurance (U-PIC) à un coût supplémentaire ou prendre ses propres dispositions d'assurance. Si l'expéditeur ne demande pas d'assurance, l'expéditeur assume tous les risques de perte ou de dommage, sauf comme indiqué dans les présentes. L'assurance NE couvre PAS les pertes ou dommages indirects ou consécutifs ou les pertes ou dommages dus à un retard. Certains produits peuvent avoir une couverture supplémentaire, appelée « Protection pour la valeur de l'expédition », et décrite sur le site Web de DHL eCommerce Solutions (actuellement à l'adresse <https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expedition/informations-pratiques.html>), à moins que l'expéditeur ne s'y oppose spécifiquement. Toutes les demandes de couverture au titre de la Protection pour la valeur de l'expédition sont traitées directement entre l'expéditeur et U-PIC et l'ID de suivi est nécessaire pour déposer une réclamation.
21. DHL eCommerce Solutions ne peut pas être tenu responsable d'une interruption de service due à des circonstances indépendantes de sa volonté. Ces circonstances comprennent, notamment, l'indisponibilité d'une personne ou son refus d'accepter la livraison de l'envoi; les cas de force majeure; les actes des autorités publiques; les actes ou les manquements des douanes ou des autres autorités; l'insuffisance de l'information fournie par l'expéditeur; la mise en application de réglementation en matière de sécurité imposée par le gouvernement, ou autrement en vigueur dans le pays de destination; les émeutes, les grèves ou tout autre conflit de travail; les troubles civils; les perturbations des réseaux de transport terrestre ou aérien, comme les phénomènes climatiques; et les catastrophes naturelles.
22. Les réclamations sont limitées à une réclamation par envoi, dont le règlement sera le règlement complet et définitif de toute perte ou tout dommage en rapport avec celui-ci. Toutes les réclamations doivent être soumises par écrit à DHL eCommerce Solutions et doivent être déposées i) dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date à laquelle DHL eCommerce Solutions a accepté l'envoi pour le service aérien international, ou ii) dans les neuf (9) mois à compter de la date que DHL eCommerce Solutions a accepté l'envoi pour tous les autres services; à défaut, DHL eCommerce Solutions décline toute responsabilité. Tous les cartons d'expédition, l'emballage et le contenu d'origine doivent être mis à disposition pour l'inspection de DHL eCommerce Solutions et conservés jusqu'à ce que la réclamation soit conclue. DHL eCommerce Solutions n'est pas tenu de donner suite à une réclamation tant que tous les frais de transport n'ont pas été payés.

23. Le paiement est dû quinze (15) jours à compter de la date de facturation. Si le paiement n'est pas effectué dans un délai de quinze (15) jours, DHL eCommerce Solutions se réserve le droit d'ajouter des frais de paiement tardif de 1,5 % au solde impayé et de suspendre les services jusqu'au paiement intégral des sommes en souffrance, y compris des intérêts, ou de résilier immédiatement les services.
24. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit d'établir le tarif d'expédition en fonction du poids volumétrique ou du poids réel, selon le plus élevé des deux. Il s'agit du « poids taxé », qui peut être facturé séparément. Le tarif d'expédition peut être établi en fonction du poids désigné par le client, du poids réel ou du poids volumétrique, selon le plus élevé. Tout envoi peut être pesé ou mesuré à nouveau par DHL eCommerce Solutions pour en confirmer le poids.
25. L'expéditeur garantit le paiement du port dû et des avances. Toute pénalité ou autre taxe pertinente imposée par les autorités du pays de destination sera facturée au prix coûtant à l'expéditeur.
26. Tout litige découlant directement ou indirectement de ces conditions générales sera soumis à la compétence non exclusive des tribunaux et régi par la loi du pays d'origine de l'envoi, et l'expéditeur se soumet irrévocablement à cette juridiction, sauf disposition contraire à la loi applicable. .
27. La nullité ou la nature non exécutoire d'une disposition n'affectera d'aucune façon les autres dispositions de ces conditions générales.
28. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit de modifier les conditions générales en tout temps et sans préavis. La dernière version des conditions générales de DHL eCommerce Solutions peut être consultée à l'adresse :

<https://www.dhl.com/ca-fr/home/nos-divisions/commerce-electronique/expédition/informations-pratiques.html>