

Conditions Générales de Transport - 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 les 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, déclaration sommaire ou lettre de chargement électronique qui incorporera les présentes CG.

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 tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour offrir un service de collecte et de livraison, ainsi que pour organiser le transport aérien ou terrestre des expéditions, par l'entremise des services de transport de DHL eCommerce Solutions ou de ceux d'un tiers, ou encore par sous-traitance. L'expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires jugées appropriées par DHL eCommerce Solutions. DHL eCommerce Solutions déploiera tous les efforts raisonnables pour livrer l'envoi conformément aux délais de livraison habituels de DHL eCommerce Solutions, mais ces délais ne sont pas impératifs. L'expéditeur accepte qu'aucune date de livraison ne soit fixée aux termes 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 l'expédition 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 accepte de fournir en tout temps des renseignements vrais et exacts.
6. L'expéditeur, à titre de principal ou de mandataire, garantit à DHL eCommerce Solutions que le contenu de l'envoi peut légalement être transporté à bord d'un aéronef ou d'un autre transporteur réglementé par le gouvernement fédéral et qu'il s'agit ni d'une marchandise prohibée en vertu des lois et des règlements applicables ni d'une matière dangereuse et qu'il est conforme à tous lois et règlements en matière de douane, d'importation et d'exportation ou de nature autre et qu'il est correctement emballé ou enveloppé aux fins projetées, au besoin. Tous les articles de courrier applicables doivent faire l'objet d'une inspection douanière et d'un dédouanement.

7. DHL eCommerce Solutions n'accepte pas de transporter des articles que l'entreprise n'est pas autorisée à transporter ou qui ne peuvent pas être transportés de façon sécuritaire, ainsi que les marchandises décrites dans la politique de l'entreprise sur les envois non acceptés, les marchandises dangereuses (sauf si elles sont approuvées par DHL eCommerce Solutions) et les articles de valeur intrinsèque, notamment les animaux, la monnaie, les denrées périssables, l'alcool, les plantes, les métaux et les pierres précieuses, les titres négociables ou tout autre instrument, la fourrure, les armes, y compris les pièces d'armes, les munitions, les restes humains, la pornographie et les drogues illégales : DHL eCommerce Solutions décline toute responsabilité pour ces articles et ces marchandises. 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.logistics.dhl/us-en/home/our-divisions/ecommerce/shipping/helpful-information.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 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 bureau des douanes et de la protection des frontières des États-Unis.

8. Pour les envois nationaux à l'intérieur des États-Unis, les expéditeurs qui souhaitent envoyer des articles de catégorie ORM-D ou Exceptions 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, réglementé 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 relatives aux marchandises dangereuses stipulées dans la politique sur les envois non acceptés de DHL eCommerce Solutions. Les expéditeurs qui souhaitent expédier des piles ou des batteries au lithium métal (qualifiées de primaires et de non rechargeables) ou des piles ou de batteries au lithium-ion (qualifiées de secondaires et de rechargeables) doivent respecter les normes d'admissibilité postales et la réglementation 49 CFR 171.7, ainsi que la politique de DHL eCommerce Solutions en matière d'envois non admissibles. 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 exceptions de petite quantité.
9. Dans le cas des envois à l'international, les colis contenant des exceptions de petite quantité peuvent être expédiés au Canada par Parcel Direct, mais uniquement aux destinations accessibles par voie terrestre. Veuillez prendre note que les exceptions 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 auxquels il est impossible d'envoyer des exceptions 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 exceptions de petite quantité par Parcel Direct (PLT) peut être consultée à l'adresse :

https://www.logistics.dhl/content/dam/dhl/global/dhl-ecommerce/documents/pdf/dhl_ca_plt_limited_quantity_excluded_zip_code_list-09032015.pdf.

Les expéditeurs qui souhaitent envoyer des articles de catégorie ORM-D ou Exceptions 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 doit respecter les exigences et les stipulations nationales américaines de DHL eCommerce Solutions, comme énoncé dans la clause 8 (voir plus haut). Veuillez prendre note que les piles au lithium ne sont pas autorisées au sein de notre réseau international.

10. L'expéditeur garantit à DHL eCommerce Solutions que l'envoi 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 inscriptions exigées doivent être appliquées avec un matériau non soluble ou tout autre matériau qui ne s'efface ou qui ne déteint pas. 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 du service postal ou des transporteurs aériens responsable de la réception.
11. L'expéditeur consent à l'inspection de tous les colis. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit, sans y être obligé, 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.
12. L'expéditeur s'engage à indemniser et à dégager de toute responsabilité DHL eCommerce Solutions de tout préjudice ou dommage et de toute réclamation, dette ou perte résultant de tout manquement de la part de l'expéditeur à se conformer aux politiques, aux lois, aux règlements, aux normes postales et aux conventions applicables et de tout manquement de l'expéditeur à respecter les obligations aux présentes, ainsi que les affirmations et les garanties suivantes : (a) toutes les informations fournies par l'expéditeur ou ses représentants sont complètes et exactes; (b) l'expéditeur a protégé l'envoi de toute interférence non autorisée pendant la préparation, l'entreposage et le transport de celui-ci à DHL eCommerce Solutions; (c) l'envoi est correctement marqué, adressé et conditionné pour en assurer le transport sécuritaire dans le cadre d'une manutention conforme aux normes habituelles; (d) les lois et les règlements en matière de douane, d'importation et d'exportation et les autres lois, règlements et normes postales applicables ont été respectés; (e) le connaissement a été signé par le représentant habilité de l'expéditeur et les présentes conditions générales constituent pour l'expéditeur une obligation valide et exécutoire.
13. La responsabilité de DHL eCommerce Solutions Solutions est strictement limitée aux pertes directes. Il est entendu que la responsabilité de DHL eCommerce Solutions 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 connaissement 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 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.

14. Chaque envoi est transporté sur la base d'une responsabilité limitée, conformément aux dispositions fournies ci-dessus. Si l'expéditeur estime que ces limites sont insuffisantes, il lui appartient de faire une déclaration spéciale et de souscrire à l'assurance offerte par DHL eCommerce Solutions par l'entremise d'une compagnie d'assurance (UPIC) moyennant un coût supplémentaire ou de prendre ses propres dispositions en matière d'assurance. Le cas échéant, l'expéditeur assumera tous les risques de perte ou de préjudice, sauf comme énoncé aux présentes. L'assurance ne couvre PAS les pertes ou les préjudices indirects ni les pertes ou les préjudices causés par des retards. Une assurance allant jusqu'à 100 USD par colis est automatiquement offerte par UPIC, à moins que l'expéditeur ne fasse délibérément la demande contraire, pour les produits suivants : DHL Parcel International Direct, DHL Parcel International Standard, et DHL Packet Plus International. Toutes les réclamations d'assurance sont réglées directement entre l'expéditeur et UPIC, et l'ID de suivi doit être soumis avec toute demande à cette fin.
15. 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 de puissance publique; 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.
16. 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 celle-ci. L'expéditeur doit communiquer toute réclamation pour perte d'un envoi ou pour dommages à un envoi par écrit au 2700 South Commerce Parkway, suite 300, Weston, FL, 33331. Les notifications de réclamation seront remises en main propre ou par courrier. Toutes les réclamations doivent être soumises par écrit à DHL eCommerce Solutions dans les quatre-vingt-dix jours qui suivent la date à laquelle DHL eCommerce Solutions a accepté l'envoi, faute de quoi l'entreprise n'assumera aucune responsabilité, quelle qu'elle soit. Tous les cartons d'expédition originaux, l'emballage et le contenu doivent être rendus disponibles à 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 réponse à une réclamation, tant et aussi longtemps que tous les frais de transport n'ont pas été acquittés.
17. Le paiement est dû quinze jours à compter de la date de facturation. Si le paiement n'est pas effectué dans un délai de quinze 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.
18. DHL eCommerce Solutions se réserve le droit d'établir le tarif d'expédition en fonction du poids volumétrique ou du poids réel. 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.
19. 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.
20. 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, l'expéditeur étant soumis de manière irrévocable à une telle juridiction, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

21. La nullité ou la nature non exécutoire d'une disposition n'affectera d'aucune façon les autres dispositions de ces conditions générales.
22. 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 sur le site Internet : http://international.dhl.ca/content/dam/DHL_eCommerce/ca/dhl_ecommerce_tc_fr.pdf.