

Conditions Générales de Transport de DHL eCommerce

Sur ce connaissance (ou *Bill of Lading* (« BOL »)), « DHL eCommerce » désigne DHL eCommerce en tant que transporteur et l'« Expéditeur » vous désigne. En utilisant les services de DHL eCommerce, 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 (« Conditions Générales ») s'appliquent à partir du moment où DHL eCommerce accepte l'Envoi, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit avec un représentant dûment autorisé de DHL eCommerce. 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, y compris par voie aérienne, routière, ou par tout autre mode de transport. Un connaissance comprendra tout document émis ou autorisé par DHL eCommerce pour accuser réception d'un Envoi, y compris, mais sans s'y limiter, un manifeste récapitulatif ou une lettre de voiture du conducteur de DHL eCommerce, et incorporera les présentes Conditions Générales.

1. DHL eCommerce accepte de recevoir, trier, traiter et livrer des articles (les « Services »), comme ils sont décrits dans le présent document. Tous les Services sont assujettis aux spécifications des produits indiquées sur le site Internet de DHL eCommerce à l'adresse <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/shipping-services.html>, au moment de la remise de l'Envoi. Le cas échéant, DHL eCommerce fournira un Identifiant d'Expéditeur (*Mailer ID* (MID)) unique pour chaque numéro de compte de retrait. Aucun numéro de compte de retrait n'aura le même MID.
2. Par la présente, l'Expéditeur accepte toutes les Conditions Générales, les stipulations contenues dans ce document, ainsi que les tarifs, les classifications, les taux, les frais, les surcharges, toute réglementation et conditions de transport du transporteur, lesquelles lieront également l'Expéditeur, le destinataire et le propriétaire de la marchandise expédiée. L'Expéditeur garantit qu'il est habilité à signer les présentes Conditions Générales au nom de toute partie ayant un intérêt dans l'Envoi.
3. DHL eCommerce 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 ou terrestre des Envois par l'intermédiaire des services de transport de DHL eCommerce ou d'autres services que DHL eCommerce 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. DHL eCommerce prendra toutes les mesures raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux plages de livraison normales de DHL eCommerce, 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 n'est pas responsable des dommages ou pertes causés par des retards.
4. Si l'Expéditeur n'indique pas la catégorie de service ou de produit souhaitée au recto du connaissance, DHL eCommerce assurera le service de l'Envoi en utilisant la catégorie de service ou de produit appropriée, comme déterminée par DHL eCommerce à sa seule discrétion. Si un Envoi ne respecte pas les exigences liées à un service ou à un produit sélectionné par l'Expéditeur, DHL eCommerce peut choisir un service ou un produit plus approprié aux caractéristiques de l'Envoi, aux frais de l'Expéditeur. L'Expéditeur sera tenu de payer le coût de la catégorie de service ou de produit utilisée par DHL eCommerce pour assurer le service de l'Envoi ou des Envois en question.
5. DHL eCommerce ne transportera pas par voie aérienne un Envoi de fret si l'Expéditeur ne consenti pas à ce que le fret soit contrôlé. L'Expéditeur garantit et accepte de fournir des informations vraies, exactes, complètes et opportunes à tout moment. Si l'Expéditeur identifie des erreurs ou des inexactitudes dans les informations qu'il a fournies à DHL eCommerce, l'Expéditeur doit informer DHL eCommerce de ladite erreur/inexactitude dans les plus brefs délais.
6. L'Expéditeur garantit que ni l'Expéditeur, ni les actionnaires de l'Expéditeur, ni tout propriétaire bénéficiaire ou toute société holding, ni le destinataire, ni les sociétés affiliées de l'Expéditeur ou tout tiers engagé par l'Expéditeur (par exemple, des sous-traitants), directement ou indirectement dans le cadre de l'Envoi ou de la transaction, ne font l'objet de 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 ceux des compagnies aériennes de fret ou de passagers ou ceux de 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) 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 Internationale du Transport Aérien (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 Re-vérification d'Expéditeur Connue (*Known Shipper Re-Verification*) et, le cas échéant, 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 la fourniture de services qui entraîneraient, directement ou indirectement, une violation des Lois Commerciales applicables.
9. L'Expéditeur garantit qu'il 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, mesure de sanction 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 qu'il fournira à DHL eCommerce l'assistance raisonnable nécessaire pour respecter les Lois Commerciales applicables et coopérer et répondre à toute enquête gouvernementale, vérification, mesure de sanction ou autre enquête découlant de questions concernant la conformité aux Lois Commerciales applicables.
11. L'Expéditeur garantit qu'il ne soumettra pas à DHL eCommerce des Envois 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 par écrit s'il sait 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 et ne fait donc pas partie de la liste des produits que DHL eCommerce ne transportera pas, à moins d'être approuvés expressément par écrit par DHL eCommerce. Parmi les produits que DHL eCommerce 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 (y compris les imitations ou les répliques) ou parties de celles-ci, des munitions (y compris les imitations ou les répliques), des explosifs, des armes à air comprimé, des dépouilles, des articles pornographiques et des stupéfiants/drogues illégaux. DHL eCommerce 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 peut être consultée à l'adresse : <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/business-help-center/hazardous-goods-and-unacceptable-shipments.html>.
13. L'Expéditeur garantit que tous les Envois sont conformes à toutes les exigences et politiques de DHL eCommerce applicables au moment où l'Envoi est remis, y compris les politiques relatives aux Marchandises Dangereuses (disponibles à <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/business-help-center/hazardous-goods-and-unacceptable-shipments.html>).

14. L'Expéditeur garantit à DHL eCommerce que si l'Expéditeur propose un colis à expédier par DHL eCommerce, 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, 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 du service postal ou des transporteurs aériens responsable de la réception.
15. 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 Update Standards, 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 livrables. L'Expéditeur doit se conformer aux spécifications d'expédition domestique (*Domestic Shipping Specification* (DSS)) de DHL eCommerce, aux spécifications d'expédition internationales (*International Shipping Specification* (ISS)) et à toute autre exigence communiquée par DHL eCommerce. Toutes les fournitures fournies par DHL eCommerce à l'Expéditeur ne doivent être utilisées que pour les services fournis par DHL eCommerce et doivent être retournées à DHL eCommerce.
16. Les Expéditeurs donnent leur approbation à l'inspection de tous les colis. DHL eCommerce se réserve le droit, mais sans aucune obligation, d'ouvrir et d'inspecter un Envoi sans préavis à l'Expéditeur. DHL eCommerce se réserve le droit de refuser tout objet qui présente un danger ou qui est susceptible, à la seule discrétion de DHL eCommerce, de souiller, de gâter 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. DHL eCommerce peut également refuser d'assurer le transport par voie aérienne de tout Envoi si l'Expéditeur ne consent pas à l'inspection de celui-ci.
17. L'Expéditeur doit indemniser et défendre DHL eCommerce 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; (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 connaissement a été signé par le représentant autorisé de l'Expéditeur et les Conditions Générales constituent des obligations contraignantes et exécutoires de l'Expéditeur.
18. La responsabilité de DHL eCommerce est strictement limitée aux pertes directes. Il est convenu que la responsabilité DHL eCommerce pour des produits qui ne sont pas couverts par la Protection pour la valeur de l'Envoi, telle que décrite dans la section 19 de ces Conditions Générales, sera limitée à :
 - (i) pour les Envois internationaux transportés par voie aérienne, la responsabilité de DHL eCommerce est limitée par la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, le cas échéant, ou, en l'absence d'une de ces convention, au montant le moins élevé entre : (i) 26

droits de tirage spéciaux (« DTS ») par kilogramme, soit environ 15,50 dollars américains par livre, ou (ii) la valeur réelle du document ou du colis;

- (ii) pour les Envois internationaux transportés par voie routière, la responsabilité de DHL eCommerce est ou sera réputée limitée par la Convention relative au transport international des marchandises par route (« CMR ») au montant le moins élevé entre : (i) 8,33 DTS par kilogramme, soit environ 5,00 dollars américains par livre, ou (ii) la valeur réelle du document ou du colis ; et
- (iii) pour les Envois domestiques aux États-Unis, au montant le moins élevé entre : (a) 100,00 dollars américains par connaissance , (b) 0,50 dollars américains par 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 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 avant que l'entreprise ait accepté l'Envoi ou après qu'elle l'aura fait.

19. Chaque Envoi est transporté sur une base de responsabilité limitée conforme aux dispositions 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 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'Envoi », et décrite sur le site Internet de DHL eCommerce (actuellement situé à l'adresse <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/business-help-center/shipment-value-protection.html>) au moment où l'Envoi est remis, à moins que l'Expéditeur n'opte expressément pour l'exclusion. Toutes les demandes de couverture au titre de la Protection pour la valeur de l'Envoi sont traitées directement entre l'Expéditeur et U-PIC et l'identifiant de suivi est nécessaire pour déposer une réclamation.
20. DHL eCommerce n'est pas responsable de toute perte ou de tout dommage ou retard dans la réalisation de l'une de ses obligations en vertu du présent contrat dans la mesure où ce retard ou ce dommage résulte de circonstances indépendantes de la volonté de DHL eCommerce. Cela comprend, sans s'y limiter, les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques ou leur effacement; les cyber-attaques de tiers ou autres menaces liées à la sécurité de l'information; tout défaut ou toute caractéristique liés à la nature de l'Envoi, même s'ils sont connus de DHL eCommerce; tout acte ou omission d'une personne qui n'est pas employée ou embauchée sous contrat par DHL eCommerce — p. ex., le client, l'Expéditeur, le destinataire ou le consignataire, un tiers, les douanes ou tout autre fonctionnaire, une pandémie, une guerre, un accident d'avion, un embargo, une émeute, des grèves, des troubles civils, des actes de terrorisme, une action industrielle ou une action gouvernementale, y compris la cessation des opérations de l'opérateur postal ou tout autre événement similaire, et les cas de force majeure, y compris les catastrophes naturelles. Si, en raison d'un événement indépendant de la volonté de DHL eCommerce, DHL eCommerce ne peut satisfaire ses obligations qu'en encourant des coûts supplémentaires, l'Expéditeur sera responsable de ces coûts raisonnables.
21. 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 et doivent être déposées dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date à laquelle DHL eCommerce a accepté l'Envoi; à défaut, DHL eCommerce 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 et conservés jusqu'à ce que la réclamation soit conclue. DHL eCommerce n'est pas tenu de donner suite à une réclamation tant que tous les frais de transport n'ont pas été payés.

22. Les paiements sont dus quinze (15) jours à compter de la date de facturation, sous réserve d'approbation de crédit. Si un paiement n'est pas effectué dans un délai de quinze (15) jours ou si DHL eCommerce estime que l'Expéditeur n'est plus solvable, DHL eCommerce se réserve le droit de modifier les conditions de paiement, d'appliquer des frais de retard de 1,5 % sur le solde impayé et de suspendre les services jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues, y compris les intérêts, ou de résilier immédiatement les services. Les systèmes de DHL eCommerce constituent le système d'enregistrement de toutes les transactions de facturation. Les réclamations pour surfacturation ou sous-facturation doivent être faites par écrit dans les six (6) mois suivant la date de la facture.
23. DHL eCommerce 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 colis peut être pesé ou mesuré à nouveau par DHL eCommerce pour en confirmer le poids. Le poids volumétrique d'un colis est calculé au moyen des formules présentées sur le site Internet de DHL, <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/business-help-center/chargeable-weight.html>, au moment de la remise du colis.
24. L'Expéditeur garantit le paiement des frais de collecte et des avances de paiements effectuées par DHL eCommerce, y compris, mais sans se limiter, aux droits et taxes, des pénalités imposées par les autorités de destination, les frais gouvernementaux, les frais de courtage, ainsi que tous les autres frais payés au nom de l'Expéditeur. Toutes les pénalités et/ou autres taxes applicables imposées par les autorités de destination seront refacturées à l'Expéditeur.
25. 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. CHAQUE PARTIE RENONCE IRRÉVOCABLEMENT, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, À TOUT DROIT À UN PROCÈS DEVANT UN JURY DANS TOUTE PROCÉDURE JUDICIAIRE DÉCOULANT DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT OU DES TRANSACTIONS ENVISAGÉES PAR LES PRÉSENTES, OU CONNEXE À CELLES-CI, QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UN CONTRAT, UN DÉLIT OU TOUTE AUTRE THÉORIE.
26. La nullité ou la nature non exécutoire d'une disposition n'affectera d'aucune façon les autres dispositions de ces Conditions Générales.
27. Si l'Expéditeur ne respecte pas l'une quelconque des obligations des présentes Conditions Générales, DHL eCommerce se réserve le droit d'ajuster le mode de transport ou de rejeter et de renvoyer l'Envoi, aux frais de l'Expéditeur, et/ou d'imposer des frais supplémentaires.
28. L'Expéditeur et DHL eCommerce divulgueront tous les renseignements requis aux tiers qui ont raisonnablement besoin de connaître ces renseignements pour réaliser ou permettre les services prévus aux présentes, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, des sous-traitants, des agents ou des affiliés commerciaux.
29. DHL eCommerce se réserve le droit de modifier les Conditions Générales en tout temps et sans préavis. La dernière version des Conditions Générales de DHL eCommerce peut être consultée à l'adresse : <https://www.dhl.com/ca-en/home/ecommerce/business-help-center/terms-and-conditions.html>