

# PROCÉDURE DE PLAINTE DHL



Dans notre rôle de partenaire logistique, nous veillons à traiter vos envois avec le plus grand soin. Malheureusement, il nous arrive aussi de commettre des erreurs : un envoi peut se perdre ou être endommagé. Dans ce cas, voici comment vous devez procéder.

## Que faire si mon envoi est introuvable ?

Si votre envoi n'a pas été livré chez le destinataire, nous vous prions de contacter par téléphone notre service clientèle au 02 - 588 01 50. Nos collaborateurs lanceront immédiatement une enquête et vous informeront à ce sujet le plus vite possible.

## Que faire si mon envoi est endommagé ?

Si votre envoi a été livré avec un dommage visible, votre destinataire doit le signaler par écrit, au moment de la réception, sur le terminal de poche du chauffeur – en ajoutant le texte « envoi endommagé ». Votre destinataire signe donc l'accusé de réception d'un envoi endommagé.

Si le dommage à l'envoi n'est pas visible au moment de la livraison et que votre destinataire ne le découvre que plus tard, nous vous demandons de le signaler à notre service clientèle dans les 7 jours ouvrables.

Dans les deux cas, vous devez introduire une plainte pour cet envoi endommagé. Au verso de cette page, nous vous expliquons comme introduire cette plainte.

### **SIGNALER UN DOMMAGE / UNE PERTE – 02 588 01 50**

En cas de dommage ou de perte, veuillez le/la signaler le plus vite possible à notre service clientèle : dès la livraison si le dommage est visible, dans les 7 jours suivant la livraison en cas de perte (partielle) ou de dommage non apparent. Nos collaborateurs ouvriront directement un dossier et vous communiqueront son numéro pour vous permettre – si nécessaire – d'introduire une plainte.

## Comment introduire une plainte ?

L'introduction d'une plainte s'effectue en 2 étapes.

### Étape 1 – Collecter des informations

Pour pouvoir traiter une plainte, nous avons besoin des informations suivantes.

- ➔ Le numéro de suivi et/ou le numéro de dossier ;
- ➔ Une copie de la facture d'achat des marchandises perdues ou endommagées ;
- ➔ Le poids des marchandises perdues ou endommagées ;
- ➔ En cas de dommage : des photos des marchandises endommagées, ainsi que de l'emballage endommagé.

### Étape 2 – Introduire une plainte

Toutes les réclamations visant à obtenir une indemnisation doivent être introduites par écrit auprès de DHL Parcel :

- dans les 30 jours après la livraison en cas de dommage ou de perte partielle ;
- dans les 60 jours après l'enlèvement par DHL Parcel en cas de perte totale.

Veuillez introduire votre plainte au moyen du [formulaire en ligne](#) placé sur notre site web. Nous mettons tout en œuvre pour clôturer le dossier dans les 10 jours ouvrables.

## Que se passe-t-il ensuite ?

Dès que le département Claims reçoit une plainte accompagnée des informations demandées, il l'examine dans les meilleurs délais. La plupart des plaintes sont traitées dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception. Une décision au sujet d'une plainte peut être :

- ➔ Une acceptation complète de la plainte
- ➔ Une acceptation partielle de la plainte
- ➔ Un rejet complet de la plainte

## Quelle est la hauteur de mon indemnisation financière ?

Si votre plainte est rejetée par le département Claims, vous ne recevez pas d'indemnisation financière. Si votre réclamation est acceptée partiellement ou complètement, DHL Parcel vous verse une compensation financière.

La hauteur de cette indemnisation dépend d'une éventuelle assurance complémentaire contractée via DHL.

Nous distinguons donc 2 situations :

1. Votre envoi n'est pas couvert par une assurance complémentaire. Dans ce cas, c'est la responsabilité habituelle qui s'applique. Vous recevez donc une indemnisation conforme aux conditions CMR.
2. Votre envoi est couvert par une assurance complémentaire contractée via DHL. Vous recevez une compensation financière sur la base de la valeur d'achat des marchandises perdues ou endommagées.

Dans le tableau ci-dessous, vous voyez, pour chaque type d'assurance, l'indemnisation financière maximale que vous recevez en cas de perte ou de dommage de votre envoi :

## INDEMNISATION FINANCIÈRE EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE

Assurance	Responsabilité maximale
Pas d'assurance complémentaire	8,33 DTS <sup>1</sup> / kilogramme (Convention CMR)
Indemnité augmentée	Valeur d'achat des marchandises – maximum 500 € / envoi
Assurance complémentaire	Valeur d'achat des marchandises – maximum 25.000 € <sup>2</sup> / envoi

<sup>1</sup> DTS = Droits de tirage spéciaux : une moyenne pondérée des cours du yen japonais, de la livre britannique, du dollar américain et de l'euro.

<sup>2</sup> Pour les envois ayant une valeur supérieure à 25.000 €, vous devez obtenir l'autorisation préalable de DHL Parcel.