

Qu'est ce qui peut être envoyé ?

Veillez vous référer à [la liste des articles interdits et acceptés](#) dans certaines limites qui peuvent être envoyés via DHL Express Easy. Si vous souhaitez savoir si le contenu peut être envoyé dans un pays spécifique, il est préférable de vérifier via l'outil [DCT](#), en introduisant le pays de destination et cliquez ensuite sur "à propos des droits de douane". Regardez ensuite dans la section "interdiction" pour vérifiez la catégorie de la marchandise. En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20

Les médicaments peuvent-ils être expédiés ?

Pour pouvoir expédier des médicaments, il faut être en possession d'une ordonnance prescrite par le médecin traitant. Si celle-ci n'est pas présente, les médicaments ne pourront être libérés par la douane. D'autre part, il y a certaines destinations vers lesquelles on peut pas expédier des médicaments. Voir l'outil [DCT](#). En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20

La nourriture et l'alcool peuvent-ils être expédiés?

"Oui, mais d'abord bien vérifier si cela est autorisé dans le pays de destination via l'outil [DCT](#). Il faut savoir également qu' en ce qui concerne la nourriture, qu'il n'y a pas une température constante pendant le transport et donc ne nous pouvons garantir la qualité de la nourriture à l'arrivée. En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20 "

Envoi contenant des batteries

Les batteries doivent être à l'intérieur du produit. Seulement 2 petits articles électroniques peuvent se trouver dans le colis et attention pas plus 1 ordinateur portable par colis. Pour les articles non rechargeables (montre, jouet,...) il y a aucune limite. En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20

Pourquoi le client doit donner un nr de téléphone ?

Le destinataire peut être contacter par DHL en cas de problème pour la livraison ou peut être contacter par la douane si plus d'informations sont nécessaires pour le dédouanement

Pour quelles raisons le nom de l'expéditeur et du destinataire sont-ils obligatoires ?

Aussi bien le nom de l'expéditeur que celui du destinataire est indispensable sans cela l'envoi ne partira pas tant que DHL n'aura pas reçu les informations nécessaires.

Qu'est ce qu'une facture pro-forma et à quoi cela sert-elle ?

Cela dépend du pays de destination, le système [SPST](#) fournira une facture pro-forma sur base des informations reçues. Cette facture est nécessaire pour pouvoir calculer les frais de dédouanement.

L'envoi ne rentre pas dans les boîtes DHL ? Que faire ?

Si l'envoi ne rentre pas dans la plus grande des boîtes, dès lors il faut le client aille déposer l'envoi dans un de nos services center le plus proche ou il peut contacter le service clientèle au +32 2 715 50 50 pour réserver un enlèvement à son domicile pendant les heures et jours de bureau

L'expéditeur veut utiliser son propre emballage, que faire ?

DHL Express Easy exige l'utilisation des boîtes mise à disposition dans les servicepoints et cela pour leur fiabilité. De toute manière, les boîtes seront ouvertes par le contrôle de sécurité. Maintenant si le client veut absolument utiliser son emballage, il devra se rendre dans le service center le proche pour lui ou bien contacter le service clientèle au +32 2 715 50 50

Le code postal est introuvable, que faire ?

Pour retrouver un code postal il suffit d'utiliser le programme [DCT](#). Il vous permet retrouver facilement les informations nécessaires. En cas d'hésitation, il est préférable de contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Il n'y a pas de code postal pour l'adresse de destination, que faire ?

Certains pays de destination n'ont pas de code postal et utilise seulement le nom de la ville par ex: Arabie Saoudite, Maroc, Hong Kong, Congo. Reportez-vous à l'outil [DCT \(dct.dhl.com\)](#) pour avoir confirmation. Lorsque vous encodez le pays de destination et si directement la zone d'encodage du code postal devient grise, cela signifie qu'il n'y a pas de code postal pour ce pays. En cas d'hésitation, il est préférable de contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Le code postal n'existe pas dans l'outil DCT, que faire ?

Il a 2 raisons possible: 1. DHL ne livre pas cette destination et l'envoi sera bloqué 2. DHL livre bien cette destination mais l'envoi sera remis à un tiers dans le pays de destination qui se chargera de la livraison comme la poste locale. En cas d'hésitation, il est préférable de contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Le client veut déposer un retour, que faire ?

DHL Express Easy n'accepte pas les retours. En aucun cas il faut accepter les retours. Vérifier si l'envoi possède une étiquette de retour, si pas suggérez au client de retourner l'envoi via DI Express Easy. Si l'envoi à une étiquette de retour, vous devez informer le client de se rendre le dans le service center le plus proche ou bien contacter le sevice clientèle au +32 2 715 50 50
Catégorie: Créer un envoi

Délais de livraison ?

Reportez-vous aux [documents](#) que nous vous avons remis lors de la formation. Pour avoir une date exacte de livraison, vérifiez sur l'outil [DCT](#). En cas d'hésitation, il est préférable de contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Problème d'accès au système SPST ?

Contactez le helpdesk au +32 2 715 55 20

Le chauffeur n'est pas encore venu enlever les colis, que faire ?

Contactez le helpdesk au +32 2 715 55 20

Aucune étiquette s'imprime, que faire ?

Vous savez toujours faire une réimpression de l'étiquette. Cette option est disponible dans le [SPST](#) => Administration => réimprimer les étiquettes. En cas d'hésitation, il est préférable de contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Je ne sais scanner un colis que le chauffeur m'a livré, que faire ?

"Si vous recevez un message d'erreur de l'app lors du scanning ""livraison chauffeur"" avertissez-nous le plus vite possible via mail servicepoint.be@dhl.com. Notez le nr d'envoi, la date et l'heure de la remise au client, si possible une copie de la carte d'identité du client et nous renvoyer le tout à l'adresse suivante: servicepoint.be@dhl.com en y mentionnant bien qu'il s'agit d'un envoi non scannable. "

Je sélectionne un envoi dans l'union européen, je choisis le type de boîtes x, je sélectionne marchandise et je reçois un message d'erreur " No product found"

Pour les envois dans l'union européen vous devez sélectionner uniquement document.

Quel browser dois-je utiliser pour le programme SPST ?

[SPST](#) fonctionne avec Internet Explorer 8, Internet Explorer 11, Mozilla Firefox en Google Chrome. En cas de problème, vous pouvez contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

J'ai un écran d'erreur sur le site du SPST, que faire ?

Essayer de supprimer les cookies. Si cela ne va pas, contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Je ne vois qu'une partie du programme SPST à l'écran, que faire ?

Vérifiez que votre browser est bien installer à 100 %, si cela ne va pas, contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Je reçois le message que l'imprimante n'est pas prête, que faire ?

C'est un problème connu, le service informatique met tout en oeuvre pour le résoudre au plus vite. Entretemps les documents ont été imprimés et vous pouvez continuer la transaction. En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20

A partir de quel moment les envois sont pris en compte ?

Tous les envois sont immédiatement pris en compte. En cas d'hésitation vous pouvez contacter le service Helpdesk au +32 2 715 55 20

Mot de passe oublié ?

Contactez le helpdesk au +32 2 715 55 20

Problème d'impression ?

Contactez le helpdesk au +32 2 715 55 20

Problème de connection sur l'app, que faire ?

Vérifiez votre connection Wifi, si le problème persiste contacter le helpdesk au +32 2 715 55 20

Mot de passe de l'App oublié ou doit être modifié, que faire ?

Contactez le helpdesk au +32 2 715 55 20 pour la mise à jour

Que faire avec un envoi Parcel (PEP) ?

Vous ne devez pas accepter ses envois. Informez le client qu'il doit prendre contact avec DHL Parcel

L' envoi est endommagé, que faire ?

Le client a le droit de refuser l'envoi en demandant au shop de le mentionner "refuser" dans l'app. Suite à cela le shop doit prendre contact avec le service clientèle DHL Express au +32 2 715 50 50

L'envoi n'a pas de statut de livraison, que faire ?

Le client sait à tout moment suivre son envoi via le Tack & Trace avec son nr d'airwaybill. Si cela ne fonctionne pas, informer le client de prendre contact avec le service clientèle au +32 2 715 50 50

Le client souhaite faire un envoi pre9 ou pre12 ou souhaite envoyer de la marchandise ne rentrant pas dans les boîtes mise à leur disposition, que faire ?

Cela n'est pas possible avec le produit DHL Express Easy. Merci d'informer le client de se rendre dans un service center de DHL le plus proche ou prendre contact avec le service clientèle au +32 2 715 50 50

Que faire en cas de changement d'adresse, d'heure, ou bien informer de vos date de vacances ou autres

Merci de nous informer avec tous les détails à l'adresse suivante: servicepoint.be@dhl.com

Je ne parviens pas à faire l'encodage de l'envoi dans le SPST, que faire ?

Déconnectez-vous complètement. Vérifier votre version internet (Chrome)

Je n'ai plus de boîtes, de prospectus, que faire ?

[SPST](#) => administration => commande de fourniture. Il faut compter 2 à 3 jours et cela vous sera livré.

Ma facturation n'est pas correcte, que faire ?

Merci de prendre contact avec le service facturation efssbruquery@dhl.com. Si vous n'avez pas de réponse dans les 3 jours ouvrés nous savoir servicepoint.be@dhl.com

Comment dois-je déclarer les montants de tva ?

Le montant TVA qui est mentionné sur la facture comprend aussi bien la TVA sur la tarification Dhl Express Easy la TVA sur la commission. Pour calculer correctement la TVA, vous devez prendre 21% sur le montant de la commission sur les envois en Europe.

Mauvais comportement du chauffeur, que faire ?

Merci de nous en informer via mail: servicepoint.be@dhl.com

J'ai des questions au niveau de mon contrat, que faire ?

Merci de nous en informer via mail: servicepoint.be@dhl.com