



DHL EXPRESS

# GUIDE DES SERVICES 2024

**BELGIQUE**

## DÉMARRER

Connexion de vos activités  
au monde entier

Cher client

Durabilité

L'offre de services

Comment expédier avec  
DHL Express

Numérisation

Tarifs

Prêt à expédier ?  
Obtenez un devis auprès de [MyDHL+](#)



# CONNEXION DE VOS ACTIVITÉS AU MONDE ENTIER

**220**  
pays et territoires  
desservis



**3.500**  
installations

**500+**  
aéroports desservis  
dans le monde



**300+**  
avions

**2.400+**  
vols par jour



**34.500**  
véhicules



**148.000**  
Points de service

Le groupe DHL vise à atteindre le niveau zéro émission dans ses services logistiques d'ici à 2050.

MISSION 2050  
**ZERO EMISSIONS**  
**GOGREEN**

**296**  
millions  
d'envois Time Definite  
par an



**120.000**  
employés



**415**  
certifications TAPA\*



Les chiffres sont mondiaux et approximatifs à la fin de 2022  
\*TAPA = Transported Asset Protection Association

# CHER CLIENT

Bienvenue dans le guide des services DHL Express pour 2024. Si vous prenez connaissance du présent guide, il y a des chances que votre besoin, d'ordre personnel ou professionnel, soit de solliciter un service d'expédition rapide, sécurisé et fiable, d'un endroit à un autre. Nous avons pour mission de vous aider !

Nous sommes le leader mondial du marché de l'expédition et de la livraison de courrier international à temps défini ( Time Definite International - TDI) et la société qui jouit d'une présence très remarquable sur le plan international, car c'est ce que nous savons faire ! Nous transportons plus d'un million d'envois chaque jour ouvrable, d'un point A à un point B dans 220 pays et territoires, de la manière la plus rapide, la plus sûre et la plus fiable possible et avec le plus de transparence possible. Plus de 2,5 millions de clients dans le monde nous font confiance, et notre équipe de plus de 120 000 spécialistes internationaux certifiés s'efforce de dépasser leurs attentes pour chaque envoi.

La logistique mondiale commence à entrevoir la fin des perturbations causées par le COVID, mais la situation n'est pas encore tout à fait revenue à la "normale" comme elle l'était auparavant. Dans l'ensemble, la situation macroéconomique mondiale a commencé à se stabiliser, même si l'incertitude demeure. Les réseaux aériens restent volatiles dans de nombreuses régions du monde et la crise en Europe continue d'ajouter de la complexité à la logistique mondiale. Face à ces défis et à d'autres, nous avons continué à investir pour préserver la résilience de notre réseau mondial, ce qui nous permet de fournir des solutions de chaîne d'approvisionnement sûres et fiables à nos clients.

**Le développement durable** continue d'occuper une place prépondérante dans toutes les discussions relatives à la logistique. Je vous invite à découvrir comment notre service GoGreen Plus, lancé en 2023, et notre utilisation du carburant aviation durable (SAF) peuvent directement contribuer à rendre vos produits plus respectueux de l'environnement - un critère de plus en plus important dans le processus de décision d'achat des consommateurs individuels et des entreprises.

Chez DHL, **la digitalisation** reste au centre des préoccupations et nous avons mis sur le marché une série d'outils pour aider nos clients, en particulier les petites entreprises. Par exemple, le nouvel outil My Global Trade Services vise à réduire la complexité des formalités douanières et à améliorer l'obtention du dédouanement "du premier coup". L'outil DHL Express Commerce peut aider les petites entreprises à accélérer l'internationalisation de leurs canaux de vente en ligne. Propriétaires de petites entreprises, laissez-nous vous aider à soutenir votre croissance en vous permettant d'économiser davantage en expédiant plus ! Vous pourriez bénéficier de nos options commerciales **Dynamic Discounting**. Cela vous intéresse-t-il ? Connectez-vous !

En conclusion, nous vous invitons à utiliser ce guide pour découvrir comment les produits, services et outils de DHL Express peuvent répondre à vos besoins logistiques. **Merci** de nous faire confiance en tant que partenaire logistique de choix. Dites-nous comment nous pouvons soutenir votre croissance : contactez-nous sur MyDHL+ ou en appelant le service clientèle au 02/715 50 50 ou vous pouvez me joindre directement au Danny.Van.Himste@dhl.com.

Cordialement,

Danny Van Himste  
Country Manager  
DHL Express Belgique



# DURABILITÉ

Tout ce que nous faisons est au service d'un seul objectif : **connecter les gens, améliorer les vies**. Pour atteindre cet objectif, nous devons rendre chaque dimension de notre entreprise durable. Notre feuille de route pour le développement durable définit nos ambitions dans trois domaines prioritaires : Environnement, Social et Gouvernance (ESG). Trouvez des études de cas et plus de détails [ici](#).

## OPÉRATIONS PROPRES POUR LA PROTECTION DU CLIMAT

### Leader de l'aviation durable

Notre service GoGreen Plus vous permet d'adopter une approche logistique écologique en réduisant les émissions de CO2 dans votre propre chaîne d'approvisionnement. Pour ce faire, nous utilisons du carburant aviation durable (SAF). En plus d'être bénéfique pour l'environnement, ce carburant peut vous aider à déclarer vos émissions de CO2. Voici comment vous y prendre :

- Avec le **contrat de base GoGreen Plus**, une réduction de 30 % des émissions de CO2 (par l'approche écocarbonate: insetting) est appliquée à tous vos envois express par voie aérienne.
- Dans **MyDHL+**, vous pouvez opter pour GoGreen Plus et choisir les envois dans lesquels vous souhaitez investir avec SAF.
- Vous pouvez également opter pour **une offre personnalisée** afin de réduire encore davantage les émissions de CO2.

Notre service GoGreen Plus est rendu possible grâce aux collaborations historiques de DHL avec bp et Neste pour approvisionner DHL Express en éco carburant SAF, ce qui devrait permettre d'économiser quelque deux millions de tonnes d'émissions de dioxyde de carbone sur l'ensemble du cycle du carburant d'aviation.

### Dernier kilomètre et transport de ligne écologique

Électrifier **60 %** des véhicules de livraison et porter à plus de **30 %** la part des carburants durables dans le transport de ligne d'ici à 2030.

### Bâtiments neutres en carbone

Concevoir **100 %** de tous les nouveaux bâtiments pour qu'ils soient neutres en carbone.

### Portefeuille de produits écologiques

Notre service GoGreen Plus permet aux clients qui expédient des TDI de réduire leurs émissions de CO2 dans l'air jusqu'à **100%**

Grâce à la collaboration, nous pouvons rendre nos chaînes d'approvisionnement plus durables. Apprenez-en plus sur l'ère de la logistique durable.

## NOS OBJECTIFS POUR 2030

**<29 millions**

Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre à moins de 29 millions de tonnes

**€7 milliards**

Investissement de € 7 milliards dans les technologies vertes

**SBTi**

Engagement envers les initiatives d'objectifs fondés sur la science

**30%**

Mélange SAF de 30 % pour tous les transports aériens

Connexion de vos activités au monde entier

► Durabilité

L'offre de services

Comment expédier avec DHL Express

Numérisation

Tarifs



## UNE ENTREPRISE OÙ CHACUN APPRÉCIE DE TRAVAILLER

- Attirer et retenir les meilleurs talents
- Une forte culture de la « sécurité avant tout »
- Un lieu de travail diversifié et inclusif

## UNE ENTREPRISE DE CONFIANCE

- La conformité fait partie intégrante des activités quotidiennes
- Mise en place d'une gouvernance efficace à travers notre organisation
- Des fournisseurs et des partenaires qui partagent les mêmes idées et respectent les règles



# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

Nos services de base sont Time Definite International (TDI) et vous offrent une livraison porte-à-porte sécurisée de marchandises et de documents vers et depuis pratiquement tous les pays et territoires. Selon que vous désiriez que votre livraison s'effectue au début, au milieu ou à la fin d'un jour ouvrable, nos services vous offrent une visibilité complète et une traçabilité, de sorte que vous sachiez toujours où se trouvent vos expéditions.

## SERVICES D'EXPORTATION

### DHL Express Worldwide

DHL Express Worldwide, notre produit standard, offre un service de livraison de fin de journée à travers le monde pour des pièces pesant jusqu'à 70 kg et des envois jusqu'à 3.000 kg.

Nous livrons avec fiabilité et rapidité via un seul réseau intégré vers plus de destinations dans le monde que toute autre société de livraison express.

### DHL Express 12:00

Avec DHL Express 12:00, vous recevrez vos expéditions avant midi le prochain jour ouvrable possible. DHL Express 12:00 offre une garantie de remboursement\* et peut être appliquée à l'expédition de pièces lourdes pesant jusqu'à 70 kg et de envois jusqu'à 300 kg.

### DHL Express 9:00 (10h30 aux USA)

Notre service premium défini dans le temps offre une livraison avant 9h00 (10h30 aux USA) sur les destinations qui garantissent soit une livraison le jour ouvrable suivant ou le second jour ouvrable. DHL Express 9:00 est un service offert pour la plupart des centres d'affaires en Europe, au Moyen Orient, en Afrique, en Asie et en Amérique. DHL Express 9:00 inclut une garantie de remboursement\* et convient pour les pièces pesant jusqu'à 30 kg et des colis pesant jusqu'à 300 kg.

### DHL Economy Select

DHL Economy Select est le choix idéal pour les expéditions moins urgentes, avec une livraison à domicile dans toute l'Europe dans un nombre de jours défini.

### Notre service international en bref

	DHL Express Worldwide	DHL Express 12:00	DHL Express 9:00 (10h30 aux USA)	DHL Economy Select
<b>Description du service</b>	Livré avant la fin de la journée le prochain jour ouvrable possible	Livré avant 12h00 le prochain jour ouvrable possible	Livré avant 9h00 (10h30 aux USA) le prochain jour ouvrable possible	Livré dans un nombre de jours défini
<b>Garantie de remboursement</b>	Non	Oui*	Oui*	Non
<b>Territoires et pays couverts</b>	Plus de 220	151	81	34
<b>Tentatives de livraison</b>	2	2	2	2
<b>Poids maximum de la pièce (pas en palette)</b>	70 kg	70 kg	30 kg	70 kg
<b>Nombre maximum d'articles par envoi</b>	-	10	10	-
<b>Dimension maximum de la pièce (L x L x H)**</b>	120 x 80 x 80 cm	120 x 80 x 80 cm	120 x 80 x 80 cm	120 x 80 x 80 cm
<b>Poids maximum de la palette</b>	1.000 kg	Palettes non acceptées	Palettes non acceptées	1.000 kg
<b>Poids maximum de l'expédition</b>	3.000 kg	300 kg	300 kg	1.000 kg
<b>Dimension maximum de la palette (L x L x H)</b>	300 x 200 x 160 cm	Palettes non acceptées	Palettes non acceptées	300 x 200 x 180 cm

\*Pour les modalités et conditions supplémentaires applicables veuillez consulter [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

\*\*Un envoi est jugé inacceptable en cas d'absence ou d'emballage inadéquat, ou si son transport risque d'endommager l'équipement, d'autres colis ou de blesser le personnel. Le cas échéant, DHL se réserve le droit de ne pas accepter l'envoi ou de le renvoyer à l'expéditeur. Ces restrictions liées au réseau sont sujettes à modification moyennant un préavis de 30 jours.

# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## SERVICES D'IMPORTATION

Avec notre produit d'importation DHL Express Worldwide, vous pouvez importer des marchandises de plus de 200 pays et territoires à travers le monde. Bien plus que ce que n'importe quelle autre société de transport express peut offrir. De plus, les clients aux USA par exemple, peuvent passer une commande de la Chine, non pas à destination des USA, mais au besoin vers d'autres destinations. On appelle cela une expédition par un pays tiers.

Pas besoin d'impliquer un transitaire local à une étape de ce processus. Vous avez le contrôle total et êtes en mesure de surveiller tous les aspects de vos importations.

Si vous désirez une expédition plus rapide, nos services DHL Express 9:00 et DHL Express 12:00 sont aussi disponibles pour l'importation ainsi que notre service d'importation DHL Economy Select pour les envois moins urgents dans toute l'Europe. Vous pouvez émettre une commande en provenance d'un autre pays, à livrer dans votre pays ou vers n'importe quelle autre destination, en utilisant notre solution d'expédition électronique dédiée aux importations. Vous aurez un numéro de compte, une facture en une seule devise et un prix fixe, ce qui signifie que vous savez exactement ce que vous payez.

## SERVICES DOMESTIQUES

Si vous voulez expédier des documents ou des marchandises à l'intérieur de votre propre pays, nous pouvons vous offrir notre service de produits nationaux DHL Time definite avec une heure de livraison garantie soit à 9h00 ou 12h00 ou à la fin du prochain jour ouvrable.

## DHL EXPRESS ENVELOPE

Notre service 'Express Envelope' fournit une livraison internationale de documents légers de porte-à-porte à la fin du prochain jour ouvrable possible. L'enveloppe est envoyée par défaut avec GoGreen Climate Neutral, sans frais supplémentaires.

- Jusqu'à 300 grammes
- Couverture mondiale
- Expédition de documents uniquement
- Enveloppe d'emballage incluse
- Service de réduction des émissions de carbone GoGreen Plus



## DHL SAME DAY & SPECIAL SERVICES

Avec DHL Same Day & Special Services, nous proposons des solutions personnalisées pour les envois internationaux de grande valeur ou critiques vers plus de 220 pays et territoires. Nous prenons en charge un envoi de n'importe quelle taille ou poids et le livrons à sa destination en quelques heures.



# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## LE COMMERCE MONDIAL ET VOUS

Une série de crises a placé le commerce international au centre du débat sur la croissance économique et la résilience. Quelles sont les perspectives actuelles de la mondialisation et du commerce ? Y a-t-il lieu de s'inquiéter ? Le commerce est-il toujours une source de croissance attractive ? Nous avons approfondi les données et effectué une analyse approfondie et factuelle - et les résultats pourraient bien vous surprendre. En partenariat avec le Center for the Future of Management de NYU Stern et son initiative DHL sur la mondialisation, le « DHL Trade Growth Atlas » examine les tendances de croissance du commerce mondial et les modèles commerciaux de 173 pays dans le monde qui, ensemble, représentent plus de 99 % du commerce mondial, PIB et population. Malgré les chocs récents et la détérioration des conditions macroéconomiques dans une grande partie du monde, l'étude donne dans l'ensemble une évaluation optimiste des perspectives de croissance future du commerce.

Nous savons combien il est important de comprendre le paysage commercial mondial à long terme pour gérer les changements à court terme dans la croissance économique et commerciale.

**La croissance du commerce s'étend** à un plus grand nombre de pays

**De nouveaux pôles émergents** : le centre de gravité du commerce mondial se déplace vers le sud

**Évolution de la gamme de produits** échangés par les économies avancées par rapport aux économies émergentes



## RENFORCER LE POTENTIEL DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE INTERNATIONAL

### Découvrir et grandir

Consultez le site [dhl.com/discover](https://dhl.com/discover) pour en savoir plus sur la manière dont DHL aide les entreprises de E-commerce – des start-ups aux grandes entreprises – en leur prodiguant des conseils pour se développer à l'international. Nos guides nationaux axés sur le E-commerce, nos livres blancs tels que « The Ultimate B2B E-Commerce Guide », nos outils de recherche en matière de clientèle et de tendances ainsi que nos outils de veille commerciale peuvent vous permettre de mieux comprendre vos clients et vos besoins en matière d'expédition pour passer à l'étape supérieure de votre parcours dans le E-commerce.

### International e-commerce

Nous aidons nos clients à se mondialiser avec facilité et rapidité afin de maximiser l'énorme potentiel du commerce électronique international. DHL soutient la croissance internationale de ses clients grâce à :

- Portée mondiale
- Options de livraison express
- Options de livraison flexibles pour les destinataires (voir « Livraison à la demande »)
- Options de facturation des droits et expertise douanière
- Conseils consultatifs à nos clients sur la manière d'augmenter les ventes et de se développer au niveau transfrontalier

### Rapidité, flexibilité, simplicité

Les consommateurs s'attendent à ce que tout soit possible « à la demande », n'importe où et n'importe quand. Les options d'expédition de DHL donnent aux clients un avantage concurrentiel distinct : plus de 90 % des consommateurs en ligne examinent les options de livraison disponibles avant de procéder au paiement, et leur décision repose sur la rapidité, la flexibilité et la facilité de livraison.



# L'OFFRE DE SERVICES

---

 Connexion de vos activités au monde entier
 

---

 Durabilité
 

---

 ► L'offre de services
 

---

 Comment expédier avec DHL Express
 

---

 Numérisation
 

---

 Tarifs
 

---

 Services  
d'exportation

 Services  
d'importation

 Services  
domestiques

 Permettre votre  
croissance

 Services  
optionnels

 Frais  
supplémentaires

 Services  
de douane

## SERVICES OPTIONNELS

[Voir charges](#)

DHL Express vous offre une vaste gamme de services optionnels – des options de livraisons non-standards et de facturation, aux options d'expédition écologique.

### GoGreen Plus

Une fois sélectionné, DHL réduira (solution insetting) les émissions de CO2 dues au transport aérien en achetant du carburant d'aviation durable (SAF). Le SAF peut réduire les émissions de carbone sur l'ensemble du cycle de vie jusqu'à 80 % par rapport au kérosène traditionnel. Le service GoGreen Plus-Carbon Reduced permet de réduire les émissions de type 3, conformément à l'initiative Science Based Target. Le processus fait l'objet d'un audit annuel par la SGS (Société Générale de Surveillance) afin de garantir la conformité avec les réglementations et les normes. Des niveaux de réduction alternatifs et des rapports sur les émissions de CO2 sont disponibles sur une base contractuelle uniquement.

### Dedicated Pickup

Si votre entreprise a besoin d'un véhicule dédié pour enlever des envois inhabituels, ou d'un enlèvement en dehors des heures normales de travail, nous pouvons nous en charger.

### Dedicated Delivery

À la demande du client, livraison immédiate ou exceptionnelle d'un envoi au cours d'un jour ouvrable normal ou d'un jour férié, à l'aide d'un véhicule spécifique tel qu'un hayon élévateur ou de plusieurs coursiers.

### Saturday Pickup

Dans les pays où le samedi n'est pas un jour ouvrable normal, DHL peut organiser un enlèvement ad hoc des petits envois jusqu'à 30 kg. Ce service n'est disponible que dans certains emplacements postaux.

### Saturday Delivery

Nous proposons des services de livraison le samedi dans les principales villes de plus de 70 pays.

### Receiver Paid

Ce service permet aux clients ne possédant pas de compte, d'organiser et de prépayer une expédition d'importation porte-à-porte. MyDHL+ guidera l'importateur tout au long du processus d'expédition, de l'enlèvement au point d'origine à la livraison au point de destination. Il s'agit d'un service porte-à-porte qui équivaut donc au service IMP avec toutes ses options d'expédition. Les droits et taxes à l'importation sont collectés conformément à la procédure standard DTU, tandis que le service de transport est prépayé, généralement par carte de crédit.

### Shipment Insurance

Nous recommandons cette protection complète pour vos envois personnels ou de valeur, afin que vous ayez l'esprit tranquille dans le cas improbable d'un dommage physique ou d'une perte. Le service est soumis à des limitations et exclusions spécifiques décrites dans nos [Conditions générales](#).

### Extended Liability

Si vous envoyez des documents de valeur tels que des passeports, des demandes de visa ou des certificats réglementaires, vous pouvez étendre la couverture et l'indemnisation au-delà de la responsabilité standard de DHL décrite dans nos [Conditions générales](#). En cas de perte totale ou partielle d'un envoi de documents, une indemnité forfaitaire sera versée quel que soit le coût de remplacement du document.

### Shipment Preparation

Il s'agit d'un service pratique, rapide et fiable pour les expéditions saisonnières ou irrégulières qui nécessitent des ressources supplémentaires pour leur préparation. DHL gère l'ensemble du processus de préparation des bordereaux d'expédition, la sélection du contenu, l'étiquetage et l'emballage, puis envoie les expéditions vers les adresses désignées.

### Packaging Supplies

Des frais s'appliquent à tous les articles d'emballage standard de DHL, y compris les prospectus en plastique fournis en vrac ou en piles.

## SERVICES DE FACTURATION DES DROITS

### Duty Tax Paid

DHL peut prendre des dispositions de sorte que l'expéditeur ou un tiers soit facturé pour les droits et taxes payables à destination, au lieu que ce soit le destinataire de l'envoi qui soit facturé. Des frais s'appliquent lorsque des droits, des taxes ou d'autres frais réglementaires sont appliqués et que l'expéditeur a demandé qu'ils soient facturés en dehors du pays de destination.

### Duty Tax Processing:

#### Account Customers

DHL accélérera le processus de dédouanement en effectuant un paiement rapide des droits et taxes relatifs à un envoi, tandis que le destinataire reporte le paiement à une date convenue.

### Duty Tax Processing:

#### Non-Account Customers

Ce service par défaut couvre toute importation d'un envoi sans document pour lequel DHL a utilisé sa propre ligne de crédit auprès des services douaniers pour avancer ou garantir le paiement des droits, taxes ou redevances réglementaires au nom des importateurs et des consommateurs avec lesquels DHL n'a pas de contrat.



# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## ➔ SERVICES OPTIONNELS

Voir charges

### Hold for Collection

À la demande de l'expéditeur, un envoi est conservé dans un centre de livraison par défaut de DHL à destination en vue de l'enlèvement par le destinataire, plutôt que de tenter une livraison à l'adresse du destinataire. Ce service est réservé par l'intermédiaire du service clientèle ou par moyen des outils d'expédition. L'équipe DHL à destination informe le destinataire du moment et du lieu où l'envoi est prêt à être enlevé. Le numéro de téléphone portable du destinataire est obligatoire.

### Residential Address

Les clients qui expédient à domicile ou à une résidence privée peuvent activer des options de livraison spécifiques en désignant l'adresse de livraison comme résidentielle. Pour ces envois, DHL informera proactivement le destinataire par e-mail ou SMS de la progression de l'envoi. Les destinataires peuvent alors choisir l'option de livraison la plus appropriée via [On Demand Delivery](#).

### Direct Signature

Si vous envoyez des documents sensibles ou du contenu de grande valeur, vous pouvez demander à DHL d'obtenir une signature directe du destinataire ou d'un représentant à l'adresse de livraison. DHL s'assurera que votre envoi n'est pas réacheminé ou livré à une autre adresse.

### Adult Signature

Livraison d'un envoi à un adulte. DHL obtiendra une signature de livraison de la part d'un adulte à l'adresse de livraison indiquée.

### Printed Invoice

Ce service s'adresse aux clients qui ont besoin d'une facture papier alors que la facturation électronique est la norme convenue. Ce service offre une certaine flexibilité pour une méthode de facturation différente de celle déjà convenue.

### Change of Billing

Cela s'applique lorsqu'un client demande une modification des informations de facturation définies sur une facture déjà émise, ce qui entraînera une nouvelle émission de la facture et, en cas de changement de compte, le crédit de l'ancien compte et le débit du nouveau.

### Neutral Delivery

Ce service permet de livrer n'importe quel envoi sans que sa valeur ne soit partagée ou exposée au destinataire. DHL s'assurera que tout document exposant la valeur des marchandises est retiré de l'envoi avant la livraison.



Pour une liste complète des services optionnels, consultez [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

[Voir charges](#)

Afin de maintenir un service de haut niveau, DHL Express prélève dans des circonstances particulières, une surtaxe pour des activités exceptionnelles, en s'assurant que ce supplément soit équitable pour tous nos clients.

### Fuel Surcharge

La surtaxe carburant pour les services en International Time Definite sera basée sur la moyenne journalière des prix au comptant du kérosène de la côte américaine du Golfe (USGC), telle qu'elle est publiée par le ministère américain de l'énergie entre la troisième semaine du mois précédent et la troisième semaine du mois en cours. Par exemple, le prix moyen journalier du carburant entre le 18 avril et le 15 mai est utilisé pour déterminer la surtaxe applicable en juin.

La surtaxe carburant pour les services Day Definite sera basée sur la mesure nationale la plus appropriée des prix du carburant diesel. Le supplément est lié au prix à la consommation en monnaie locale du carburant diesel, droits et taxes compris, et est publié [ici](#). En Europe, ce prix est mesuré par la Direction générale de l'énergie et des transports de la Commission européenne et publié dans le Bulletin pétrolier. Le supplément carburant s'applique aux frais de transport pour tous les services et aux suppléments suivants (le cas échéant) : Livraison le samedi, Enlèvement le samedi, Risque élevé, Supplément à la demande, Situation d'urgence, Livraison en zone éloignée, Enlèvement en zone éloignée, Enlèvement dédié, Livraison dédiée, Adresse résidentielle, Pièce en surpoids, Pièce surdimensionnée et Palette non empilable.

DHL se réserve le droit de modifier l'indice et le tableau de la surtaxe carburant avec ou sans préavis. Le montant et la durée de la surtaxe seront déterminés à la seule discrétion de DHL.

### Remote Area

Ce supplément s'applique lorsqu'un envoi est enlevé ou livré à un endroit éloigné ou difficile à desservir.

### Overweight Piece

Des frais supplémentaires fixes sont appliqués à tout colis (y compris les palettes) dont le poids volumétrique ou indiqué par la balance dépasse 70 kg.

### Oversize Piece

Des frais supplémentaires fixes s'appliquent à tout colis (y compris les palettes) dont une des dimensions dépasse 120 cm. Elle ne s'applique pas aux pièces déjà soumises à la surtaxe pour pièces en surpoids.

### Non-Stackable Pallet

Pour une liste complète des frais supplémentaires, consultez [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

Ce supplément fixe est appliqué à chaque palette d'un envoi qui ne peut être empilée, soit à la demande de l'expéditeur, soit en raison de sa forme, de son contenu ou de son emballage. Ce supplément ne s'applique pas aux pièces de moins de 30 kg.

### Demand Surcharge

Un ou plusieurs suppléments pour demande s'appliqueront aux expéditions pendant une période de forte demande. Une période de forte demande doit être déterminée par DHL à sa propre discrétion, mais peut inclure une période de forte demande de services d'expédition ou une période de coûts opérationnels élevés. Les détails concernant l'application des suppléments pour demande sont indiqués sur le site [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl) et peuvent être modifiés sur préavis. Les suppléments pour demande s'appliquent de manière cumulative si un envoi et/ou des pièces individuelles répondent à plus d'un des critères spécifiés. Les suppléments pour demande s'appliquent en plus des tarifs et de tous les autres frais applicables.

### Emergency Situation

Un supplément temporaire, qui nous permet de couvrir les augmentations des coûts d'exploitation dues à une situation d'urgence indépendante de la volonté de DHL. Les changements dans la dynamique du marché et la disponibilité des capacités aériennes sont reflétés par des ajustements de prix réguliers. Le supplément sera appliqué au prorata du poids facturable (poids facturé) d'un envoi.

### Excepted Quantities

Ce supplément fixe est appliqué lorsque la manutention et le transport des envois impliquent des substances et des produits en quantités exceptionnelles conformément à la réglementation de l'IATA sur les marchandises dangereuses. Accord contractuel requis.

### Dry Ice

Un supplément est appliqué lorsque le transport des envois implique la manipulation de glace carbonique UN1845 comme agent de congélation pour des marchandises non dangereuses telles que des échantillons de diagnostic. Accord contractuel requis.

### Biological Substance UN3373

Les envois contenant des substances biologiques de catégorie B (UN3373) ou des organismes génétiquement modifiés (UN3245) ne sont acceptés qu'en combinaison avec DHL Medical Express. Il faut un accord contractuel au préalable.

*Continue au verso*

# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## ➔ FRAIS SUPPLÉMENTAIRES [Voir charges](#)

### Lithium Batteries Section II

#### Expédition de piles au lithium avec équipement de transport

Des frais de service seront facturés pour les piles au lithium-ion et au lithium-métal **accompagnées** d'un équipement.

L'emballage doit être conforme à l'instruction d'emballage (PI) appropriée de l'IATA : 966 pour le lithium-ion et 969 pour le lithium-métal, section II respectivement. Accepté uniquement par les expéditeurs agréés.

#### Expédition de piles au lithium dans les équipements

Les envois contenant des batteries au lithium-ion ou au lithium-métal **dans** l'équipement ne sont acceptés qu'en conformité avec l'instruction d'emballage (PI) appropriée de l'IATA : 967 pour le lithium-ion et 970 pour le lithium-métal, section II respectivement.

DHL **n'acceptera aucun** envoi dont on sait ou dont on soupçonne qu'il contient des piles défectueuses ou endommagées.

### Full Dangerous Goods

Un supplément est appliqué par envoi lorsque le transport des envois implique la manipulation de substances et de produits classés comme entièrement réglementés conformément à la réglementation de l'IATA sur les marchandises dangereuses. Accord contractuel requis.

### ADR Load Exemptions

Une surcharge s'applique lorsque la quantité totale de marchandises dangereuses transportées dans des colis par une "unité de transport" routière, par exemple une camionnette, un camion ou une remorque, dépasse les limites fixées par l'ADR et définies pour le transport dans le cadre de la réglementation sur les quantités limitées.

### Limited Quantities

Une surcharge est appliquée pour tout envoi dont l'acheminement et le traitement par la route impliquent la manipulation de marchandises et de substances en quantités limitées (LQ) soumises aux réglementations ADR et exclues de transport aérien. Ces marchandises dangereuses sont limitées à 30 kg par pièce et ne sont acceptées que par les expéditeurs agréés. Un accord contractuel est requis.

### Address Correction

Un supplément fixe est appliqué par envoi lorsque l'adresse de destination fournie par l'expéditeur est incomplète, désuète ou

incorrecte et que DHL n'est pas en mesure de livrer le colis. DHL recherche et détermine l'adresse correcte pour effectuer la livraison.

### Data Entry

Un supplément s'applique si l'étiquette d'expédition n'est pas correctement remplie ou n'a pas été produite électroniquement selon les normes de DHL et nécessite donc une saisie manuelle des données par DHL.

### Security Charges

Des suppléments peuvent s'appliquer en cas d'expédition ou d'importation à partir d'un pays de destination où DHL est exposé à un risque élevé en raison d'un état de guerre permanent, de troubles civils ou de menaces terroristes permanentes (**Elevated Risk**), ou en cas d'expédition ou d'importation à partir d'un pays de destination soumis à des restrictions commerciales imposées par le Conseil de sécurité des Nations unies ou par une législation nationale telle que celle de l'Union européenne ou de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) des États-Unis (**Restricted Destination**).



# L'OFFRE DE SERVICES

Services  
d'exportation

Services  
d'importation

Services  
domestiques

Permettre votre  
croissance

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services  
de douane

## SERVICES DE DOUANE

Voir charges

La navigation dans le paysage douanier est facilitée par la connaissance et l'expérience approfondies de DHL en ce qui concerne les processus de dédouanement standard et exceptionnels. Obtenez des réponses à la plupart de vos questions grâce à notre nouvel outil en ligne, [My Global Trade Services](#) qui vous aidera à vous développer au-delà des frontières - et à vous concentrer sur votre cœur de métier.

### Non-Routine Entry

S'applique lorsque les envois sont soumis à des procédures de dédouanement inhabituelles, en raison de leur valeur, de leur poids et/ou de leur marchandise, tels que définis par les autorités douanières de destination. Peut également s'appliquer dans certains pays où DHL est légalement obligé de sous-traiter les entrées de dédouanement formel à un courtier tiers agréé.

### Clearance Processing

S'applique dans certains pays où des coûts supplémentaires sont encourus pour l'importation des envois conformément aux exigences de l'agence gouvernementale.



### Permits and Licenses

Pour accélérer l'importation de certaines marchandises contrôlées, tels que les dispositifs médicaux, les produits pharmaceutiques, les écrans d'ordinateur, les lecteurs de CD laser, les cosmétiques, les lunettes, les aliments et les produits alimentaires, DHL est tenu de fournir des informations spécifiques afin d'obtenir les permis ou licences d'importation requis.

### Bonded Storage

Des frais de stockage s'appliquent lorsque l'envoi ne peut être dédouané en raison de documents inexacts ou manquants. Les frais prennent effet trois jours calendaires après la date d'arrivée du fret ou la notification du courtier, la date la plus tardive étant retenue. Les frais s'appliquent au payeur des droits et taxes.

### Multiline Entry

Des frais s'appliquent lorsque plus de 5 lignes sont enregistrées sur le document de dédouanement, par exemple avec des marchandises différentes ou des pays de fabrication différents.

### Other Government Agency

Sur demande, DHL organisera la réalisation de contrôles vétérinaires, sanitaires ou phytosanitaires au premier point d'entrée d'un pays ou d'une union douanière, généralement requis lors de l'importation de produits animaux, de plantes, de semences ou de produits pharmaceutiques.

### Bonded Transit

Le transit sous douane s'applique aux envois à l'exportation et à l'importation dès lors que DHL est tenu d'ouvrir, de gérer ou de signaler toute forme de transfert sous douane.

### Temporary Import Export

À la demande du client, DHL facilite l'importation/exportation temporaire de marchandises en soumettant les documents requis, tels qu'un carnet ATA, et en respectant les procédures de dédouanement spécifiées par les douanes.

### Export Declaration

S'applique dans les pays où une déclaration d'exportation est requise pour les envois contenant des marchandises contrôlées ou dépassant un certain seuil de valeur ou de poids. Lorsque des systèmes d'exportation automatisés sont mis à la disposition du public, les expéditeurs peuvent éviter les frais en soumettant la déclaration d'exportation en ligne. En cas d'envois facturés par service IMP, DHL soumettra la déclaration d'exportation afin d'accélérer l'exportation à l'origine et de transférer la charge sur le compte du payeur.

# COMMENT EXPÉDIER AVEC DHL EXPRESS

Préparation de votre expédition

Emballage de votre expédition

Le paiement de votre expédition

## PRÉPARATION DE VOTRE EXPÉDITION : AUSSI SIMPLE QUE 1-2-3

### 1 Poids de l'envoi

- Pesez et mesurez votre envoi.
- Si vous envoyez un colis volumineux mais léger, dont le poids volumétrique (dimensionnel) dépasse le poids réel, le coût de l'envoi est calculé en fonction de la place occupée à bord de l'avion. Il s'agit de la procédure standard de l'IATA. Pour calculer le poids volumétrique de votre envoi, il vous suffit de multiplier la longueur x la hauteur x la largeur en centimètres, puis de diviser la somme totale par 5.000 pour chacun des colis de l'envoi.
- DHL se réserve le droit de peser et/ou mesurer à nouveau tout colis afin de vérifier l'exactitude de ce calcul.

### 2 Documentation requise : bordereau d'expédition

- Toutes les expéditions acheminées par DHL Express doivent avoir un bordereau d'expédition DHL dûment rempli ou une étiquette accolée à chaque pièce. Cela permettra un meilleur transfert de votre expédition à travers le réseau DHL. Chaque bordereau d'expédition ou étiquette est numéroté individuellement pour vous permettre de tracer votre expédition du lieu de collecte jusqu'au lieu de livraison.
- Votre expédition peut également avoir besoin d'être accompagnée d'une documentation douanière, comme une facture commerciale ou pro forma, ainsi que des documents supplémentaires en fonction du contenu et de la valeur de l'expédition et du pays de destination.

### 3 Documentation requise : facture

- Une facture commerciale ou pro forma est requise lors de l'envoi de colis vers des pays et territoires en dehors de votre pays d'origine ou de l'union douanière. Ceci est essentiellement une déclaration contenant tous les détails de la transaction et utilisée par les autorités douanières pour estimer si des droits ou taxes sont payables.
- Une facture commerciale est nécessaire lorsque les marchandises sont transportées dans le cadre d'une transaction commerciale ou destinées à être revendues.
- Une facture pro forma est requise lors de l'envoi de marchandises sans valeur commerciale (par exemple, lors de l'envoi d'échantillons).



# COMMENT EXPÉDIER AVEC DHL EXPRESS

Préparation de votre expédition

Emballage de votre expédition

Le paiement de votre expédition

## PRÉPARATION DE VOTRE FACTURE D'EXPÉDITION

Ce modèle de facture couvre les principaux éléments de données nécessaires à un dédouanement réussi. Pour nous aider à garantir l'efficacité et la qualité de notre service, visitez le site [mydhl.express.dhl](http://mydhl.express.dhl) pour plus d'informations.

COMMERCIAL INVOICE								
<b>SENDER</b>				<b>GENERAL INFORMATION</b>				
Company Name: Contact Name: Building Name: Street Name & Number: Postcode: City/Country: Business/Private: Phone: Email: Tax ID/VAT Number: EORI Number:				Date: Waybill Number: Invoice Number: Shipment Reference Number: Receiver Reference Number:				
<b>RECEIVER</b>				<b>BILLED TO/IMPORTER OF RECORD (IOR) (if different from Receiver)</b>				
Company Name: Contact Name: Building Name: Street Name & Number: Postcode: City/Country: Business/Private: Phone: Email: Tax ID/VAT Number: EORI Number:				Company Name: Contact Name: Building Name: Street Name & Number: Postcode: City/Country: Business/Private: Phone: Email: Tax ID/VAT Number: EORI Number:				
<b>OTHER REMARKS</b>								
Please add any additional critical information or specific country clearance requirements that might be relevant e.g. bank details, special formalities etc.								
Line Number	Full Description of Goods	Commodity Code <small>(Full Import HS Code Preferred)</small>	Country of Origin	Qty	Unit Value & Currency	Sub-Total Value & Currency	Net Weight	Gross Weight
1								
2								
3								
						<b>Total Goods Value &amp; Currency</b>	<b>Total Net Weight</b>	<b>Total Gross Weight</b>
<b>Number of Invoice Line Items:</b>				<b>Insurance Cost:</b>				
<b>Total Units:</b>				<b>Freight Cost:</b>				
<b>Number of Pieces:</b>				<b>Other Costs:</b>				
<b>Reason for Export:</b>				<b>VALUE</b>				
<b>Type of Export:</b>				<b>(for Customs Purposes):</b>				
<b>INCOTERM:</b>				<b>Import Customs Duties – pre calculated</b>				
<b>INCOTERM Place:</b>				<b>Import Taxes (VAT/GST) – pre calculated</b>				
<b>Carrier:</b>				<b>TOTAL</b>				
<b>Ultimate Consignee:</b>				<b>(with Import Customs Duties/Taxes):</b>				
<b>Export License Number:</b>				<b>Terms of Payment:</b>				
<b>Import License Number:</b>				<b>Payer of GST/VAT:</b>				
				<b>Duty/Tax Billing Svc:</b>				
I/we certify the information on this invoice is true and correct and that the contents of this shipment are as stated above.								
Name: _____			Title: _____			Email: _____		
Date: _____			Signature: _____					



# COMMENT EXPÉDIER AVEC DHL EXPRESS

Préparation de votre expédition

Emballage de votre expédition

Le paiement de votre expédition

## EMBALLAGE DE VOTRE EXPÉDITION

Pour vous assurer que vos expéditions soient envoyées sans risque et en toute sécurité à travers le réseau mondial DHL Express, il est important qu'elles soient emballées et étiquetées correctement.

### Consignes d'emballage

- Si vous réutilisez des boîtes ou des enveloppes, veuillez-vous assurer que les anciennes étiquettes aient été enlevées
- Appelez un bordereau d'expédition sur chaque pièce de votre envoi. Le bordereau peut être considéré comme le billet d'avion de l'expédition et s'il se détache, cela occasionnera un retard de livraison
- Les codes-barres sur le bordereau sont scannés à de nombreux points durant toute l'expédition. Veuillez-vous assurer que le code-barres est bien accessible et lisible
- Placez un bordereau d'expédition sur le dessus ou le côté de chaque pièce de votre envoi et assurez-vous qu'il ne déborde pas sur les coins ou les bords des boîtes
- Utilisez un emballage de protection adéquat pour les articles fragiles ou délicats et assurez-vous qu'ils soient bien protégés pour le transport
- Pour éviter des blessures à nos employés, veuillez faire attention à l'emballage des articles pointus. Faites-en sorte qu'il n'y ait pas de possibilité que le contenu perce l'emballage
- Toute pièce individuelle de plus de 70 kg doit être placée sur une palette. Si vous envoyez une expédition à pièces multiples, il n'est pas nécessaire de placer les pièces individuelles sur une palette à moins qu'elles n'excèdent 70 kg. Par exemple, une expédition contenant quatre pièces de 25 kg ne doit pas obligatoirement être placée sur une palette

### Emballage DHL

Nous proposons une gamme d'emballage de haute qualité propre à DHL, approprié à l'expédition d'articles de différentes dimensions. Voici la liste des emballages disponibles :

- Sacs flyers
- Enveloppes cartonnées
- Boîtes de toutes les tailles
- Tubes
- Boîtes cartons pour bouteilles

Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide d'emballage disponible sur [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

### Marchandises faisant l'objet d'une interdiction ou d'une restriction

#### Articles interdits

Les articles suivants ne seront pas acceptés pour le transport par DHL. Cette liste comprend les articles qui sont interdits au transport par toute loi, règlement ou statut de tout gouvernement fédéral, d'état ou local de tout pays à partir de, vers ou à travers lequel les articles peuvent être transportés. Pour le transport international, il peut y avoir des articles interdits supplémentaires spécifiés par le pays de destination. DHL peut, à sa seule discrétion, refuser de transporter d'autres articles non listés ci-dessous.

- Lingots (de n'importe quel métal précieux)
- Le cannabis
- Argent en espèces (cours légal – billets de banque, billets de devises et pièces de monnaie)
- Armes à feu complètes, munitions, explosifs et dispositifs explosifs, y compris les explosifs inertes et les pièces d'essai, les fusils à air comprimé, les répliques et les imitations d'armes à feu
- Restes humains ou cendres sous quelque forme que ce soit
- Trophées de chasse (animaux), parties d'animaux telles que l'ivoire et les ailerons de requin, restes ou cendres d'animaux, ou sous-produits animaux et produits dérivés non destinés à la consommation humaine, dont la circulation est interdite par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES) et/ou la législation locale.
- Produits illégaux, telles que les marchandises contrefaites et les stupéfiants
- Animaux vivants (y compris, mais sans s'y limiter, les mammifères, les reptiles, les poissons, les invertébrés, les amphibiens, les oiseaux, les insectes, les larves et les nymphes)
- Batteries au lithium métal en vrac soumis au IATA PI968 section II
- Pierres précieuses et semi-précieuses (coupées ou non coupées, polies ou non polies)

# COMMENT EXPÉDIER AVEC DHL EXPRESS

## Préparation de votre expédition

## Emballage de votre expédition

## Le paiement de votre expédition

### Articles réglementés

Les articles suivants NE SERONT PAS acceptés pour le transport, sauf accord contraire de DHL. Pour obtenir un tel accord, un dossier commercial devra être établi par DHL et les articles approuvés pour le transport seront enregistrés par écrit avec le Client.

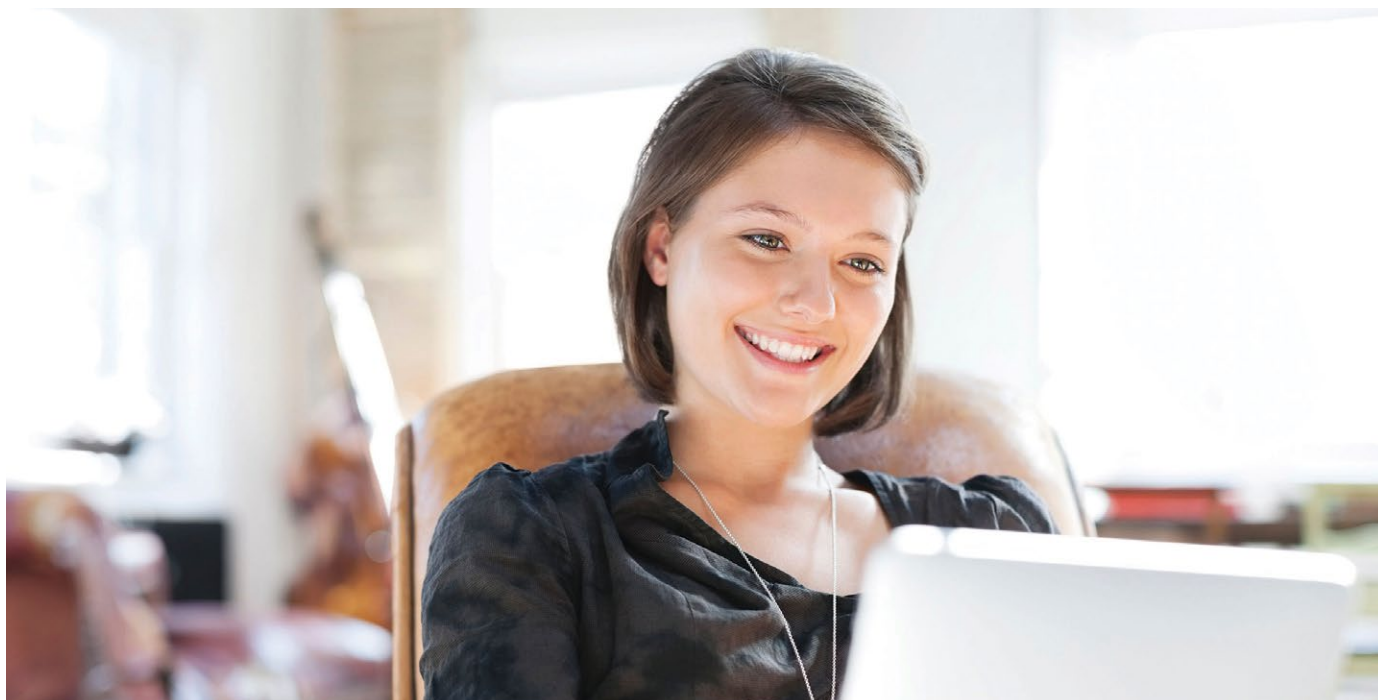
- Armes à air comprimé, tasers, imitations ou répliques d'armes à feu, pièces détachées d'armes à feu et répliques de munitions (y compris les crosses, les mécanismes de percussion, les vis/boulons, etc., qui sont fabriqués dans le seul but de créer une arme à feu fonctionnelle)
- Antiquités et oeuvres d'art d'une valeur d'expédition supérieure à 500.000 EUR
- Banderoles/stickers fiscaux d'une valeur d'expédition excédant 500.000 EUR
- Cigarettes, cigares, produits à base de tabac et cigarettes électroniques d'une valeur d'expédition supérieure à 500.000 EUR
- Les pièces et médailles commémoratives d'une valeur individuelle ou d'une valeur totale d'expédition égale ou supérieure à 2.000 EUR ne sont pas autorisées au transport
- Les produits dangereux, y compris, notamment mais non exclusivement, les parfums, les après-rasage, les aérosols, les substances inflammables, la glace carbonique, les substances biologiques, les marchandises classées dangereuses par l'ONU et les produits spécifiés comme tels en vertu de la réglementation de l'Association internationale du transport aérien (« IATA »), de l'Accord relatif au transport

international des marchandises dangereuses par route (« ADR ») ou du Code international du transport maritime de marchandises dangereuses (« IMDG »)

- Produits financiers et monétaires - les exemples incluent, sans s'y limiter, les cartes SIM activées pour les téléphones mobiles, les cartes de crédit ou les distributeurs de billets, les chèques vierges, les billets d'événement, les billets de loterie, les mandats ou les bons de poste, les cartes téléphoniques prépayées, les billets (stock vierge), les chèques de voyage, bons/jetons, timbres non utilisés, etc. Applicable à tous les envois d'une valeur supérieure à 500.000 EUR
- Fourrures
- Bijoux et montres d'une valeur individuelle supérieure à 5.000 EUR. L'expédition ne doit pas excéder 100.000 EUR

## COMMENT PAYER POUR VOTRE EXPÉDITION

Vous pouvez payer les services de DHL Express par carte de crédit ou par virement bancaire. Vous avez la possibilité d'ouvrir un compte auprès de DHL Express pour payer par virement bancaire ; tous les clients reçoivent les factures sur une base préétablie. Pour plus de détails, veuillez prendre contact avec un conseiller du service clientèle de votre bureau DHL Express local ou rendez-vous sur [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).





# NUMÉRISATION

---

 Connexion de vos activités au monde entier
 

---

 Durabilité
 

---

 L'offre de services
 

---

 Comment expédier avec DHL Express
 

---

 ► **Numérisation**


---

 Tarifs
 

---

La numérisation est l'une des tendances les plus importantes ayant un impact sur la logistique, et c'est l'un des piliers clés de la stratégie 2025 du DHL Group. Grâce à la numérisation, nous apportons des avantages à nos clients, à nos opérations et à nos propres collaborateurs.

Nous investissons continuellement dans des technologies de pointe pour aider nos clients à gérer et surveiller les envois, créer des étiquettes d'expédition, obtenir des devis, programmer des enlèvements par coursier, communiquer avec nous et plus encore. La numérisation de nos opérations offre plus de transparence, nous permettant de mieux anticiper et répondre aux besoins de nos clients.

## MYDHL+



MyDHL+ réinvente le monde de l'expédition en combinant les outils et les services que nos clients utilisent le plus. Grâce à son interface mobile conviviale et intuitive, les clients peuvent désormais importer, exporter, planifier un enlèvement, suivre des envois et payer des factures plus vite que jamais – le tout en une seule visite, avec un seul mot de passe et sans maux de tête. MyDHL+ rend tout envoi incroyablement simple et permet de trouver son chemin dans les méandres de l'expédition internationale.

[mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl)

## MY GLOBAL TRADE SERVICES



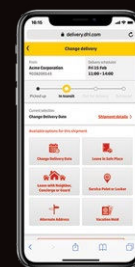
My Global Trade Services (MyGTS) est votre conseiller de confiance en matière de commerce transfrontalier - il simplifie les formalités douanières. Si vous vous demandez quels sont les codes du système harmonisé (HS) pour vos marchandises, quel est le coût total estimé de votre envoi, ce qui peut vous aider à dédouaner vos marchandises et quels documents peuvent être nécessaires, vous trouverez les réponses à ces questions et à bien d'autres sur notre portail en ligne MyGTS.

Et quels sont les avantages pour vous ? Vous pouvez contribuer à un dédouanement plus rapide et plus précis, éviter les retards et les coûts douaniers ou fiscaux inattendus, et planifier à l'avance le trajet de vos envois afin de comprendre les interdictions et les restrictions potentielles.

[dhl.com/express/mygts](https://dhl.com/express/mygts)


## ON DEMAND DELIVERY

L'outil de livraison à la demande de DHL informe les destinataires de l'état d'avancement de l'envoi, leur permettant de le reprogrammer, de le rediriger, de le libérer ou de le retirer facilement depuis un point de service DHL. Il s'agit d'un service innovant, facile d'utilisation, mobile et convivial, en particulier pour les livraisons résidentielles.


[ondemand.dhl.com](https://ondemand.dhl.com)

Conçu pour améliorer l'expérience de l'acheteur en ligne, en particulier pour les livraisons privées ou résidentielles, le service est disponible partout dans le monde, ce qui implique l'application de normes de service uniformes et une expérience utilisateur harmonisée.



Livraison planifiée



Exemption de signature



Adresse alternative



Livraison dans un point de retrait



Mise en attente de la livraison



Livraison chez un voisin

## DHL EXPRESS COMMERCE

Donnez une dimension internationale à votre site web avec DHL Express Commerce. Offrez à vos clients tous les avantages de DHL Express au moment de la commande, en temps réel. Importez, gérez et expédiez leurs commandes rapidement et efficacement, sans développement supplémentaire. Ajoutez la puissance de DHL Express à votre activité e-commerce, rapidement et facilement, en vous donnant un avantage concurrentiel. DHL Express Commerce s'intègre avec les plus grandes plateformes de e-commerce, notamment : Magento, Shopify, WooCommerce, Amazon et eBay.

# NUMÉRISATION

## DHL EXPRESS MOBILE APP



La application DHL Express Mobile vous permet de suivre vos envois et de gérer vos livraisons depuis un endroit unique. Vous pouvez localiser le point de service DHL le plus proche pour le dépôt ou le retrait d'un colis, de même que vérifier rapidement les tarifs d'expédition – directement sur votre smartphone. Des services avancés de localisation GPS et une fonction de lecture des codes à barres au moyen de l'appareil photo sont également disponibles. Téléchargez DHL Express Mobile aujourd'hui, sur Android ou iOS.



## ASSISTANT NUMÉRIQUE

Notre assistant numérique est un service d'assistance par chat en direct qui offre un service 24h/24 et 7j/7 sur plusieurs canaux et plateformes en ligne, et en 41 langues, y compris néerlandais et français. Il suit vos envois, répond aux questions et vous dirige vers les FAQ.



[Discutez avec nous maintenant !](#)

Connexion de vos activités au monde entier

Durabilité

L'offre de services

Comment expédier avec DHL Express

► **Numérisation**

Tarifs



## ROBOTICS

Poussées par les progrès technologiques rapides et la complexité croissante de la chaîne d'approvisionnement, les solutions robotiques font leur entrée dans l'environnement logistique, augmentant la productivité et favorisant des processus zéro défaut.

Les robots adoptent de plus en plus de rôles chez DHL Express, aidant les travailleurs dans les tâches les plus répétitives et les plus exigeantes en main-d'œuvre et les libérant pour effectuer des activités d'ordre supérieur, en contact avec les clients. Les exemples incluent l'utilisation de bras robotiques articulés pour trier les colis entrants vers les itinéraires de livraison du dernier kilomètre. Nous avons quatre robots de ce type utilisés dans le monde, et ce nombre devrait bientôt doubler.

Nos robots aident les coursiers à se déplacer plus rapidement, ce qui signifie que vos colis sont livrés plus rapidement.

## CONFIANCE NUMÉRIQUE

La logistique nécessite le transfert de données et de contenu dans le monde entier et nous assumons la responsabilité de le faire en toute sécurité. Nos normes dirigées par nos règles d'entreprise contraignantes et par notre politique de confidentialité des données s'appliquent à l'ensemble du groupe DHL et sont approuvées par les autorités de contrôle. Nous maintenons une approche complète de la sécurité de l'information et de la protection des données basée sur la norme ISO/IEC 27001:2013 et le RGPD, afin de garantir un niveau élevé lors de la gestion des actifs d'informations client et des données personnelles. Notre objectif est de fournir une réponse rapide à tout incident de sécurité via notre centre de cyberdéfense (CDC) 24h/24 et 7j/7 avec une couverture mondiale et notre communauté DPO mondiale.

DHL Group opère en tant que responsable du traitement pour toutes les données à caractère personnel qu'il reçoit de ses clients et dont il dispose pour fournir efficacement des services de transport et pour la livraison de toutes les expéditions ou de tous les documents qu'il traite pour exécuter ses obligations contractuelles. DHL Group agit en tant que responsable du traitement des données lorsqu'une personne exerce ses droits en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée.

# TARIFS

Calculez le prix de votre envoi

Services optionnels

Frais supplémentaires

Services de douane

## CALCULEZ LE PRIX DE VOTRE ENVOI



Déterminez si votre envoi est un envoi de documents ou de non-documents.



Votre envoi est-il international ou national et dans quel délai souhaitez-vous qu'il arrive ?



Préparez et emballez votre envoi.



Ajoutez les éventuels services optionnels et vérifiez si des suppléments s'appliquent.

Prix de base + Services optionnels + Suppléments = **Prix total**

## SERVICES OPTIONNELS

Voir l'explication

Services optionnels	Méthode de tarification	Frais
GoGreen Plus	Par expédition	Minimum € 0,18 par kg
Dedicated Pickup	Par expédition	€ 0,45 par kg avec un minimum de € 30
Dedicated Delivery	Par expédition	€ 0,45 par kg avec un minimum de € 40
Saturday Pickup	Par expédition	€ 30
Saturday Delivery	Par expédition	€ 40
Receiver Paid	Sans frais	Sans frais, les tarifs standards de l'IMP s'appliquent
Shipment Insurance	Par valeur de l'expédition	€ 11 ou 1% de la valeur de l'expédition si supérieur
Extended Liability	Par expédition	€ 5
Shipment Preparation	Par expédition	€ 25
<b>Packaging Supplies</b>		
Plastic Flyer Stack	Par pile	€ 20 par pile (100 dépliants)
Bulk Packaging	Par pile	Variable
<b>Duty Billing Services</b>		
Duty Tax Paid	% des charges fiscales	2 % des charges fiscales avec un minimum de € 16
Duty Tax Processing: Account Customers	% des charges fiscales	2.75 % des charges fiscales avec un minimum de € 14.50
Duty Tax Processing: Non-Account Customers	% des charges fiscales	2.75 % des charges fiscales avec un minimum de € 14.50
Hold for Collection	Sans frais	Sans frais
Residential Address	Par expédition	€ 5
Direct Signature	Par expédition	€ 5
Adult Signature	Par expédition	€ 5
Printed Invoice	Par facture	€ 5
Change of Billing	Par facture	€ 30
Neutral Delivery	Par expédition	€ 5

Pour une liste complète des services optionnels, consultez [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

# TARIFS

Calculez le prix de  
votre envoi

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services de  
douane

## FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Voir l'explication

Frais supplémentaires	Méthode de tarification	Frais
Fuel Surcharge	Par expédition	Pourcentage de transport et frais supplémentaires, selon l'index ; détails <a href="#">ici</a>
Remote Area Delivery	Par expédition	€ 0,50 par kg € 21 minimum par expédition
Remote Area Pickup	Par expédition	€ 0,50 par kg € 21 minimum par expédition
<b>Additional Handling</b>		
Overweight Piece	Par pièce	€ 95
Oversize Piece	Par pièce	€ 50
Non-Stackable Pallet	Par pièce	€ 275
Demand Surcharge	Variable en fonction de la voie et du poids	Variable en fonction de la voie et du poids
Emergency Situation	Variable en fonction de la voie et du poids	Variable en fonction de la voie et du poids
<b>Dangerous Goods</b>		
Excepted Quantities	Par expédition	€ 10
Dry Ice (UN1845)	Par expédition	€ 15
Lithium Batteries <b>with</b> equipment		
Lithium Ion PI966, Section II	Par expédition	€ 5
Lithium Metal PI969, Section II	Par expédition	€ 5
Lithium Batteries <b>in</b> equipment	Sans frais	Sans frais
Full Dangerous Goods	Par expédition	€ 100
ADR Load Exemptions	Par expédition	€ 100
Limited Quantities	Par expédition	€ 25
Address Correction	Par expédition	€ 11
Data Entry	Par expédition	€ 10
<b>Security Charges</b>		
Elevated Risk	Par expédition	€ 30
Restricted Destination	Par expédition	€ 30

Pour une liste complète des frais supplémentaires, consultez [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).

# TARIFS

Calculez le prix de  
votre envoi

Services  
optionnels

Frais  
supplémentaires

Services de  
douane

## SERVICES DE DOUANE

Voir l'explication

Services de douane	Méthode de tarification	Frais
Non-Routine Entry	Par expédition	€ 45
Clearance Processing	Par expédition	€ 10
Permits and Licenses	Par expédition	€ 45 plus le coût du certificat
Bonded Storage	Par expédition, par jour après trois jours calendaires	€ 11 par expédition et € 0,22 par kg (les deux par jour après trois jours calendaires)
Multiline Entry	Par ligne, après cinq lignes	€ 5
Other Government Agency	Par expédition	€ 45 plus le coût du certificat
Bonded Transit	Par expédition	€ 11
Temporary Import Export	Par expédition	€ 45
Export Declaration	Par expédition	€ 10 pour les valeurs d'expédition dépassant la valeur déclarée € 1.000

Pour une liste complète des services douaniers, consultez [mydhl.express.dhl](https://mydhl.express.dhl).



# PRÊT À EXPÉDIER ?



Obtenez un devis



02/715 50 50



Discutez



Trouvez le DHL Service Point le plus proche

DHL Express  
Hoofdkantoor België  
Woluwelaan 151  
1831 Diegem

Valide au 1er janvier 2024.  
À usage public

Les informations contenues dans ce guide sont correctes au 1er janvier 2024. DHL se réserve le droit d'adapter ou de modifier ces informations à tout moment.

