

Avis de réclamation pour pertes et dommages

Extrait des conditions générales de ventes de la société de transport DHL

« En cas de dommages, le client doit appeler au 1-800-CALL-DHL dans les 48 heures pour demander une inspection immédiate. Pour ce qui est des réclamations pour des pertes, retards ou dommages qui ne sont pas visés par la Convention, il doit présenter un avis de réclamation écrit accompagné du connaissance ou de tout autre document justificatif, dans les 60 jours suivant la date de livraison, ou en cas de non-livraison, dans les neuf mois suivant la date d'expédition. Lorsque des dommages non visibles sont constatés après la livraison, le client doit en informer DHL par écrit promptement après qu'ils ont été découverts, mais en aucun cas plus de 48 heures suivant la date de la livraison. Le fait d'entamer une instance judiciaire ne constitue pas l'observation des dispositions précitées. De plus, sous réserve de toute disposition légale applicable prévoyant le contraire, une demande introductive d'instance doit être déposée dans les neuf mois qui suivent la date de l'expédition, accompagnée d'une copie de la facture payée.

Pour les envois qui sont visés par la Convention, DHL doit recevoir une demande de réclamation écrite pour les pertes ou les dommages dans les 14 jours suivant la date de livraison de l'envoi ; pour les pertes ou dommages quels qu'ils soient découlant d'un retard, dans les 21 jours suivant la date de livraison de l'envoi; pour les pertes ou dommages quels qu'ils soient découlant de la non-livraison ou du mauvais acheminement d'un envoi, dans les 90 jours suivant la date où DHL a pris l'envoi en charge aux fins de transport. De plus, toute instance doit être entamée dans les deux ans suivant la date de livraison de l'envoi, la date à laquelle l'envoi aurait dû avoir été livré ou la date à laquelle le transport a été interrompu.

L'inobservation de l'une des conditions énoncées dans le présent paragraphe, y compris les délais prévus, entraînera le rejet de la réclamation et DHL n'aura alors aucune obligation de payer la réclamation.

Aucune demande de réclamation ne sera prise en considération tant que tous les frais de transport n'auront pas été payés. »