



DHL EXPRESS

GUIDE DES SERVICES 2018



DHL EXPRESS

LE SPÉCIALISTE DU TRANSPORT EXPRESS À L'INTERNATIONAL

Que vous soyez une multinationale ou une PME, vous êtes importants pour DHL. La clé de notre succès repose sur un réseau international connecté, que nous mettons à votre disposition afin de vous apporter la meilleure qualité de service partout dans le monde.

Nos spécialistes transport se mobilisent au quotidien, avec passion, pour vous accompagner dans votre développement international et faire en sorte que chacune de vos expéditions arrive à son lieu de destination en toute sécurité et le plus rapidement possible.

42 ANS DE PRÉSENCE EN FRANCE

1700 VÉHICULES

2 HUBS RÉGIONAUX

4.500 POINTS RELAIS

3 BOUTIQUES PARISIENNES

45 SITES OPÉRATIONNELS

2000 SALARIÉS

+35 MILLIONS DE COLIS TRAITÉS

7 SITES CERTIFIÉS PAR TRANSPORT ASSET PROTECTION ASSOCIATION (TAPA)

SOMMAIRE

NOS SERVICES

Services Export	06
DHL Express Envelope	07
DHL Economy Select	07
Services Import	08
Domestique	09
Same Day	10
Globalmail / Globalmail Plus	11
E-commerce	12

OFFRES INDUSTRIES

Médical	14
Agro-alimentaire	15
Autres industries	16

SERVICES EN OPTION ET SURCHARGES

Services en option	18
Surcharges	19
Services Douaniers	20
Assurance et Garantie	21
Programme GOGREEN	22

EXPÉDIER AVEC DHL EXPRESS

Préparer votre expédition	24
Emballer votre expédition	24-25
Documents requis	26-27
Régler votre expédition	28

SOLUTIONS EN LIGNE

Solutions d'expédition en ligne	30-32
Solutions de suivi en ligne	33

DÉLAIS

Délais EXPORT	36-37
Délais IMPORT	38-39

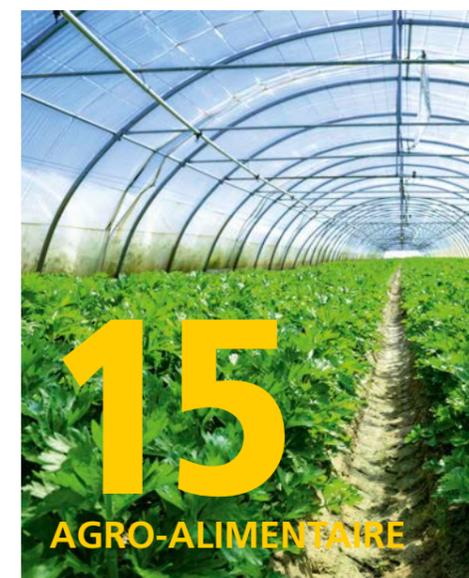
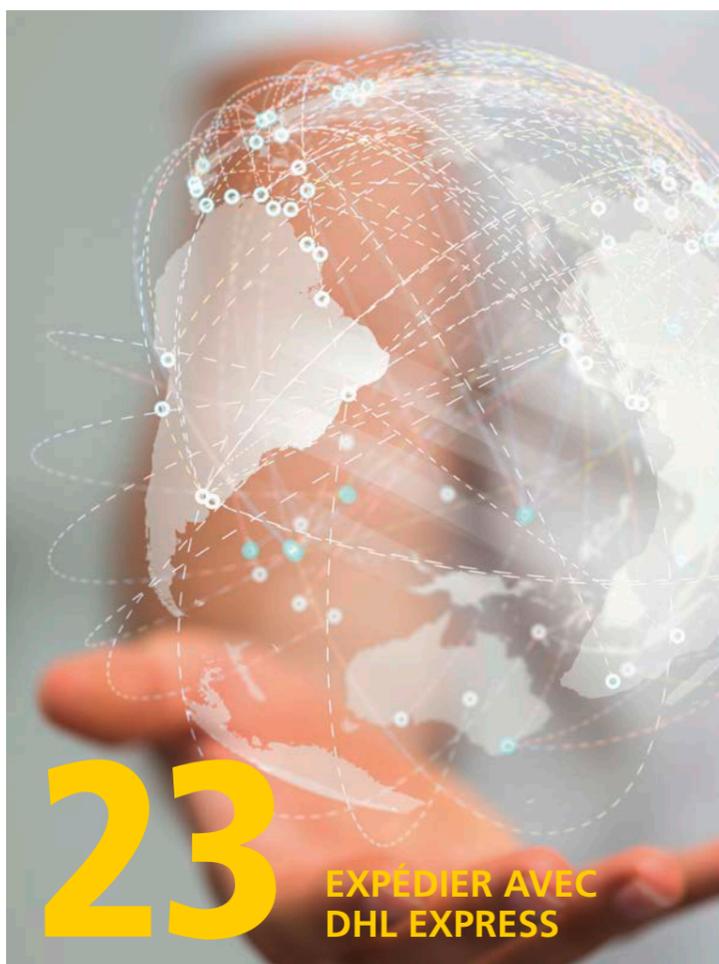
RÉCOMPENSES & CERTIFICATIONS

40

LIENS UTILES

41

PARCOURS D'UN COLIS





NOS SERVICES

SERVICES

Nos services en porte-à-porte sont la garantie d'un acheminement rapide et fiable dans le monde avec possibilité de livraison à heure définie. Grâce à notre réseau unique, nous desservons plus de destinations que n'importe quelle entreprise de livraison express. C'est ce qui fait de DHL, l'entreprise la plus internationale du monde. Ils vous offrent par ailleurs une visibilité complète en temps réel grâce à nos outils de suivi qui vous permettent de localiser à tout moment vos expéditions. Optez pour la fiabilité quand vous voulez, où vous voulez et à votre rythme.



L'EXPORT

DHL EXPRESS 9:00* (10:30 vers les États-Unis)

Le service Express 9:00 est proposé à destination des principaux centres d'affaires en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie et en Amérique. Avec ce service prioritaire, vos destinataires bénéficient de la notification proactive de livraison et vous profitez de la garantie de remboursement** en cas de non respect des délais.

DHL EXPRESS 12:00*

Votre activité nécessite que vos colis et documents soient livrés le lendemain avant midi dans n'importe quel centre d'affaires du monde entier ? DHL Express 12:00 permet à vos destinataires de recevoir vos expéditions dans la matinée. Ce service de livraison prioritaire vous offre la garantie de remboursement** en cas de non respect des délais.

DHL EXPRESS WORLDWIDE

Ce service permet la livraison, dans les plus brefs délais, de vos colis et documents vers plus de 220 destinations grâce à la fiabilité de notre réseau intégré.

DHL EXPRESS ENVELOPE

Ce service de livraison dans la journée est disponible pour l'envoi de vos documents de moins de 300 g partout dans le monde. Rapide, fiable et pratique, il s'agit du produit idéal pour l'envoi de vos contrats, factures, garanties ou documents confidentiels légers.

- Enveloppe gratuite incluse
- Intègre la compensation des émissions carbone de l'envoi



DHL ECONOMY SELECT

DHL Economy Select est un service routier de première classe pour vos envois moins urgents vers l'Europe.

- Service en porte-à-porte
- Non express en Europe
- Suivi des envois en ligne

Services à valeur ajoutée disponibles (emballages, assurance, facturation électronique...)

Description du service	Livraison avant 9h (10h30 vers les États-Unis) Délais en p. 36-37
Garantie de remboursement	Oui**
Pays et territoires couverts	53
Poids maximum du colis (hors palette)	30 kg
Dimensions maximum colis (L x l x h)	120 x 80 x 80 cm***
Palettes acceptées	Non
Poids maximum de la palette	/
Poids maximum de l'expédition	300 kg
Dimensions maximum palette (L x l x h)	/

Description du service	Livraison avant 12h Délais en p. 36-37
Garantie de remboursement	Oui**
Pays et territoires couverts	75
Poids maximum du colis (hors palette)	30 kg
Dimensions maximum colis (L x l x h)	120 x 80 x 80 cm***
Palettes acceptées	Non
Poids maximum de la palette	/
Poids maximum de l'expédition	300 kg
Dimensions maximum palette (L x l x h)	/

Description du service	Livraison avant la fin de journée Délais en p. 36-37
Garantie de remboursement	Non
Pays et territoires couverts	Plus de 220
Poids maximum du colis (hors palette)	70 kg
Dimensions maximum colis (L x l x h)	120 x 80 x 80 cm***
Palettes acceptées	Oui
Poids maximum de la palette	1 000 kg
Poids maximum de l'expédition	1 000 kg
Dimensions maximum palette (L x l x h)	120 x 100 x 160 cm

Description du service	Livraison dans la journée uniquement de document
Pays et territoire couvert	France et international
Poids maximum de l'enveloppe	300 g

Description du service	Livraison en fin de journée d'envoi moins urgent
Poids maximum par pièce	70 kg
Poids maximum par envoi	1000 kg
Dimensions maximum	120 x 80 x 80 cm



* Selon les codes postaux éligibles.
** Conditions disponibles sur dhl.fr
*** Envois plus volumineux acceptés, sous réserve de paiement d'une surcharge si l'une des dimensions dépasse 120 cm.

L'IMPORT

Découvrez les nombreux bénéfices que DHL Import Express peut apporter à votre business.

Chez DHL, nous nous engageons à mettre notre expertise et nos services d'envergure internationale à votre service pour permettre d'importer des produits, depuis n'importe quelle destination dans le monde.

SERVICES IMPORT

En fonction de votre niveau d'urgence et de votre budget, DHL a une solution pour répondre à chacun de vos besoins. En travaillant avec le plus grand réseau mondial, nous vous

assurons des délais de livraison rapides, incluant des options de suivi et une transparence pour vos clients.

Nos services incluent :



FLEXIBILITÉ

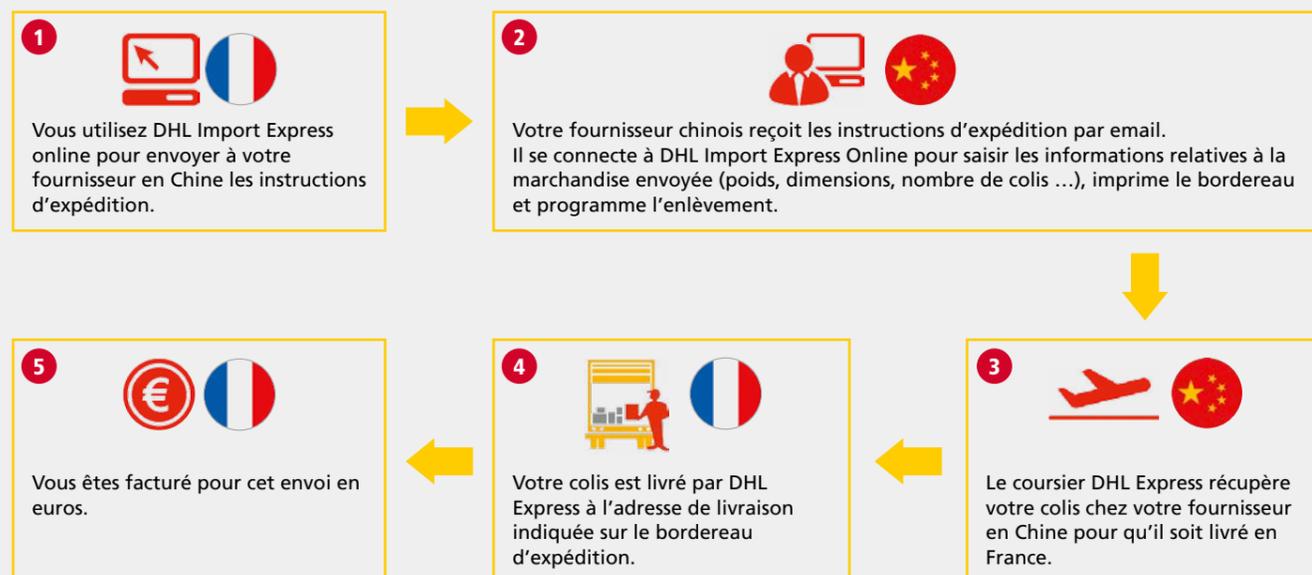
Votre compte import DHL représente bien plus qu'un simple outil pour importer vos marchandises. Il est votre partenaire logistique.

- Service après-vente dédié pour la programmation de vos retours

- Améliorez votre efficacité et gardez de faibles stocks en envoyant par exemple vos marchandises depuis une usine à l'étranger directement chez vos propres clients
- Négociez au mieux vos incoterms à l'import en utilisant nos services "Neutral Delivery Service" ou "Droits et Taxes Payés"

Comment ça marche ?

Vous êtes une entreprise Française important des marchandises depuis la Chine :



DOMESTIQUE

Pour tous vos envois de documents ou de marchandises en France, nous vous proposons nos services DHL DOMESTIC EXPRESS avec livraison express et option de garantie. Nos services se déclinent en trois offres qui s'adaptent à vos besoins et à ceux de vos clients.

DHL DOMESTIQUE EXPRESS est disponible en livraison avant 9h, avant 12h et avant la fin de la journée.

CARACTÉRISTIQUES

- Garantie de remboursement*
- Livraison uniquement en France Métropolitaine
- Délais de 24h à 48h***

Poids maximum du colis (hors palette)	30 kg
Dimensions maximum colis (L x l x h)	120 x 80 x 80 cm**
Palettes acceptées	Oui
Dimensions maximum palette (L x l x h)	120 x 100 x 160 cm
Poids maximum de l'expédition	300 kg

* Conditions disponibles sur dhl.fr

** Envois plus volumineux acceptés, sous réserve de paiement d'une surcharge si l'une des dimensions dépasse 120 cm.

*** Délais indicatif selon la destination.



SAMEDAY

DHL Sameday est l'offre de transport d'extrême urgence, de solution flexible et personnalisée de DHL Express. Notre cellule répond à tous vos besoins de transports nécessitant un traitement spécifique ou de dernière minute, en mettant à votre disposition une équipe dédiée d'opérateurs expérimentés. Bénéficiez de la qualité du réseau international de DHL même lorsque vos envois doivent être encore plus rapides que de l'express.

1^{er} VOL DISPONIBLE

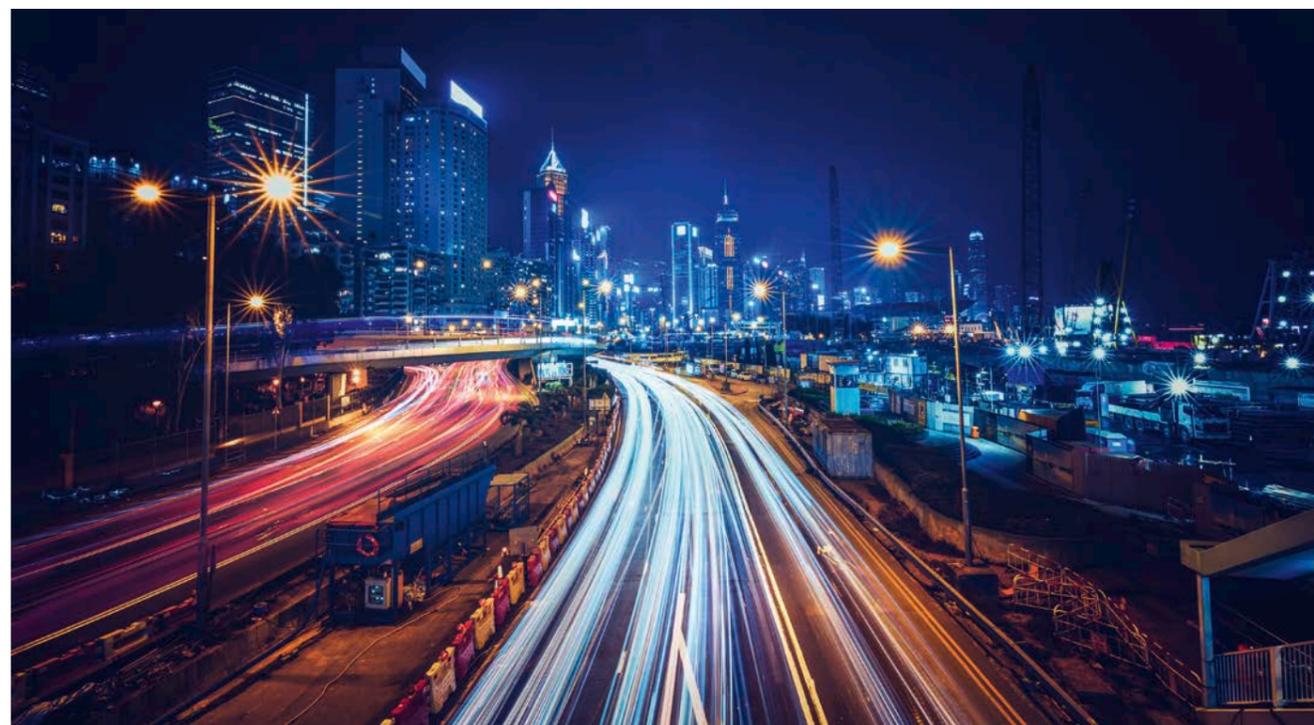
Un service de fret aérien, porte-à-porte, sur le 1er vol commercial disponible, desservant toutes les destinations d'Europe et du reste du monde et prenant en charge toutes les formalités douanières. Les pré et post acheminements sont pris en charge par un coursier dédié.

TRANSPORTS ACCOMPAGNÉS

Un accompagnateur expérimenté transporte votre marchandise sur un vol commercial régulier. La livraison des marchandises critiques et à forte valeur est effectuée en main propre. Ce service vous assure confidentialité et sécurité optimisées.

PREMIERS ET/OU DERNIERS KILOMÈTRES

Service pour des enlèvements ou livraisons dans les zones éloignées et des livraisons sur rendez-vous par coursier dédié nécessitant une prestation spécifique ("Gants blancs").



VÉHICULE DÉDIÉS

Affrètement de véhicules dédiés (banalisés et sécurisés), pour des trajets directs sans rupture de charge, en France et en Europe, quels que soient le poids et la nature de votre marchandise (matières réglementées, véhicules à température dirigée).

GROUPAGE ÉCONOMIQUE (AIR / ROUTE / MER)

- Camions complets, lots, demi-lots, en France et en Europe
- Gestion des imports / exports en fret cargo (tous incoterms)
- Transport de marchandises volumineuses et/ou pondéreuses

COMMENT NOUS CONTACTER ?

Utilisez notre adresse générique spécial Extrême Urgence : sameday.fr@dhl.com disponible de 7h à 20h ou contactez le 01 41 62 91 87 pour être mis en relation avec l'un de nos conseillers DHL disponible 24/24, 7j/7, 365 jours par an.

GLOBALMAIL

DHL Globalmail est un service pratique et économique pour la distribution postale de courriers et de paquets à l'international. Idéal pour les envois non-urgents et de faible valeur marchande (lettres, relevés, factures, publicité, catalogues...).

GLOBALMAIL PLUS, UNE SÉCURITÉ SUPPLÉMENTAIRE

Ce service vous permet d'envoyer vos courriers ou paquets Globalmail en recommandé. La distribution de vos envois est alors effectuée contre signature. De plus, des informations de suivi sont disponibles sur notre portail web et, en cas de perte, vos envois peuvent faire l'objet d'une compensation financière.

CARACTÉRISTIQUES

- Convient pour les lettres et paquets jusqu'à 2 kg
- Minimum de 10 lettres/paquets par envoi
- Envois possibles vers tous les pays du monde (hors France et DOM-TOM)
- Idéal pour l'envoi de documents et marchandises de faible valeur marchande
- Pas de tri, pas d'affranchissement
- Enlèvement gratuit par votre coursier DHL Express
- Emballages gratuits (sac, boîte, flyer)
- Facturation sur votre compte DHL Express habituel

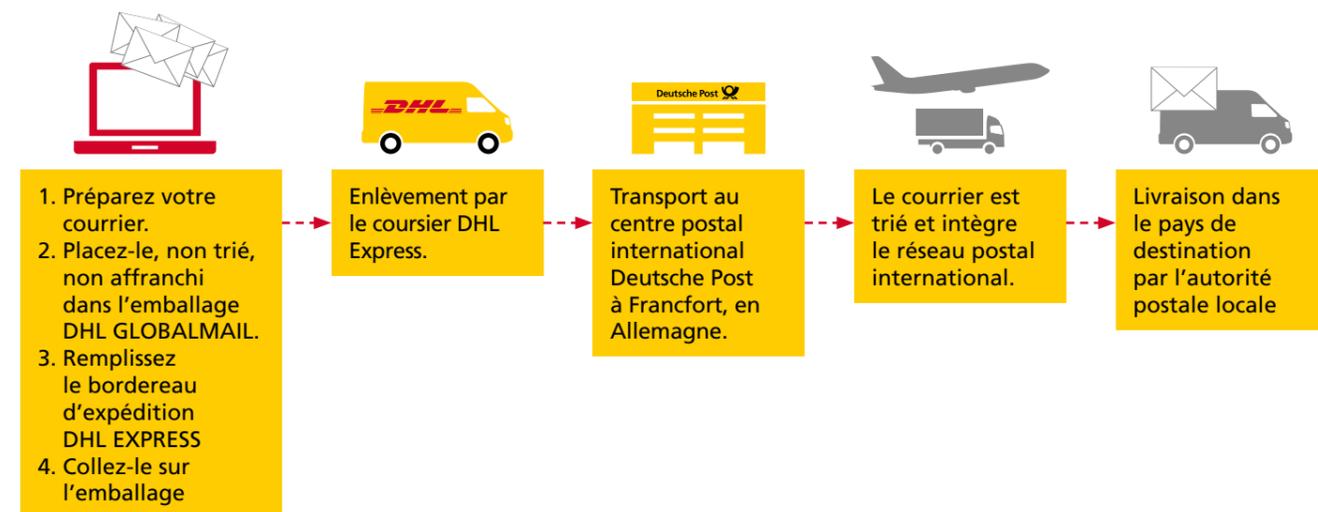
DÉLAIS DE LIVRAISON

Allemagne	2 - 4 jours
Europe	3 - 6 jours
États-Unis et Canada	5 - 9 jours
Reste du monde	6 - 12 jours

Remarque : Les délais de livraison sont indiqués en jour ouvrés et n'incluent pas le jour de collecte.

COMMENT ÇA MARCHE

Le service DHL GLOBALMAIL combine les services de DHL Express, de Deutsche Post et du réseau postal international.



QUE POUVEZ-VOUS ENVOYER ?

Dimensions minimales	140 mm x 90 mm	140 mm x 90 mm	Rouleaux/Tubes : longueur + (2 x diamètre) doit être d'au moins 170 mm La longueur doit être d'au moins 100 mm
Dimensions maximales	381 mm x 305 mm	longueur + largeur + hauteur ne doivent pas dépasser 900 mm Aucun côté ne doit pas dépasser 600 mm	Rouleaux/Tubes : La longueur + (2 x diamètre) ne doit pas dépasser 1040 mm La longueur ne doit pas dépasser 900 mm
Épaisseur maximale	30 mm	s/o	s/o
Poids maximum	500 g	2 kg	2 kg

E-COMMERCE

De nos jours, vos clients vous demandent d'être réactifs, flexibles et connectés.

La logistique fait partie intégrante du succès de votre entreprise et est un enjeu majeur dans la qualité de service proposée à vos clients.

Grâce au savoir-faire de DHL Express, Spécialiste de l'International depuis plus de 40 ans sur le marché de l'express, vous répondrez aux demandes de livraison les plus rapides de vos clients, vous leur assurerez un suivi en ligne et en temps réel et profiterez de votre ouverture à l'international en bénéficiant d'une couverture réseau étendue à plus de 220 pays dans le monde.



OFFRE

Croire au projet de chacun de nos clients est la clé d'une collaboration réussie et ce, quelle que soit la taille de votre structure, de la Start-Up à la Marketplace renommée. Vous accompagner, vous conseiller dans chacune des étapes de votre développement et construire ensemble une solution de service adaptée à votre projet, tel est l'engagement de notre équipe pour que DHL fasse partie intégrante de votre succès.

L'expertise de DHL dans la logistique des web marchands et l'expérience de nos commerciaux à l'international, sont aujourd'hui notre force pour soutenir votre développement sur le marché mondial. Nous vous proposons les solutions les mieux adaptées à vos besoins, qu'ils soient express, standards, postaux ou encore lourds.



START-UP



OMNICANAL



PURE PLAYERS

OPTIONS

LIVRAISONS PERSONNALISABLES

On Demand Delivery (ODD) est une solution innovante créée par DHL Express pour améliorer l'expérience client lors de la livraison B2C. Des messages email et/ou SMS sont envoyés pendant l'acheminement des colis et informent le destinataire de sa date de livraison estimée.

BOUTIQUE EN LIGNE PRESTASHOP

Créer votre site web marchand et bénéficier de tous les avantages de DHL. En back office, vous aurez accès aux produits et services de DHL ainsi qu'aux options disponibles telles que l'assurance, la livraison le samedi... Nos tarifs seront directement implémentés sur votre plateforme pour que vous puissiez être autonomes sur les tarifs de livraison proposés à vos clients.

OUTIL D'ANALYSE WEB

Cette application fournit des solutions intelligentes pour comprendre, suivre et gagner tous vos marchés du E-commerce. Elle mesure l'audience et l'engagement des clients de votre site marchand et analyse les données grâce au Data Mining.

DÉVELOPPEZ DE NOUVEAUX MARCHÉS SOLUTION CROSSBORDER INTÉGRÉE

DHL Express s'associe à une solution complète permettant l'accès aux marchés internationaux avec un time-to-market extrêmement court. Grâce à une intégration unique sur votre plateforme e-commerce, vous levez l'ensemble des barrières internationales : langues, devises, méthodes de paiement, calcul et prépaiement des taxes d'importation, management de votre TVA, service clients international, fraude, gestion des retours...



**OFFRES
INDUSTRIES**



MÉDICAL

Parce que chaque secteur d'industrie est confronté à des problématiques spécifiques, DHL Express vous propose des solutions globales qui répondent à chacune de vos exigences. Au-delà d'une simple solution de transport, vous bénéficiez de services et de conseils avisés qui vous simplifient la vie.

DHL MEDICAL EXPRESS

DHL a créé la gamme Medical Express qui permet de gérer des expéditions particulièrement sensibles en termes de délais de livraison et de température. Cette solution va de l'export de médicaments de recherche et de matériel médical, au retour d'échantillons biologiques prélevés sur des patients vers des laboratoires et des centres de recherche.

Ces envois Medical Express font l'objet d'un traitement prioritaire et d'une surveillance particulière tout au long de leur acheminement. Notre tour européenne de contrôle surveille ces expéditions 24h/24 et intervient de manière proactive en cas d'anomalie.

Une équipe d'experts formés aux problématiques de votre industrie vous conseille au quotidien dans la préparation de ces expéditions sensibles.

De plus, nous avons développé une gamme d'emballages dédiée aux expéditions à **température dirigée** et conçue pour le transport d'échantillons biologiques (médicaments de recherche, prélèvements sur patients ...) de catégorie B UN3373, nécessitant un conditionnement spécifique.

Cette gamme de 35 emballages permet de couvrir plusieurs plages de température : ambiante, fraîche, congelée. L'étiquetage et le marquage de ces boîtes sont conformes aux réglementations concernant la classification, le conditionnement et l'étiquetage des produits de type UN3373.

BESOIN D'UNE OFFRE TOUT INCLUS ?

MEDICAL EXPRESS DRY-ICE

Pour vos besoins urgents d'envois congelés, DHL vous propose un service complet avec la mise à disposition d'un emballage pré-chargé en carbo glace. Une offre tout-en-un, avec un emballage unique prêt à l'emploi.

SMART SENSOR

Le Smart Sensor est un capteur de température placé à l'intérieur de votre colis, qui vous informe des éventuels changements de température lors de son acheminement de son point de départ à sa destination. Le Smart Sensor est le seul capteur de température à être doté d'un système d'alerte proactif et d'une gestion des données en ligne.

Caractéristiques :

- Simplicité : utilisation immédiate dès la réception du capteur
- Sécurité : un portail web dédié et sécurisé pour le stockage de vos données
- Qualité : technologie de pointe certifiée RFID
- Transparence : notifications proactives et accès aux données disponibles 24h/24 et 7j/7.

AGRO-ALIMENTAIRE

DHL Express se tient à vos côtés pour relever les défis du quotidien et cultiver ensemble un terrain fertile pour votre business.

DHL THERMOBOX®

Cette gamme d'emballages a été spécifiquement conçue pour le transport de vos produits dans le strict respect de la chaîne du froid avec une autonomie de 96h, idéale pour expédier vos produits frais ou congelés dans le monde entier.

Ces boîtes vous permettent de gérer 2 gammes de température : gamme positive (fraîche) : +2/+8°C, gamme négative (congelée) : -18°C.

Attention, il est important de préciser que les Thermobox® ne contiennent pas de glace carbonique et sont exclusivement réservées à l'expédition de produits alimentaires non dangereux.

DHL MILLESIME EXPRESS

DHL Millésime Express vous permet d'expédier rapidement et en toute sécurité vos bouteilles de vin, champagne et spiritueux à travers le monde.

Cette gamme se compose d'emballages spécialisés pour réaliser des expéditions allant de 1 à 6 bouteilles. Ces emballages vous assurent une fiabilité maximale et une résistance aux chocs. Ils sont par ailleurs adaptés aux normes du transport aérien et sont entièrement recyclables.

De plus, parce que les réglementations en termes d'import / export d'alcool sont très strictes et très complexes, DHL Millésime Express, c'est aussi un guide, pays par pays, pour vous aider à y voir plus clair dans les formalités à respecter pour expédier vos vins et spiritueux en toute sérénité.



AUTRES INDUSTRIES



MODE ET TEXTILE

Assurer la bonne livraison de vos créations aux quatre coins du monde, lorsque les délais sont courts et les enjeux colossaux, nécessite un savoir-faire irréprochable. Les compétences inégalées de notre réseau international, notre traitement sécurisé de vos envois et notre expertise douanière vous garantissent une expérience de livraison optimale. Partenaire logistique de la Fashion Week, DHL permet aux plus grands designers, et plus généralement à tous les acteurs de l'industrie de la mode, de dévoiler l'étendue de leur talent à travers le monde.

AUTOMOBILE ET AÉRONAUTIQUE

DHL Express accompagne vos activités de production et de distribution en mettant à votre disposition toute sa gamme de services : extrême urgence, express ou économique. De plus, pour vos marchandises de haute valeur, vous pouvez bénéficier d'une assurance ad valorem (voir p. 21) qui vous permet de couvrir vos envois en cas de perte ou dommage durant le transport.



CHIMIE ET ÉNERGIE

Acteur majeur sur ce marché depuis de nombreuses années, DHL Express vous accompagne pour vos livraisons urgentes de documents, d'échantillons, en France et dans le monde. Notre capacité à livrer plus de destinations que nos concurrents, fait la différence sur un marché, où les développements commerciaux sont parfois situés dans des régions du monde compliquées à desservir. De plus, notre savoir-faire sur le transport de matières dangereuses est un élément important pour nos clients, et ce dans le strict respect de la réglementation.



DIPLOMATIQUE

La sensibilité et le caractère urgent des envois diplomatiques nécessitent une prise en charge maîtrisée et hautement sécurisée. Fort de plus de 10 ans d'expérience dans ce domaine, DHL Express propose aux ambassades et institutions gouvernementales une solution sécurisée et prioritaire. En plus des atouts habituels de notre réseau intégré, vos envois diplomatiques font l'objet d'une prise en charge spécifique : clairement identifiés, ils sont exemptés de droits et taxes et ne peuvent être ouverts ni par DHL ni par les douanes sauf en présence d'un représentant de l'organisme expéditeur ou destinataire.



SERVICES EN OPTION ET SURCHARGES





SERVICES EN OPTION

Emballages

DHL Express vous propose toute une gamme d'emballages de tailles et de formes différentes pour vos envois standards (enveloppes cartonnées, boîtes, tubes,...) et spécifiques (emballages isothermes, vins, textiles, ...).

Vous pouvez passer commande sur notre site : <https://oso.dhl.fr/fr.html>

Enlèvement / livraison non standard

DHL Express vous propose d'organiser vos enlèvements/livraisons hors normes à l'adresse de votre choix tous les jours de la semaine en dehors des horaires habituels d'ouverture.

Livraison le week-end

Pour vos envois urgents, DHL Express a mis en place un traitement spécifique et prioritaire de livraison le week-end sur les principales villes d'Europe. Notre Service Clients est à votre disposition pour vous communiquer la liste des destinations desservies. Limite de poids : 30 kg par pièce.

Droits et Taxes Payés (DTP)

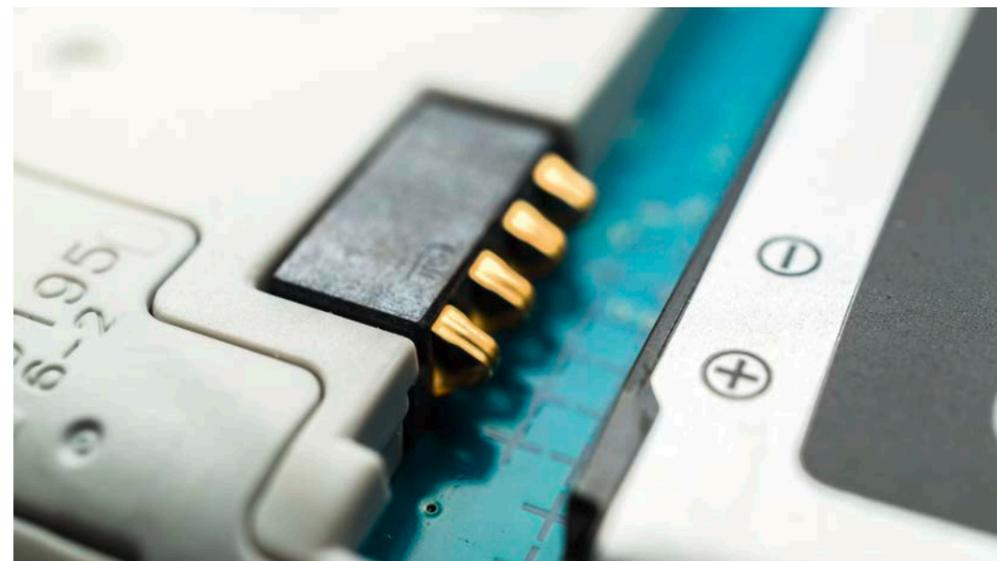
Si vous souhaitez prendre en charge les droits et taxes qui incombent au destinataire, DHL Express vous propose la formule Droits et Taxes payés par l'expéditeur.

Préparation non standard des envois

Pour vos pics d'activité qui nécessitent des ressources supplémentaires pour la préparation de vos envois, nous proposons une solution qui met à votre disposition la ou les ressources nécessaires pour vous aider durant ces périodes.

DHL Break Bulk Express

Cette solution à valeur ajoutée vous permet de simplifier la gestion des droits et taxes en regroupant plusieurs envois vers un même pays sous une seule expédition : vous n'avez plus qu'une seule facture et qu'un seul document de transport à établir. Vous réduisez ainsi les opérations de dédouanement à destination tout en gardant de la visibilité sur vos colis.



DHL Neutral Delivery Service

Si vous souhaitez que votre destinataire ne connaisse pas le montant de la marchandise expédiée, DHL Express vous offre la possibilité de masquer cette valeur sur les documents de transport.

Bordereaux pré-imprimés

Nos solutions électroniques vous permettent de créer et d'imprimer vos bordereaux d'expédition. Cependant, sur demande, DHL Express peut vous fournir des bordereaux papier pré-imprimés, personnalisés avec vos données d'expédition (ex : numéro de compte, adresse expéditeur).

Factures papier

Notre système e-billing vous permet de gérer gratuitement vos factures électroniques via internet. Cependant, sur demande, DHL Express peut vous fournir des factures papier.

SURCHARGES

Surcharge carburant

La surcharge carburant s'applique à chaque envoi international, national et aux charges associées. Elle est indexée sur le prix du pétrole et publiquement consultable sur le site www.dhl.fr.

Cette surcharge est mise à jour tous les mois en cohérence avec le prix du pétrole deux mois antérieurs à la date de facturation.

Over Weight Piece

Une surcharge fixe s'applique aux pièces qui dépassent le poids de 70 kg (et 30 kg pour les envois nationaux).

Over Sized Piece

Une surcharge fixe s'applique à tous les envois dont au moins l'une des dimensions dépasse 120 cm.



Non-Stackable Pallet

Une surcharge fixe s'applique à tous les colis non empilables en raison de leur conditionnement.

Marchandises Dangereuses

Une surcharge variable s'applique aux envois internationaux et nationaux qui contiennent des matières dangereuses. Elle varie selon la nature des marchandises transportées :

- Marchandises soumises à la réglementation IATA
- Glace carbonique
- Batteries Lithium Ion ou Métal

Zone Éloignée

Une surcharge fixe s'applique aux envois internationaux et nationaux expédiés vers ou importés de zones difficiles d'accès comme les îles ou les montagnes. Retrouvez la liste des zones difficiles d'accès sur notre site www.dhl.fr/zoneseloignees

Correction d'adresse

Si l'adresse de livraison fournie par l'expéditeur est incorrecte et ne permet pas la livraison à destination, l'expédition est temporairement suspendue jusqu'à correction de l'adresse.

Surcharges relatives à la sécurité

Des surcharges supplémentaires peuvent s'appliquer sur les envois vers ou en provenance de pays considérés comme dangereux en raison des risques de guerre, d'insécurité ou de terrorisme (Pays à Risque), ou sur les envois à destination de pays soumis à des embargos ou à des restrictions imposées par les Nations Unies ou d'autres organismes tels que l'UE (Destination Soumise à Restriction).

SERVICES DOUANIERS

En tant que Spécialiste de l'International, DHL Express dispose d'une connaissance et d'une expérience approfondies des procédures douanières dans le monde entier. Pour votre tranquillité d'esprit, nous proposons une large gamme de services pour simplifier vos formalités de dédouanement.

Avance de trésorerie par DHL

Des frais administratifs sont appliqués à toute importation de marchandises pour laquelle DHL avance les droits, taxes ou frais éventuels à la douane, puis refacture le même montant au détenteur du compte. Les frais sont calculés sur le montant des fonds avancés, avec un minimum de perception et sont indiqués sur une ligne distincte de la facture DHL.

Entreposage sous douane

Les frais d'entreposage s'appliquent dans le cas où les formalités de dédouanement à l'importation ne peuvent être établies à la réception et nécessitent le placement temporaire en magasin sous douane. Ceci peut être lié à l'attente de

réception de documents administratifs, d'instructions de la part du client destinataire ou toute autre raison non imputable à DHL.

Ces surcharges s'appliquent à partir du troisième jour de réception de l'envoi. Lorsque, à la demande du client, l'envoi à l'importation doit être dédouané par un tiers déclarant désigné par lui, le délai de trois jours est calculé à compter de la date de notification adressée par DHL au tiers déclarant.

Frais additionnels de dédouanement

Des frais administratifs sont appliqués à toute importation de marchandises pour laquelle DHL avance les droits, taxes ou frais éventuels à la douane, puis collecte ce même montant auprès du destinataire de l'envoi (non détenteur d'un compte DHL). Les frais sont calculés sur la base du montant des droits et taxes, avec un minimum de perception.

Entrée multi-lignes

Ce service est proposé pour le dédouanement des importations contenant des produits différents ou des mêmes marchandises ayant des origines diverses. Au-delà de la 5^{ème} ligne de la déclaration en douane, une surcharge par ligne est appliquée.

Transit sous douane

À la demande de son client, DHL Express pourra être amené à émettre un titre de transit sous sa responsabilité et sous le couvert de sa garantie de transit. Le titre de transit permet à DHL de suspendre les formalités de dédouanement au bureau d'arrivée et d'acheminer la marchandise sous sujétion douanière jusqu'au lieu de destination finale désigné par son client (lieu où les formalités de dédouanement seront effectuées soit par le client soit par son représentant en douane).

Transfert à un tiers représentant en douane

Sur demande, les documents administratifs de dédouanement peuvent être transmis à un représentant en douane, qui prendra en charge les formalités de dédouanement au sein du bureau de douane. DHL ne pourra alors être tenu responsable du non-respect des délais de présentation à la douane ou du blocage de l'expédition en douane.

Gestion de dossier à la demande du client

Cette surcharge est applicable lorsque le client demande à DHL de lui transmettre la documentation d'importation (par courriel ou photocopie) ou de lui adresser une notification avant d'effectuer le dédouanement. Le service douane de DHL suspend les formalités de dédouanement de l'envoi dans l'attente de nouvelles instructions de dédouanement du client.

Rectification de la déclaration

Sur demande, un dossier de rectification de données peut être déposé auprès des services douaniers français afin de modifier à posteriori, par exemple, la valeur déclarée en douane, le pays d'origine de la marchandise ou encore la nature du produit.

Pour connaître les tarifs applicables à ces services en option, nous vous invitons à consulter la liste des Options et Charges disponible sur dhl.fr ou sur demande auprès de votre attaché commercial.



ASSURANCE ET GARANTIE

DHL veille à acheminer tous vos envois avec le plus grand soin. Toutefois, bien que ce soit exceptionnel, des incidents peuvent tout de même survenir et dans ce cas, conformément à nos Conditions Générales, il est important de souligner que la responsabilité de DHL Express en tant que transporteur est limitée. L'indemnisation se calculera sur le poids de la marchandise transportée et non sur sa valeur, les montants de dédommagement peuvent donc être bien inférieurs au coût réel de remplacement. Si vous souhaitez être remboursé sur la valeur réelle de vos marchandises, DHL Express vous encourage vivement à les protéger en souscrivant à l'Assurance Expéditions pour laquelle vous serez remboursé sur la valeur de votre marchandise expédiée ou l'Extension de Garantie pour vos documents.



MARCHANDISES

Avantages de l'Assurance Expéditions

- **Tranquillité d'esprit** : vous êtes couvert à partir du moment où votre marchandise est prise en charge par DHL, jusqu'à la livraison finale*.
- **Facilité d'utilisation** : vous choisissez simplement l'option Assurance dans votre outil d'expédition DHL Express et saisissez la valeur de vos marchandises.
- **Tarifification dégressive** selon vos volumes.
- **Flexibilité** : vous souscrivez à l'assurance au coup par coup pour chaque expédition ou pour l'année, selon vos besoins.
- **Garantie totale sans franchise, ni surcoût** : vous êtes couvert et indemnisé sur la valeur réelle de votre marchandise ou son coût de remplacement.
- **Réclamations** : processus simple et rapide, nous disposons déjà de la plupart des documents nécessaires pour traiter votre demande.
- **Votre couverture** : elle s'applique aux biens transportés sous un seul bordereau et protège votre expédition contre les vols, accidents, pertes de colis, dommages et catastrophes naturelles comme les orages, la foudre, les tremblements de terre, etc.

DOCUMENTS

Expédiez vos documents en toute sérénité avec l'Extension de Garantie DHL Express**

- **Facilité d'utilisation** : aucune estimation ou déclaration de valeur n'est nécessaire.
- **Tarifification simple** : un prix unique de 4€ pour bénéficier de l'Extension de Garantie.
- **Couverture forfaitaire** : une compensation de 400€ en cas de perte, quelle que soit la valeur de vos documents.
- **Facilité d'accès** : pour bénéficier de ce service, sélectionnez simplement « Extension de Garantie » dans vos solutions d'expédition en ligne ou faites-en la demande auprès de notre Service Clients.
- **Processus de réclamation simplifié** : vous n'avez pas besoin de justifier de la valeur de votre document.

* Pour les envois vers l'Afghanistan, l'Irak, le Nigeria et le Venezuela, la couverture s'arrête à l'aéroport d'arrivée.
** Valable uniquement sur les produits DOX et Express Enveloppe.

PROGRAMME GOGREEN

Réduisez votre impact carbone



DHL GOGREEN Climate Neutral

- Solution de calcul et de compensation d'émissions de carbone.
- Les émissions de CO₂ sont neutralisées et réinvesties.

DHL GOGREEN Carbon Footprint

- Rapport détaillé d'émissions de carbone.
- Un rapport annuel d'émissions carbone et quatre rapports trimestriels.

DHL GOGREEN Information CO₂

Mise à disposition de la quantité de CO₂ émise à l'occasion d'une prestation de transport commercialisée en France.

GOGREEN

Climate Protection with DHL
*Ensemble, protégeons l'environnement

Pour connaître les tarifs applicables à ces services en option, nous vous invitons à consulter la liste des Options et Charges disponible sur dhl.fr ou sur demande auprès de votre attaché commercial.



EXPÉDIER AVEC
DHL EXPRESS

ÉTAPE 1 : PRÉPARER VOTRE EXPÉDITION

Notre ambition est de vous proposer un service express fiable et adapté au transport de tous vos colis et documents. Cependant, il existe un certain nombre de lois et de réglementations relatives à la sécurité du transport de marchandises, notamment par voie aérienne, que nous sommes tenus de respecter.

Aussi, avant toute chose, nous vous invitons à vérifier que les marchandises que vous souhaitez expédier ne sont pas interdites ou soumises à restriction dans le réseau DHL. Certaines sont évidentes (armes à feu, explosifs, animaux, substances illégales) mais d'autres le sont beaucoup moins (parfums, bijoux, ...).

Nous vous conseillons donc de vous reporter à la liste ci-dessous et à consulter votre attaché commercial pour en savoir plus.

Marchandises interdites*

- Toutes espèces animales vivantes
- Lingots (d'un métal précieux)
- Armes à feu, munitions et explosifs
- Restes humains et cendres
- Marchandises illégales
- Devises
- Pierres précieuses et semi-précieuses brutes ou taillées
- Ivoire
- Trophées animaliers de chasse et produits animaux interdits selon la Convention internationale CITES
- Timbres fiscaux

Marchandises soumises à restrictions*

- Imitations d'armes à feu, d'explosifs ou de munitions
- Bijoux et montres
- Cigarettes et cigarettes électroniques
- Antiquités, objets et oeuvres d'art
- Produits périssables
- Produits financiers ou négociables

ÉTAPE 2 : EMBALLER VOTRE EXPÉDITION

Pour que vos expéditions voyagent en toute sécurité au sein du réseau international de DHL Express, il est essentiel qu'elles soient correctement conditionnées et étiquetées.

Conditionnement DHL

DHL vous propose une gamme complète d'emballages vous permettant d'expédier en toute sécurité vos marchandises.

Les articles disponibles incluent des :

- Sacs de transport
- Enveloppes cartonnées pour documents
- Boîtes cartonnées de différentes tailles
- Tubes
- Boîtes spéciales pour bouteilles

Pour plus d'informations concernant notre gamme d'emballages, veuillez contacter votre attaché commercial ou rendez-vous directement sur le site : <https://oso.dhl.fr/fr.html> pour commander vos emballages.



* Pour plus d'informations, contactez notre Service Clients ou rendez-vous sur notre site www.dhl.fr

Pourquoi DHL ne pourrait pas prendre en charge votre expédition ?

Réutiliser des emballages

Veillez à retirer les anciennes étiquettes et à faire disparaître les anciens marquages.



Pièces de formes irrégulières

Afin d'éviter que nos employés ne se blessent, nous vous remercions d'emballer tout article tranchant avec beaucoup de soin.



Pièces fragiles

Utilisez un emballage de protection adéquat pour les articles fragiles ou délicats, et veillez à ce qu'ils soient positionnés le plus loin possible des coins de la boîte.



Bordereau d'expédition

Attachez solidement le bordereau de transport au colis. Il est le billet d'avion de votre expédition : s'il n'y est plus attaché, la livraison sera retardée.

Placez-le sur le dessus ou sur un des côtés de votre colis et vérifiez bien qu'il ne soit pas à cheval sur les coins ou les bords de la boîte.

Les codes-barres présents sur le bordereau de transport doivent être bien à plat, et ne doivent pas être recouverts.



Palette

Tout colis de plus de 70 kg doit être mis sur palette. Si l'expédition que vous envoyez se compose de plusieurs colis, il n'est pas nécessaire de placer chaque colis sur une palette.

Par exemple, une expédition formée de quatre colis de 25 kg chacun, n'a pas besoin d'être mise sur palette.



Nous vous rappelons qu'aucun envoi ne peut être accepté à l'import ou à l'export de France dans le réseau DHL Express si :

- Supérieur à 300 cm de longueur
- Supérieur à 1000 kg/pièce
- Plus de 3 palettes/bordereau d'expédition
- Plus de 99 pièces/bordereau d'expédition
- Colis avec le symbole "Do not stack" (non gerbable)
- Colis qui causeront des dommages aux autres s'ils sont empilés

ÉTAPE 3 : DOCUMENTS REQUIS

Bordereau d'expédition

Toute expédition envoyée par DHL Express doit disposer d'un bordereau d'expédition dûment rempli et d'une étiquette solidement fixée à chaque colis. Ces dispositions garantissent l'acheminement fluide de votre expédition au sein du réseau DHL. Chaque bordereau d'expédition et chaque étiquette disposent d'un numéro unique qui vous permettra de suivre votre expédition depuis son enlèvement jusqu'à sa livraison. Pour les marchandises, votre expédition devra également être accompagnée des documents douaniers requis, par exemple, une facture commerciale ou une facture pro forma, ainsi que d'éventuels documents administratifs supplémentaires, qui dépendent du contenu, de la valeur et du pays de destination.

Facture douanière

Une facture commerciale ou pro forma est nécessaire lorsque vous expédiez des marchandises en dehors de l'Union Européenne. Il s'agit principalement d'une déclaration comportant toutes les informations relatives aux marchandises, qui sera utilisée par les autorités douanières afin d'évaluer les droits ou taxes à payer. On utilise une facture commerciale lorsque les biens sont liés à une transaction commerciale ou destinés à la revente. On utilise une facture pro forma lors de l'envoi de biens sans aucune valeur commerciale (par exemple, des échantillons).

Votre facture doit inclure les informations suivantes :

Exporter Tax ID / VAT No:				Commercial Invoice		
Contact Details 1				Date:		
				Waybill Number:		
Importer (Bill to):				Invoice No:		
				Exporter Code:		
Full Description of Goods 2				Receiver if different from Importer		
				Tax ID / VAT No:		
Commodity Code 3		Item Quantity	Unit Value [Currency]	Subtotal Value [Currency]	Net Weight	Country of Manufacture/Origin 4
Freight:				Total Declared Value/Currency: 5		Total Net Weight/ kg(s)
Insurance:				Total Pieces		Total Gross Weight/ kg(s)
Type of Export: 6				Incoterms: 7		
Reason for Export: 8				Signature: _____ Company Stamp		
<small>I/ We hereby certify that the information contained in this invoice is true and correct and that the contents of the shipments are as stated above</small>						
Position in Company:				Signature: _____ Company Stamp		

3. NOMENCLATURE DOUANIÈRE

Il s'agit du code d'identification du produit utilisé par le pays exportateur pour la classification des biens à exporter. Indiquer la nomenclature douanière de chaque produit facilite le dédouanement et évite les retards.

7. INCOTERMS

Indiquez l'Incoterm qui décrit le mieux les conditions de la transaction. Par exemple, DTP (Duty & Taxes Paid - droits et taxes payés).

8. MOTIF DE L'EXPORTATION

Par exemple : vente ; réparation ; retour après réparation ; cadeau ; échantillon ; usage personnel, non destiné à la revente ; remplacement ; transfert interentreprises ; ou effets personnels.

1. COORDONNÉES EXPÉDITEUR

L'expéditeur doit mentionner son n° d'EORI attribué par l'administration des douanes, s'il s'agit d'une entreprise. Il peut également mentionner ses coordonnées bancaires dans le cas d'une transaction commerciale : ces informations ne sont pas nécessaires dans le cas d'un envoi non commercial.

2. DESCRIPTION

Les descriptions génériques ou imprécises ne sont pas autorisées et sont sources de délais supplémentaires lors du dédouanement. La description doit comporter la dénomination des articles, la quantité par article, la composition, la valeur unitaire et l'utilisation prévue. Par exemple, qualifier les articles uniquement par les termes « échantillons », « pièces » ou « pièces de rechange » n'est pas acceptable pour des raisons de classement douanier et de sécurité.

4. PAYS DE FABRICATION / D'ORIGINE

Il s'agit du pays où la marchandise a été fabriquée et non du pays d'exportation.

5. VALEUR TOTALE DÉCLARÉE

Il s'agit de la valeur totale de la transaction pour la douane selon l'Incoterm sélectionné. La valeur totale indiquée sur votre facture doit correspondre à la valeur déclarée indiquée sur votre bordereau d'expédition.

6. TYPE D'EXPORTATION

Les options possibles sont : (1) permanente ; (2) temporaire ; et (3) réparation et retour. Les formalités de dédouanement pour les exportations temporaires ou pour réparation et retour ne peuvent pas être assurées par DHL Express en France, elles devront être gérées par le transitaire de l'exportateur.



ÉTAPE 4 : RÉGLER VOTRE EXPÉDITION

Poids de l'expédition

Pour les colis légers mais volumineux, c'est le poids volumétrique qui s'applique pour le calcul du prix. En effet, certains plis ou colis ne sont pas lourds mais leur encombrement est important.

Le poids volumétrique* se calcule ainsi :

$$\frac{\text{Longueur (cm)} \times \text{largeur (cm)} \times \text{Hauteur (cm)}}{5\,000} = \text{poids en kg}$$

Comparez le poids volumétrique au poids réel. Le plus élevé des deux est celui à prendre en compte pour la facturation.

Le poids taxable est arrondi au demi kilo supérieur pour vos envois à l'international et au kilo supérieur pour vos envois en France et en Economy Select.



* Le poids volumétrique peut être modifié à tout moment conformément à la réglementation de l'Association du Transport Aérien International (IATA).

Calculer le tarif

Les services Export / Import ou Retour

- Pour déterminer la zone tarifaire, reportez-vous au pays de destination sur la page Délais Export.
- En utilisant cette zone, vous pourrez identifier la tarification export en fonction du poids facturable de votre expédition figurant sur votre grille tarifaire.

Les services en France

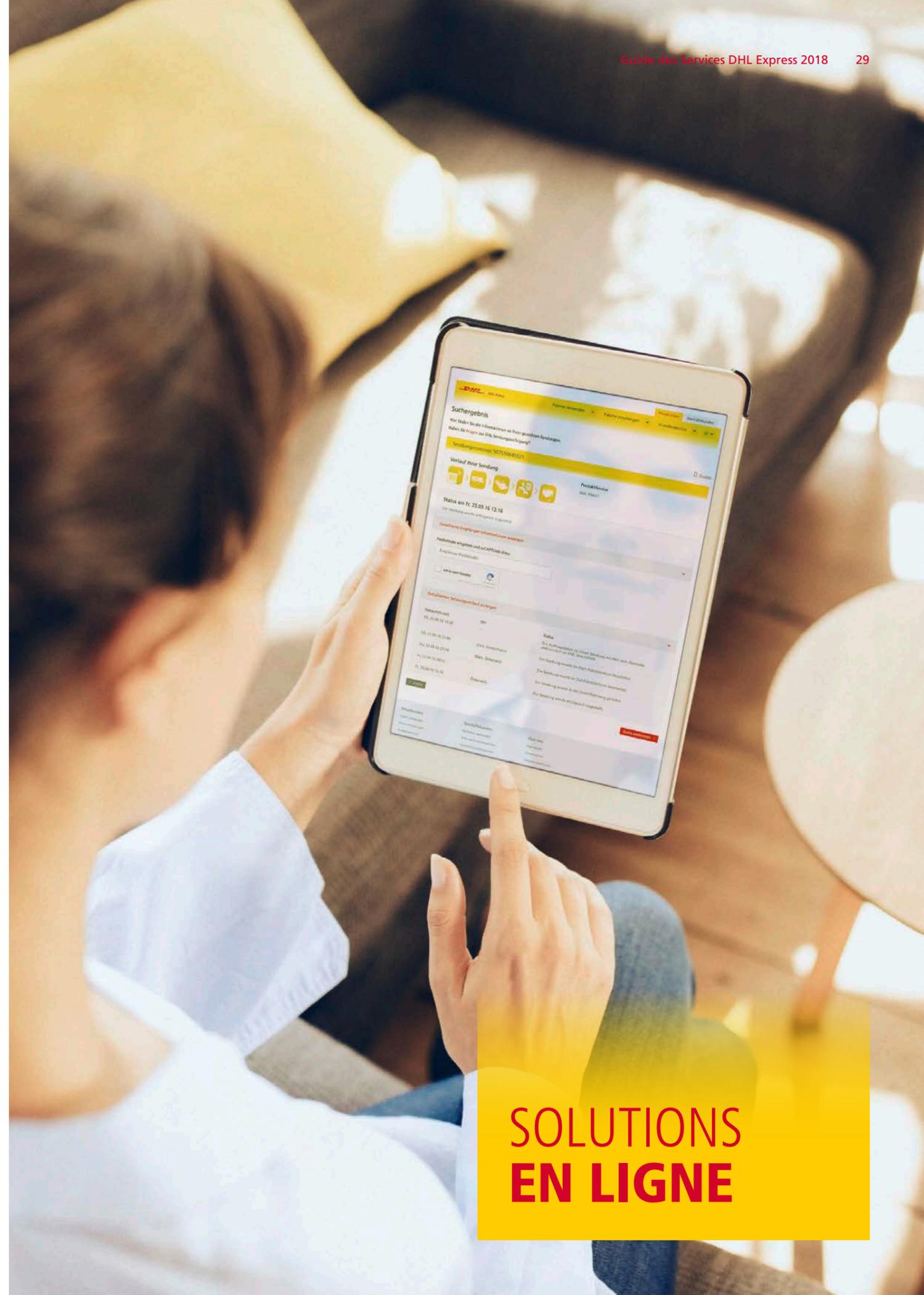
- Pour les envois en France, il n'y a qu'une seule zone tarifaire.
- Pour déterminer le prix de votre expédition, reportez-vous à la ligne correspondant au poids facturable de votre colis figurant sur votre grille tarifaire.

Pour plus d'informations, contactez votre Attaché Commercial ou le Service Clients.

Paiement et facturation

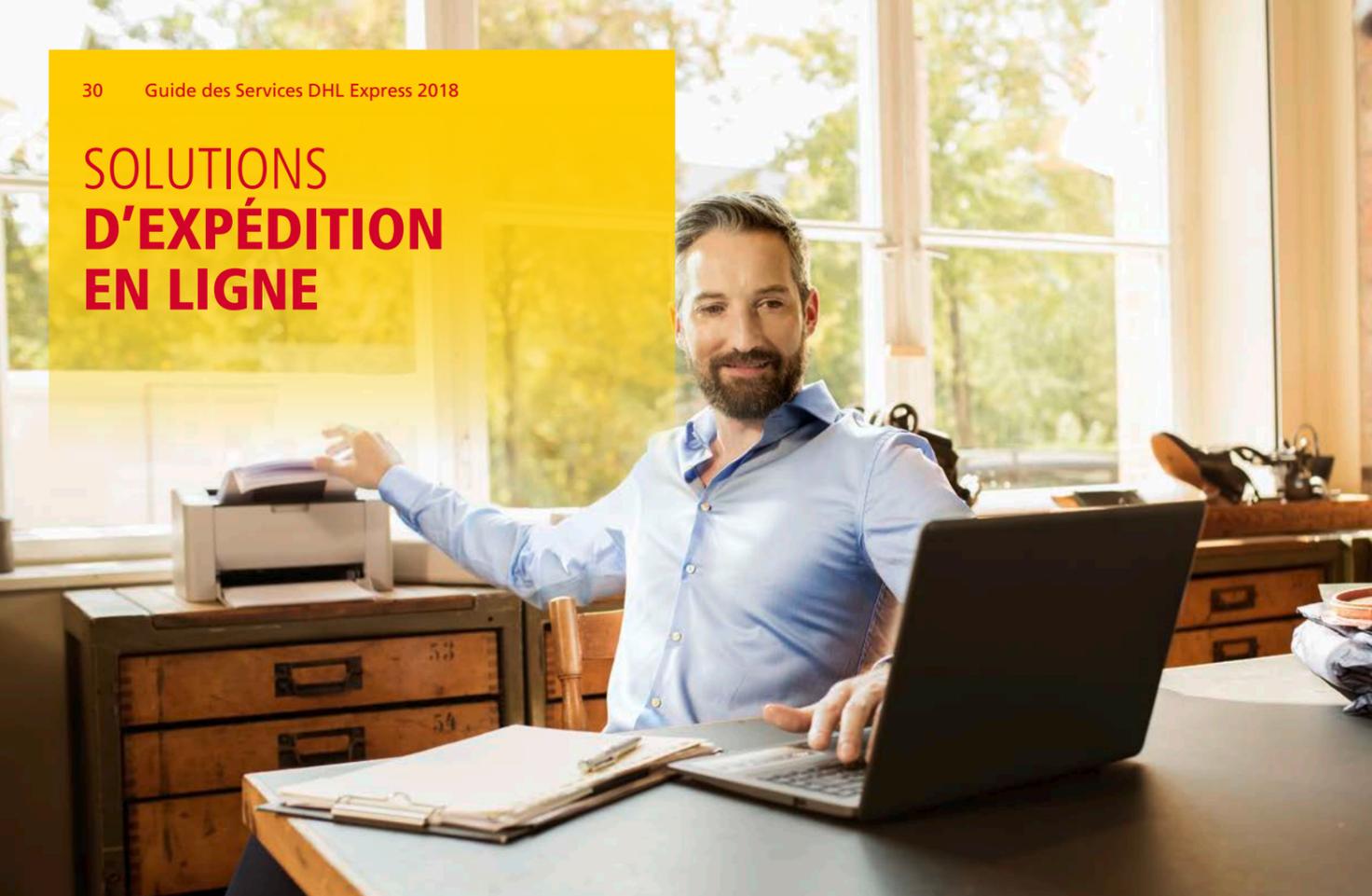
DHL vous propose des options de paiement et de facturation flexibles qui vous permettent de contrôler vos coûts et d'économiser un temps précieux en formalités administratives.

Les entreprises n'ayant pas de compte client DHL peuvent régler leurs expéditions en espèces ou par carte bancaire. Les titulaires d'un compte client peuvent bénéficier d'une facturation régulière et profiter de notre solution de facturation électronique DHL e-Billing.



**SOLUTIONS
EN LIGNE**

SOLUTIONS D'EXPÉDITION EN LIGNE



DHL Express propose tout un éventail d'outils électroniques permettant de répondre aux demandes les plus exigeantes. Nous investissons en permanence dans des technologies de pointe afin de simplifier vos envois de colis partout dans le monde. Ainsi, vous disposez de plus de temps pour vous consacrer à votre entreprise.

Nos solutions électroniques proposent des options en ligne et hors-ligne, ainsi que des solutions intégrées.

Pour plus d'informations sur l'ensemble de nos outils, vous pouvez consulter notre site internet ou contacter votre attaché commercial.

Quelques bonnes raisons de ne plus utiliser le bordereau papier

Oups, c'était un H !

Que l'on prenne un 3 pour un 8, ou un M pour un H, les bordereaux manuels sont une source récurrente d'erreurs lorsque nous les saisissons dans nos systèmes. C'est pourquoi le réseau DHL abandonne ces bordereaux papier au profit des bordereaux électroniques, créés grâce à nos outils internet.

Plus de paperasse, plus d'ennuis

Remplir un formulaire peut vite tourner au cauchemar. Que dois-je écrire dans cette case? Que signifie cette ligne? Est-ce que je dois remplir cette partie? Grâce à nos outils électroniques, dites au revoir à ces angoisses, et dites bonjour aux documents précis et bien remplis du premier coup.

Parmi les avantages des outils en ligne :

- Le système vérifie et valide l'adresse que vous saisissez, réduisant ainsi le risque d'erreur de livraison.
- Vos adresses récurrentes sont enregistrées dans l'outil, donc vous n'avez plus besoin de les saisir à chaque nouvel envoi
- Les risques d'erreur de facturation sont minimisés
- Vous pouvez demander vos enlèvements directement dans l'outil, vous évitant ainsi d'appeler notre Service Clients
- Les systèmes sont régulièrement mis à jour avec les dernières réglementations douanières, vous aidant ainsi à créer des documents adaptés
- Les champs obligatoires sont clairement indiqués, évitant ainsi les retards de livraison dus à des informations manquantes.
- Les outils électroniques vous envoient une confirmation d'expédition avec votre numéro de bordereau. Il est également possible de l'envoyer au destinataire afin que chacun de vous puisse suivre l'envoi en temps réel.

MyDHL : votre espace personnalisé sur internet !

MyDHL est un portail internet adapté à des trafics de faibles et moyens volumes qui vous permet d'accéder avec un seul identifiant et un seul mot de passe à l'ensemble des outils en ligne de DHL.

Préparation de vos bordereaux export et import, réservation de vos enlèvements, gestion de vos carnets d'adresses, consultation de vos tarifs négociés et de vos factures, notifications automatiques de suivi : toutes ces fonctionnalités sont disponibles en quelques clics dans votre espace MyDHL. Pour en profiter, connectez-vous sur <http://www.dhl.com/mydhl> et inscrivez-vous en suivant les instructions indiquées à l'écran. Si vous travaillez pour la première fois avec les outils DHL, nous vous conseillons de choisir la configuration par défaut.

Si vous êtes familier de nos outils, vous pourrez en revanche choisir une configuration sur mesure.

DHL eMailShip

DHL eMailShip est un outil électronique simple et agréable à utiliser, adapté à des volumes faibles.

Expédier se fait rapidement grâce non seulement aux formulaires en format PDF qui sont réutilisables mais aussi aux instructions fournies étape après étape.

Les utilisateurs peuvent compléter et imprimer les bordereaux d'expédition, documents douaniers et formulaires d'enlèvements, puis les envoyer par e-mail. Economisez ainsi du temps et de l'énergie !

DHL IntraShip

Solution 100% web qui requiert une connexion internet haut débit mais qui ne nécessite aucune installation. Sécurisées, vos données peuvent tout de même être partagées entre plusieurs utilisateurs.

Cette solution est particulièrement recommandée aux entreprises multi-utilisateurs, multi-sites ou mono site, générant des volumes moyens.

Très flexible, elle s'adapte à toutes vos exigences quelle que soit votre organisation. Vous contrôlez vos expéditions de la préparation jusqu'à la livraison.

DHL Import Express Online

Ce service en ligne est destiné à simplifier la gestion des importations, à la fois pour vous et pour vos expéditeurs à l'étranger, le tout en préservant la confidentialité de votre numéro de compte DHL.

Ce service entièrement gratuit est disponible à tout moment pour les détenteurs d'un compte DHL Import Express.

DHL EasyShip

Installée sur votre ordinateur, cette solution s'utilise avec une simple imprimante thermique. Une connexion internet (haut débit recommandé) est nécessaire pour lui permettre de communiquer avec nos serveurs.

La transmission de vos données fiabilise le traitement de vos expéditions, les mises à jour régulières vous permettent d'utiliser nos services en toute sérénité. Recommandée aux organisations centralisées et à forts volumes (services courrier, expéditions...).

Solution DHL EDI

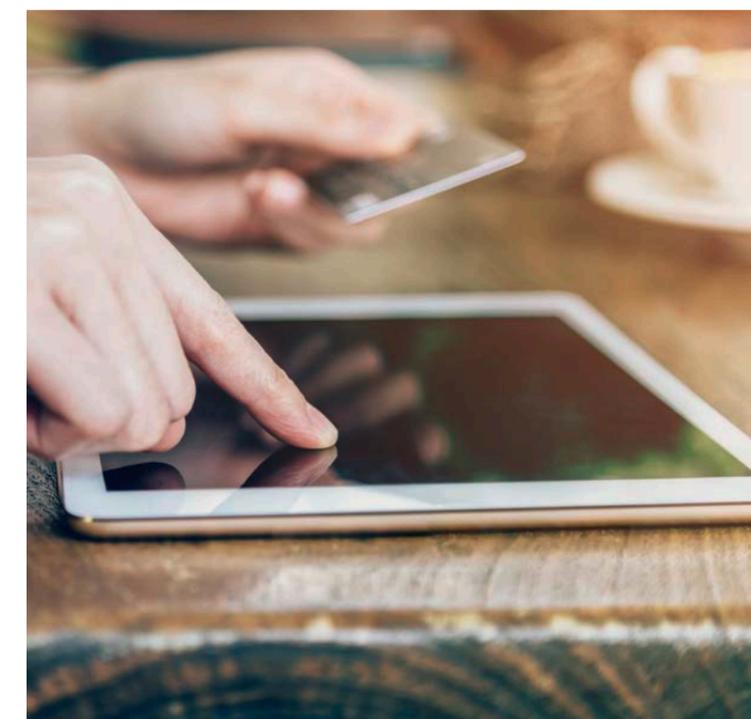
Les solutions d'échange intégré d'information sont conçues et adaptées pour les clients ayant des volumes d'envois très importants et une organisation multi-sites.

Avec nos solutions EDI, votre activité transport devient complètement intégrée et vous apporte encore plus de flexibilité et de contrôle dans vos processus d'envois et de transferts d'informations.

Vous pouvez recevoir les statuts de vos expéditions et vos preuves de livraison.

SOLUTIONS XML Services

Ajoutez la puissance totale des solutions d'expédition DHL à vos applications grâce à notre offre XML Services. Des solutions 100% WEB intégrées dans vos procédures, des outils de gestion complets et parfaitement sécurisés. Ces solutions conviennent aussi bien à des sites web marchands qu'à des systèmes intégrés.





DHL.FR

Notre site internet www.dhl.fr constitue un guide exhaustif pour vous orienter sur nos offres et services DHL Express.

Vous avez accès à toute l'actualité sur le monde du transport, les réglementations internationales, les procédures douanières, les dernières mises à jour sur nos services et tous les contacts utiles.

Pour vous simplifier davantage la vie, notre site met à disposition des outils interactifs et transactionnels qui permettent d'effectuer des enlèvements et de faire du suivi en temps réel, de calculer le poids volumétrique, d'obtenir des tarifs et des délais ou encore de préparer les bordereaux d'envois et les documents douaniers.

DHLenvoi.fr

dhlenvoi.fr est le nouveau site d'expédition en ligne de DHL Express France. Il est destiné aux envois de colis ou de plis à l'international par des particuliers et des petites et moyennes entreprises ne possédant pas de compte client chez DHL Express.

Il offre la possibilité de régler vos expéditions en ligne par carte bancaire.

ONLINE SUPPLIES ORDERING, VOTRE NOUVEAU SITE DE COMMANDE DE FOURNITURES !

OSO vous permet, en toute simplicité, de commander vos emballages DHL, d'être informé des ruptures de stock en temps réel et de suivre l'état d'avancée de votre livraison grâce à l'outil de suivi en ligne. La livraison de vos emballages est disponible en France et dans toute l'Europe.

LE +

Vous consommez régulièrement des emballages et en grande quantité ?
Rapprochez-vous de votre attaché commercial pour la mise en place d'une commande automatique mensuelle.



SOLUTIONS DE SUIVI EN LIGNE

DHL ProView

DHL ProView vous permet de suivre en un instant toutes les expéditions rattachées à vos comptes.

Grâce aux fonctionnalités avancées de suivi, vous savez à tout moment où se trouvent vos expéditions et vous recevez des mises à jour automatiques en temps réel ou à heure définie grâce aux notifications par email et SMS.

DHL eTrack

Envoyez un email contenant votre numéro de bordereau (jusqu'à 100 numéros par email) à suivi@dhl.com (français) ou track@dhl.com (anglais) et recevez un retour automatique de suivi en quelques secondes. Rapide, gratuit et simple à utiliser.

DHL Online Tracking

Connectez-vous sur notre site internet www.dhl.fr pour suivre vos expéditions. Saisissez votre numéro de bordereau et recevez des informations automatiques de suivi par email et/ou SMS.

DHL Express SMS

Utilisez votre téléphone portable pour suivre vos expéditions. Envoyez simplement votre numéro de bordereau par SMS au (+33) 607 703 703 (coût d'un SMS local non surtaxé) et suivez vos expéditions même lorsque vous êtes en déplacement.

ON DEMAND DELIVERY

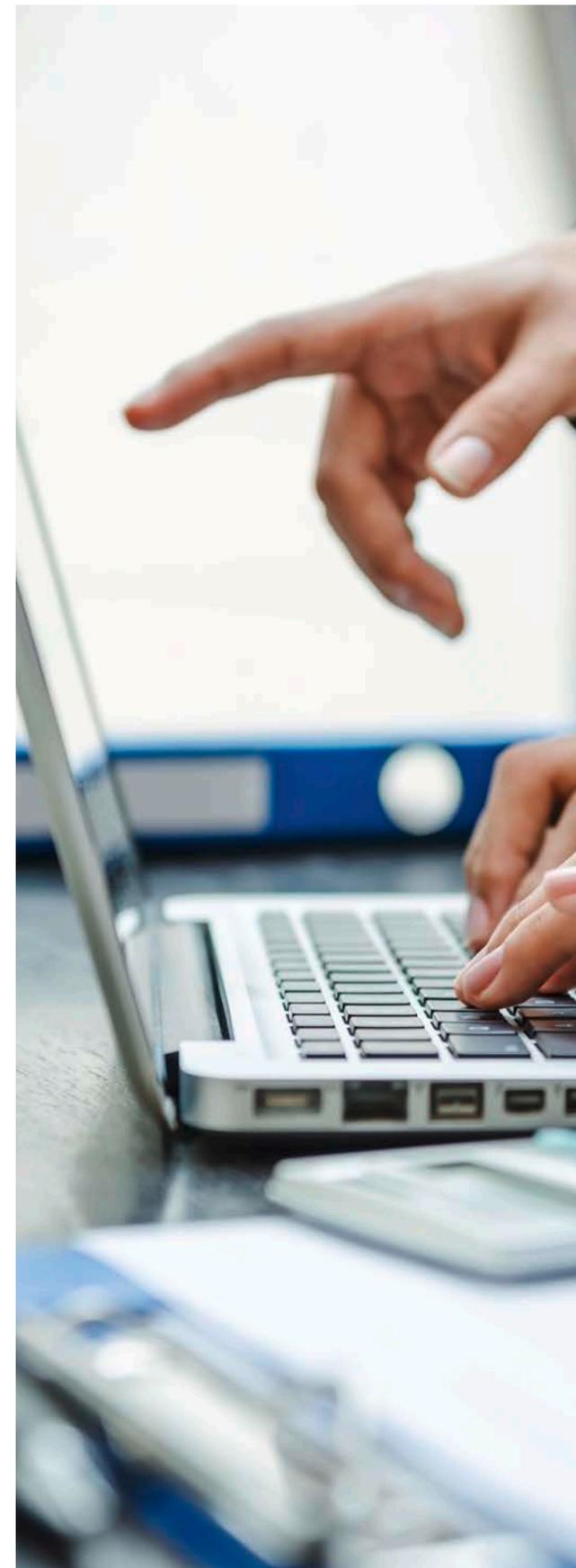
On Demand Delivery est une solution innovante créée par DHL Express pour améliorer l'expérience client lors de la livraison B2C.

Des messages email et/ou SMS sont envoyés pendant l'acheminement des colis et informent le destinataire de sa date de livraison estimée. S'il le souhaite, le destinataire peut modifier ses options de livraison parmi celles proposées sur l'application ODD :

- Livraison à une autre date
- Livraison à une autre adresse
- Remise obligatoire contre signature (option payante)
- Autorisation de livraison sans signature
- Livraison chez un voisin
- Retrait en Point Relais
- Mise en attente à l'agence DHL

Cette application disponible dans 90 pays dans le monde, offre une grande flexibilité à vos destinataires et permet une diminution sensible des échecs de livraison.

Pour plus d'informations concernant le service On Demand Delivery, n'hésitez pas à contacter votre attaché commercial.





DÉLAIS

DÉLAIS EXPORT

En jours ouvrés, donnés à titre indicatif.

Pays	Zone	Documents	Marchandises
AÇORES AZORES	2	2	2
AFGHANISTAN	7	3	4
AFRIQUE DU SUD SOUTH AFRICA	6	2	3
ALBANIE ALBANIA	4	1	2
ALGÉRIE ALGERIA	6	1	2
ALLEMAGNE GERMANY	1	1	1
ANDORRE ANDORRA	4	1	2
ANGLO NORMANDES (ÎLES) / CHANNEL ISLANDS	4	1	1
ANGOLA	7	3	4
ANGUILLA C.B.	7	3	4
ANTIGUA	7	3	4
ARABIE SAOUDITE SAUDI ARABIA	7	2	3
ARGENTINE ARGENTINA	7	2	3
ARMÉNIE ARMENIA	7	2	3
ARUBA	7	3	4
AUSTRALIE AUSTRALIA	7	3	4
AUTRICHE AUSTRIA	2	1	1
AZERBAÏDJAN AZERBAIJAN	7	2	3
BAHAMAS	7	2	3
BAHRÉÏN BAHRAIN	7	2	3
BANGLADESH	6	2	3
BARBADES BARBADOS	7	2	3
BELGIQUE BELGIUM	1	1	1
BELIZE	7	2	3
BÉNIN BENIN	7	2	3
BERMUDES BERMUDA	7	2	3
BHOUTAN BHUTAN	7	4	5
BIÉLORUSSIE BIELORUSSIA	7	2	3
BIRMANIE (MYANMAR) / BURMA	7	2	3
BOLIVIE BOLIVIA	7	3	4
BONAIRE	7	3	4
BOSNIE HERZÉGOVINE BOSNIA AND HERZEGOVINA	4	1	2
BOTSWANA	7	2	3
BRÉSIL BRAZIL	7	2	2
BRUNEI	7	3	4
BULGARIE BULGARIA	3	1	1
BURKINA FASO	7	3	4
BURUNDI	7	3	4
CAMBODGE CAMBODIA	7	2	3
CAMEROUN CAMEROON	7	2	3
CANADA	5	2	2
CANARIES CANARY ISLANDS	7	2	3
CAP VERT (ÎLES) CAPE VERDE	7	3	4
CAYMAN (ÎLES) CAYMAN ISLANDS	7	2	3
CENTRAFRIQUE CENTRAL AFRICAN REPUBLIC	7	3	4
CHILI CHILE	7	2	3
CHINE CHINA PEOPLES REPUBLIC OF	6	2	2
CHYPRE CYPRUS	3	2	2
COLOMBIE COLOMBIA	7	2	3
COMORES COMOROS	7	5	6
CONGO	7	2	3
CONGO (RÉP. D.) DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO	7	2	3
COOK (ÎLES) COOK ISLANDS	7	4	5
CORÉE DU NORD NORTH KOREA	7	4	4
CORÉE DU SUD SOUTH KOREA	6	2	3
COSTA RICA	7	2	3
CÔTE D'IVOIRE VORY COAST	7	2	3
CRÈTE CRETE	2	1	2
CROATIE CROATIA	3	1	1
CUBA	7	3	4
CURAÇAO CURUCAO	7	2	3

Pays	Zone	Documents	Marchandises
DANEMARK DENMARK	2	1	1
DJIBOUTI	7	3	4
DOMINICAINE (RÉP) DOMINICAN REPUBLIC	7	3	4
DOMINIQUE (ÎLE) DOMINICA	7	3	4
EGYPTE EGYPT	6	2	2
EL SALVADOR	7	2	3
EMIRATS ARABES UNIS UNITED ARAB EMIRATES	6	2	2
EQUATEUR ECUADOR	7	2	3
ERYTHRÉE ERITREA	7	3	3
ESPAGNE SPAIN	1	1	1
ESTONIE ESTONIA	3	1	1
ETATS-UNIS USA*	5	2	2
ETHIOPIE ETHIOPIA	7	2	3
FALKLANDS (ÎLES) FALKLAND ISLANDS	7	5	5
FEROÉ (ÎLES) FAROE ISLANDS	7	4	4
FIDJI (ÎLES) FIJI ISLANDS	7	4	5
FINLANDE FINLAND	2	1	1
FRANCE		1	1
GABON	7	2	3
GAMBIE GAMBIA	7	2	3
GÉORGIE GEORGIA	7	2	3
GHANA	7	2	3
GIBRALTAR	4	2	3
GRANDE BRETAGNE	1	1	1
GRÈCE GREECE	2	1	1
GRENADE (ÎLE) GRENADA	7	3	4
GROENLAND GREENLAND	7	4	5
GUADELOUPE	6	2	3
GUAM (ÎLE)	7	3	4
GUATEMALA	7	2	3
GUERNESEY GUERNSEY	4	1	2
GUINÉE BISSAU GUINEA BISSAU	7	3	4
GUINÉE ÉQUATORIALE EQUATORIAL GUINEA	7	3	4
GUINÉE RÉPUBLIQUE GUINEA REP.	7	2	3
GUYANA BRITISH GUYANA	7	3	4
GUYANE FRANÇAISE FRENCH GUYANA	6	2	3
HAÏTI	7	2	3
HONDURAS HONDURAS REPUBLIC	7	2	3
HONG KONG	6	2	2
HONGRIE HUNGARY	3	1	1
INDE INDIA	6	2	3
INDONÉSIE INDONESIA	6	2	3
IRAK IRAQ	7	3	4
IRAN ISLAMIC REPUBLIC OF IRAN	7	3	4
IRLANDE (RÉP) IRELAND REPUBLIC, OF	2	1	1
ISLANDE ICELAND	7	1	2
ISRAËL ISRAEL	4	2	2
ITALIE ITALY	1	1	1
JAMAÏQUE JAMAICA	7	2	3
JAPON JAPAN	6	2	3
JERSEY	4	1	2
JORDANIE	7	2	3
KAMPUCHÉA (CAMBODGE) / CAMBODIA	7	3	4
KAZAKHSTAN	7	2	3
KENYA	7	2	3
KIRGHIZISTAN	7	2	3
KIRIBATI (RÉP) KIRIBATI REP, OF	7	4	5
KOSOVO	4	1	2
KOWEIT KUWAIT	7	2	3
LAOS LAO	7	3	4
LESOTHO	7	2	3

* 1 jour pour New York au départ de toute la France.

Pays	Zone	Documents	Marchandises
LETTONIE LATVIA	3	1	1
LIBAN LEBANON	7	2	2
LIBÉRIA LIBERIA	7	2	3
LIBYE LIBYA	7	3	3
LIECHTENSTEIN	4	1	1
LITUANIE LITHUANIA	3	1	1
LUXEMBOURG	1	1	1
MACAO MACAU	7	2	3
MACÉDOINE REPUBLIC OF MACEDONIA	4	1	2
MADAGASCAR	7	3	4
MADÈRE MADERA	2	2	2
MALAISIE MALAYSIA	6	2	3
MALAWI	7	2	3
MALDIVES	7	3	4
MALI	7	2	2
MALTE MALTA	3	2	2
MAN (ÎLE)	1	2	2
MAROC MOROCCO	6	1	2
MARSHALL (ÎLE) MARSHALL ISLANDS	7	3	4
MARTINIQUE	6	2	3
MAURICE (ÎLE) MAURITIUS	7	2	3
MAURITANIE MAURITANIA	7	2	3
MAYOTTE (ÎLE)	6	3	4
MEXIQUE MEXICO	5	2	2
MICRONÉSIE MICRONESIA	7	4	5
MOLDAVIE REPUBLIC OF MOLDOVA	4	2	3
MONGOLIE MONGOLIA	7	3	4
MONTÉNÉGRE MONTENEGRO	4	2	3
MONTSERRAT	7	2	4
MOZAMBIQUE	7	2	3
N. MARIANNE (ÎLES) NORTHERN MARIANAS	7	3	4
NAMIBIE NAMIBIA	7	2	3
NAURU NAURU REPUBLIC OF	7	4	5
NÉPAL NEPAL	7	3	4
NEVIS	7	3	4
NICARAGUA	7	2	3
NIGER	7	3	4
NIGERIA	7	2	3
NIUE (ÎLE)	7	4	5
NLLE CALÉDONIE N EW CALEDONIA	7	4	5
NLLE ZÉLANDE NEW ZEALAND	7	3	4
NORVÈGE NORWAY	4	1	2
OMAN	7	2	3
OUGANDA UGANDA	7	2	3
OUZBEKISTAN	7	2	3
PAKISTAN	7	2	3
PALAU	7	5	5
PANAMA	7	2	2
PAPOUASIE NLE GUINÉE PAPUA NEW GUINEA	7	4	5
PARAGUAY	7	2	3
PAYS-BAS NETHERLANDS	1	1	1
PÉROU PERU	7	2	3
PHILIPPINES	6	2	3
POLOGNE POLAND	3	1	1
POLYNÉSIE POLYNESIA	7	3	4
PORTO RICO PUERTO RICO	7	2	3
PORTUGAL	2	1	1
QATAR	7	2	3
RÉUNION ISLAND OF REUNION	6	2	3
ROUMANIE ROMANIA	3	1	1
ROYAUME-UNI UNITED KINGDOM	1	1	1

Pays	Zone	Documents	Marchandises
RUSSIE THE RUSSIAN FEDERATION	7	2	3
RWANDA	7	2	3
SAÏPAN	7	3	4
SALOMON (ÎLES) SOLOMON ISLANDS	7	4	5
SAMOA AMÉRICAINES	7	4	5
SAN MARINO	4	1	2
SAO TOMÉ ET PRINCIPE SAO TOME AND PRINCIPE	7	3	4
SÉNÉGAL SENEGAL	7	2	3
SERBIE SERBIA	4	1	2
SEYCHELLES	7	3	3
SIERRA LEONE	7	2	3
SINGAPOUR SINGAPORE	6	2	2
SLOVAQUIE (RÉP) SLOVAKIA	3	1	1
SLOVÉNIE SLOVENIA	3	1	1
SOMALIE SOMALIA	7	3	4
SOMALILAND	7	3	4
SOUDAN SUDAN	7	2	3
SRI LANKA	6	2	3
ST BARTHÉLÉMY ST. BARTHELEMY	7	3	4
ST EUSTACHE ST. EUSTATIUS	7	3	4
ST HELENA	7	4	5
ST KITTS	7	3	4
ST MARTIN ST. MAARTEN	7	3	4
ST PIERRE ET MIQUELON	5	4	5
ST VINCENT	7	3	4
STE LUCIE ST. LUCIA	7	3	4
SUD SOUDAN	7	2	3
SUÈDE SWEDEN	2	1	1
SUISSE SWITZERLAND	4	1	1
SURINAM SURINAME	7	3	4
SWAZILAND	7	2	3
SYRIE SYRIA	7	2	3
TADJIKISTAN TAJIKISTAN	7	3	4
TAHITI	7	3	4
TAÏWAN TAIWAN	6	2	3
TANZANIE TANZANIA	7	2	3
TCHAD CHAD	7	2	3
TCHÈQUE (RÉP) THE CZECH REPUBLIC	3	1	1
THAÏLANDE THAILAND	6	2	3
TIMOR ORIENTAL EAST TIMOR	6	4	5
TOGO	7	2	2
TONGA	7	4	5
TRINITÉ ET TOBAGO TRINIDAD AND TOBAGO	7	2	3
TUNISIE TUNISIA	6	2	3
TURKS ET CAICOS (ÎLES) TURKS AND CAICOS ISLANDS	7	2	3
TURQUIE TURKEY	4	1	2
TUVALU	7	4	5
UKRAINE	7	2	3
URUGUAY	7	2	3
VANUATU	7	5	6
VATICAN	4	1	1
VÉNÉZUELA VENEZUELA	7	3	4
VIERGES UK (ÎLES) BRITISH VIRGIN ISLANDS	7	3	4
VIERGES US (ÎLES) US VIRGIN ISLANDS	7	3	4
VIETNAM	6	2	3
WALLIS-FUTUNA	7	5	6
YEMEN	7	3	4
ZAMBIE ZAMBIA	7	3	4
ZIMBABWE	7	2	3

DÉLAIS IMPORT

En jours ouvrés, donnés à titre indicatif.

Pays	Zone	Documents	Marchandises
AÇORES AZORES	2	2	2
AFGHANISTAN	7	3	4
AFRIQUE DU SUD SOUTH AFRICA	6	2	3
ALBANIE ALBANIA	4	1	2
ALGÉRIE ALGERIA	6	1	2
ALLEMAGNE GERMANY	1	1	1
ANDORRE ANDORRA	4	1	2
ANGLO NORMANDES (ÎLES) / CHANNEL ISLANDS	4	1	1
ANGOLA	7	3	4
ANGUILLA C.B.	7	3	4
ANTIGUA	7	3	4
ARABIE SAOUDITE SAUDI ARABIA	7	2	3
ARGENTINE ARGENTINA	7	2	3
ARMÉNIE ARMENIA	7	2	3
ARUBA	7	3	4
AUSTRALIE AUSTRALIA	7	3	4
AUTRICHE AUSTRIA	2	1	1
AZERBAÏDJAN AZERBAIJAN	7	2	3
BAHAMAS	7	2	3
BAHRÉÏN BAHRAIN	7	2	3
BANGLADESH	6	2	3
BARBADES BARBADOS	7	2	3
BELGIQUE BELGIUM	1	1	1
BELIZE	7	2	3
BÉNIN BENIN	7	2	3
BERMUDES BERMUDA	7	2	3
BHOUTAN BHUTAN	7	4	5
BIÉLORUSSIE BIELORUSSIA	7	2	3
BIRMANIE (MYANMAR) / BURMA	7	2	3
BOLIVIE BOLIVIA	7	3	4
BONAIRE	7	3	4
BOSNIE HERZÉGOVINE BOSNIA AND HERZEGOVINA	4	1	2
BOTSWANA	7	2	3
BRÉSIL BRAZIL	7	2	2
BRUNEI	7	3	4
BULGARIE BULGARIA	3	1	1
BURKINA FASO	7	3	4
BURUNDI	7	3	4
CAMBODGE CAMBODIA	7	2	3
CAMEROUN CAMEROON	7	2	3
CANADA	5	2	2
CANARIES CANARY ISLANDS	7	2	3
CAP VERT (ÎLES) CAPE VERDE	7	3	4
CAYMAN (ÎLES) CAYMAN ISLANDS	7	2	3
CENTRAFRIQUE CENTRAL AFRICAN REPUBLIC	7	3	4
CHILI CHILE	7	2	3
CHINE CHINA PEOPLES REPUBLIC OF	6	2	2
CHYPRE CYPRUS	3	2	2
COLOMBIE COLOMBIA	7	2	3
COMORES COMOROS	7	5	6
CONGO	7	2	3
CONGO (RÉP. D.) DEMOCRATIC REPUBLIC OF CONGO	7	2	3
COOK (ÎLES) COOK ISLANDS	7	4	5
CORÉE DU NORD NORTH KOREA	7	4	4
CORÉE DU SUD SOUTH KOREA	6	2	3
COSTA RICA	7	2	3
CÔTE D'IVOIRE VORY COAST	7	2	3
CRÈTE CRETE	2	1	2
CROATIE CROATIA	3	1	1
CUBA	7	3	4
CURAÇAO CURUCAO	7	2	3

Pays	Zone	Documents	Marchandises
DANEMARK DENMARK	2	1	1
DJIBOUTI	7	3	4
DOMINICAINE (RÉP) DOMINICAN REPUBLIC	7	3	4
DOMINIQUE (ÎLE) DOMINICA	7	3	4
EGYPTE EGYPT	6	2	2
EL SALVADOR	7	2	3
EMIRATS ARABES UNIS UNITED ARAB EMIRATES	6	2	2
EQUATEUR ECUADOR	7	2	3
ERYTHRÉE ERITREA	7	3	3
ESPAGNE SPAIN	1	1	1
ESTONIE ESTONIA	3	1	1
ETATS-UNIS USA*	5	2	2
ETHIOPIE ETHIOPIA	7	2	3
FALKLANDS (ÎLES) FALKLAND ISLANDS	7	5	5
FEROÉ (ÎLES) FAROE ISLANDS	7	4	4
FIDJI (ÎLES) FIJI ISLANDS	7	4	5
FINLANDE FINLAND	2	1	1
FRANCE		1	1
GABON	7	2	3
GAMBIE GAMBIA	7	2	3
GÉORGIE GEORGIA	7	2	3
GHANA	7	2	3
GIBRALTAR	4	2	3
GRANDE BRETAGNE	1	1	1
GRÈCE GREECE	2	1	1
GRENADE (ÎLE) GRENADA	7	3	4
GROENLAND GREENLAND	7	4	5
GUADELOUPE	6	2	3
GUAM (ÎLE)	7	3	4
GUATEMALA	7	2	3
GUERNESEY GUERNSEY	4	1	2
GUINÉE BISSAU GUINEA BISSAU	7	3	4
GUINÉE ÉQUATORIALE EQUATORIAL GUINEA	7	3	4
GUINÉE RÉPUBLIQUE GUINEA REP.	7	2	3
GUYANA BRITISH GUYANA	7	3	4
GUYANE FRANÇAISE FRENCH GUYANA	6	2	3
HAÏTI	7	2	3
HONDURAS HONDURAS REPUBLIC	7	2	3
HONG KONG	6	2	2
HONGRIE HUNGARY	3	1	1
INDE INDIA	6	2	3
INDONÉSIE INDONESIA	6	2	3
IRAK IRAQ	7	3	4
IRAN ISLAMIC REPUBLIC OF IRAN	7	3	4
IRLANDE (RÉP) IRELAND REPUBLIC, OF	2	1	1
ISLANDE ICELAND	7	1	2
ISRAËL ISRAEL	4	2	2
ITALIE ITALY	1	1	1
JAMAÏQUE JAMAICA	7	2	3
JAPON JAPAN	6	2	3
JERSEY	4	1	2
JORDANIE	7	2	3
KAMPUCHÉA (CAMBODGE) / CAMBODIA	7	3	4
KAZAKHSTAN	7	2	3
KENYA	7	2	3
KIRGHIZISTAN	7	2	3
KIRIBATI (RÉP) KIRIBATI REP, OF	7	4	5
KOSOVO	4	1	2
KOWEÏT KUWAIT	7	2	3
LAOS LAO	7	3	4
LESOTHO	7	2	3

* 1 jour pour New York au départ de toute la France.

Pays	Zone	Documents	Marchandises
LETTONIE LATVIA	3	1	1
LIBAN LEBANON	7	2	2
LIBÉRIA LIBERIA	7	2	3
LIBYE LIBYA	7	3	3
LIECHTENSTEIN	4	1	1
LITUANIE LITHUANIA	3	1	1
LUXEMBOURG	1	1	1
MACAO MACAU	7	2	3
MACÉDOINE REPUBLIC OF MACEDONIA	4	1	2
MADAGASCAR	7	3	4
MADÈRE MADERA	2	2	2
MALAISIE MALAYSIA	6	2	3
MALAWI	7	2	3
MALDIVES	7	3	4
MALI	7	2	2
MALTE MALTA	3	2	2
MAN (ÎLE)	1	2	2
MAROC MOROCCO	6	1	2
MARSHALL (ÎLE) MARSHALL ISLANDS	7	3	4
MARTINIQUE	6	2	3
MAURICE (ÎLE) MAURITIUS	7	2	3
MAURITANIE MAURITANIA	7	2	3
MAYOTTE (ÎLE)	6	3	4
MEXIQUE MEXICO	5	2	2
MICRONÉSIE MICRONESIA	7	4	5
MOLDAVIE REPUBLIC OF MOLDOVA	4	2	3
MONGOLIE MONGOLIA	7	3	4
MONTÉNÉGRE MONTENEGRO	4	2	3
MONTSERRAT	7	2	4
MOZAMBIQUE	7	2	3
N. MARIANNE (ÎLES) NORTHERN MARIANAS	7	3	4
NAMIBIE NAMIBIA	7	2	3
NAURU NAURU REPUBLIC OF	7	4	5
NÉPAL NEPAL	7	3	4
NEVIS	7	3	4
NICARAGUA	7	2	3
NIGER	7	3	4
NIGERIA	7	2	3
NIUE (ÎLE)	7	4	5
NLLE CALÉDONIE NEW CALEDONIA	7	4	5
NLLE ZÉLANDE NEW ZEALAND	7	3	4
NORVÈGE NORWAY	4	1	2
OMAN	7	2	3
OUGANDA UGANDA	7	2	3
OUZBEKISTAN	7	2	3
PAKISTAN	7	2	3
PALAU	7	5	5
PANAMA	7	2	2
PAPOUASIE NLE GUINÉE PAPUA NEW GUINEA	7	4	5
PARAGUAY	7	2	3
PAYS-BAS NETHERLANDS	1	1	1
PÉROU PERU	7	2	3
PHILIPPINES	6	2	3
POLOGNE POLAND	3	1	1
POLYNÉSIE POLYNESIA	7	3	4
PORTO RICO PUERTO RICO	7	2	3
PORTUGAL	2	1	1
QATAR	7	2	3
RÉUNION ISLAND OF REUNION	6	2	3
ROUMANIE ROMANIA	3	1	1
ROYAUME-UNI UNITED KINGDOM	1	1	1

Pays	Zone	Documents	Marchandises
RUSSIE THE RUSSIAN FEDERATION	7	2	3
RWANDA	7	2	3
SAÏPAN	7	3	4
SALOMON (ÎLES) SOLOMON ISLANDS	7	4	5
SAMOA AMÉRICAINES	7	4	5
SAN MARINO	4	1	2
SAO TOMÉ ET PRINCIPE SAO TOME AND PRINCIPE	7	3	4
SÉNÉGAL SENEGAL	7	2	3
SERBIE SERBIA	4	1	2
SEYCHELLES	7	3	3
SIERRA LEONE	7	2	3
SINGAPOUR SINGAPORE	6	2	2
SLOVAQUIE (RÉP) SLOVAKIA	3	1	1
SLOVÉNIE SLOVENIA	3	1	1
SOMALIE SOMALIA	7	3	4
SOMALILAND	7	3	4
SOUDAN SUDAN	7	2	3
SRI LANKA	6	2	3
ST BARTHÉLÉMY ST. BARTHELEMY	7	3	4
ST EUSTACHE ST. EUSTATIUS	7	3	4
ST HELENA	7	4	5
ST KITTS	7	3	4
ST MARTIN ST. MAARTEN	7	3	4
ST PIERRE ET MIQUELON	5	4	5
ST VINCENT	7	3	4
STE LUCIE ST. LUCIA	7	3	4
SUD SOUDAN	7	2	3
SUÈDE SWEDEN	2	1	1
SUISSE SWITZERLAND	4	1	1
SURINAM SURINAME	7	3	4
SWAZILAND	7	2	3
SYRIE SYRIA	7	2	3
TADJIKISTAN TAJIKISTAN	7	3	4
TAHITI	7	3	4
TAÏWAN TAIWAN	6	2	3
TANZANIE TANZANIA	7	2	3
TCHAD CHAD	7	2	3
TCHÈQUE (RÉP) THE CZECH REPUBLIC	3	1	1
THAÏLANDE THAILAND	6	2	3
TIMOR ORIENTAL EAST TIMOR	6	4	5
TOGO	7	2	2
TONGA	7	4	5
TRINITÉ ET TOBAGO TRINIDAD AND TOBAGO	7	2	3
TUNISIE TUNISIA	6	2	3
TURKS ET CAICOS (ÎLES) TURKS AND CAICOS ISLANDS	7	2	3
TURQUIE TURKEY	4	1	2
TUVALU	7	4	5
UKRAINE	7	2	3
URUGUAY	7	2	3
VANUATU	7	5	6
VATICAN	4	1	1
VÉNÉZUELA VENEZUELA	7	3	4
VIERGES UK (ÎLES) BRITISH VIRGIN ISLANDS	7	3	4
VIERGES US (ÎLES) US VIRGIN ISLANDS	7	3	4
VIETNAM	6	2	3
WALLIS-FUTUNA	7	5	6
YEMEN	7	3	4
ZAMBIE ZAMBIA	7	3	4
ZIMBABWE	7	2	3



Nous sommes très fiers du niveau de qualité de notre service client français : il affiche des performances supérieures à notre moyenne européenne. C'est extrêmement positif car sur un marché comme le nôtre, ce sont la qualité et la rapidité du service fourni, le conseil apporté à nos clients, l'attitude et les valeurs de nos collaborateurs qui font la différence. Établi dans l'Hexagone depuis l'arrivée de DHL, en octobre 1976, notre service présente également l'avantage de pouvoir s'appuyer sur un savoir-faire historique tout en étant résolument ancré au cœur de l'actualité des marchés. C'est ce qui fait aussi sa force.

Michel AKAVI

LES CERTIFICATIONS



PARCOURS D'UN COLIS

1. ENLÈVEMENT CHEZ L'EXPÉDITEUR

Le coursier récupère le colis et le retourne dans l'agence la plus proche.

3. LEIPZIG

Tout colis en provenance ou à destination de l'Europe passe par le HUB de Leipzig. Le colis est ensuite redirigé vers un autre avion en direction de sa destination finale.

2. TRANSFERT VERS LE HUB

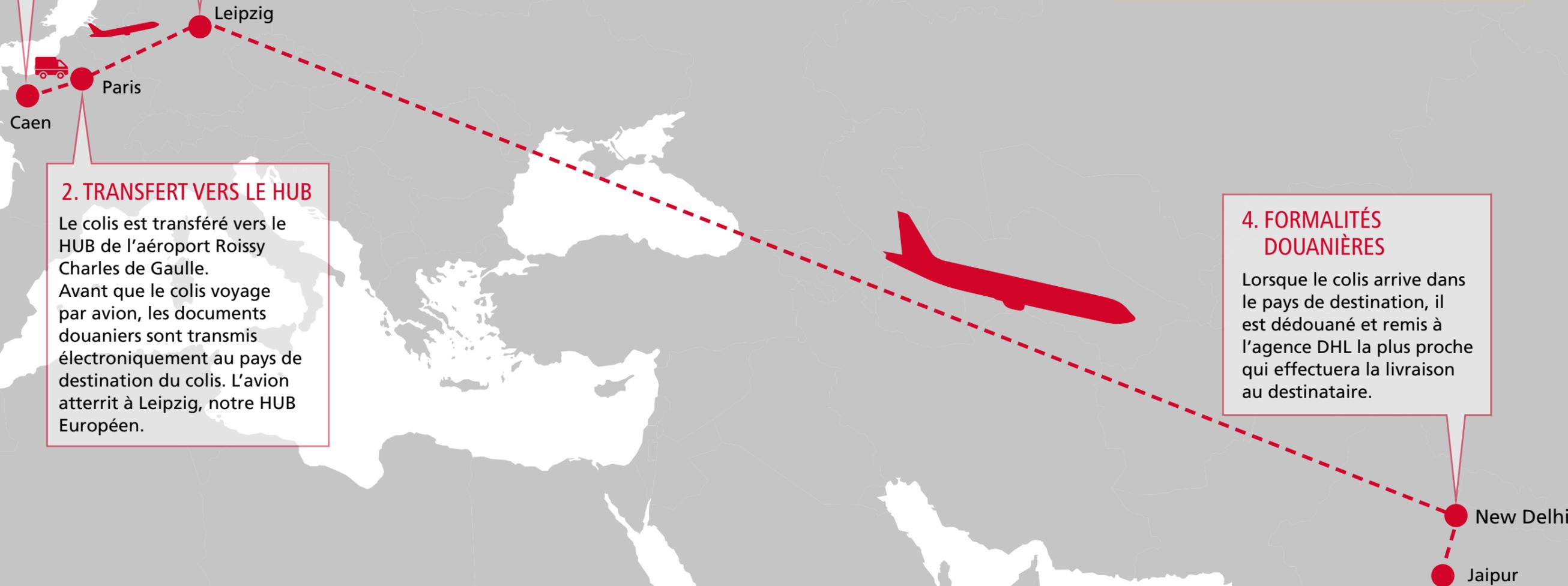
Le colis est transféré vers le HUB de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle. Avant que le colis voyage par avion, les documents douaniers sont transmis électroniquement au pays de destination du colis. L'avion atterrit à Leipzig, notre HUB Européen.

4. FORMALITÉS DOUANIÈRES

Lorsque le colis arrive dans le pays de destination, il est dédouané et remis à l'agence DHL la plus proche qui effectuera la livraison au destinataire.

5. LIVRAISON CHEZ LE DESTINATAIRE

Le colis est livré par un coursier DHL local à l'adresse indiquée et remis en main propre au destinataire.





DHL International Express (France) SAS
Immeuble Le Mermoz
Bâtiment A
53 avenue Jean Jaurès
93351 Le Bourget Cedex
RCS 494 956 774 Bobigny
www.dhl.fr

Tél. Service Clients **0825 10 00 80**
Tél. PME/PMI **0825 10 89 89**
Service 0,18 € / min
+ prix appel

Pour trouver l'adresse de l'agence DHL Express la plus proche de chez vous, connectez-vous sur www.dhl.fr

©DHL
©DHL Express
DHL® et DHL Express® sont des marques déposées
de Deutsche Post AG/DHL Opérations B.V./DHL international GmbH
© Crédit photos : fotolia
Janvier 2018