

# Plaintes et règlement de dommages colis DPD Webparcel DPD BeLux – version 09/01/2019

## Qui sommes-nous?

DPD (Belgium) SA, avec n° d'entreprise BE 0449.294.102, dont le siège social est établi à B-2800 Malines, Egide Walschaertsstraat 20,

DPD (Luxembourg) sàrl, avec n° ICLB LU 157 15469, dont le siège social est établi à L-3235 Bettembourg, 6 Z.A.E. Krakelshaff

Ensemble exerçant sous la dénomination DPD BeLux, principalement depuis ses dépôts de Malines, Aalter, Courtrai, Courcelles, Flémalle et L-Bettembourg.

## DPD TRACKING pour tous :

Si votre question concerne le statut actuel d'un colis, DPD offre à tous la possibilité de consulter en ligne le statut et l'historique d'un numéro de colis grâce au lien figurant en haut à droite sur le site Web [www.dpd.be](http://www.dpd.be) et [www.dpd.lu](http://www.dpd.lu) . Si ces informations ne suffisaient pas et si vous aviez d'autres questions ou des plaintes à formuler, il est important d'opérer la distinction mentionnée ci-dessous.

## Qui êtes-vous ? Receveur (destinataire) ou expéditeur (client) ?

1. Vous êtes le **receveur (destinataire)** d'un envoi, dont vous n'avez pas chargé DPD, mais dont votre fournisseur, l'expéditeur, a chargé DPD en concluant un contrat avec DPD pour ce faire.

- a) Votre question est liée à une expédition de colis

Chaque colis porte un numéro de colis unique et un code-barres. Si les informations obtenues via DPD Tracking ne suffisaient pas, vous pouvez vous adresser à notre service clientèle, par formulaire web, prévu à cet effet, que vous trouvez sous le lien :

<https://dpdbelux.secure.force.com/web2case/Web2CaseForm?lang=FR&src=r>

où vous trouverez les possibilités suivantes :

- Information

- Modifier le jour de livraison
- Modifier l'adresse de livraison
- Livraison dans un Pickup Parcelshop
- Permission de déposer le colis
- Livraison chez les voisins
- Enlèvement au dépôt

En cas de problèmes notre service clientèle est à votre disposition par téléphone pendant les jours ouvrables entre 8 et 18 heures :

**Pour DPD Belgium: 070 222 222**

**Pour DPD Luxembourg : +352 39 53 39 27**

En cas de perte ou dommage d'un colis, DPD vous recommande de prendre contact avec votre fournisseur, l'expéditeur. En tant que contractant il a un contrat légal avec DPD et les services et procédures en question lui sont familiers.

b) votre plainte n'a aucun lien avec un envoi ou colis concret

Si votre plainte n'a pas de lien avec un envoi ou colis concret, vous pouvez vous adresser à nos service moyennant un e-mail à [management.care@dpd.be](mailto:management.care@dpd.be) (Belgique) ou [management.care@dpd.lu](mailto:management.care@dpd.lu) (Luxembourg)

Les plaintes liées au comportement de chauffeurs ou à la détérioration de biens sont transférées en interne au responsable transport compétent.

S'il existait un motif fondé de contester la décision de notre service clientèle, nous vous prions de suivre la procédure de conciliation ci-dessous.

2. Vous êtes **client chez DPD**, à savoir le commettant qui a conclu un accord avec DPD pour ce faire (généralement, l'**expéditeur**).

Votre plainte sera vraisemblablement liée à un envoi ou colis précis portant un numéro de colis unique et un code-barres. Si les informations que vous trouvez sur le site Web [www.dpd.be](http://www.dpd.be) ou [www.dpd.lu](http://www.dpd.lu) ne suffisaient pas, vous pouvez vous adresser à notre service clientèle, qui est à votre disposition entre 8 et 18 heures :

DPD Belgium

Tél : 078 15 25 05

e-mail : [webparcel@dpd.be](mailto:webparcel@dpd.be)

DPD Luxembourg

Tél : +352 39 53 39 20

e-mail : [webparcel@dpd.lu](mailto:webparcel@dpd.lu)

Votre question ou plainte sera de préférence traitée par l'entité DPD d'expédition. Il est possible que DPD doive s'adresser au dépôt régional d'expédition, au partenaire étranger, Pickup Parcelshop ou sous-traitant pour obtenir les informations souhaitées.

## Traitement par le service clientèle DPD

### A. Procédure - assurance

DPD BELUX traite les dommages et pertes en rapport avec les colis qui lui sont confiés suivant ses conditions générales DPD Web Parcel et la législation en vigueur. DPD est en outre liée par des accords clairs en matière de transport et de règlement de dommages avec ses partenaires internationaux. En principe, les règlements de dommages sont traités au fond par l'entité DPD d'expédition, où le dommage est répercuté si nécessaire sur le partenaire chez qui le dommage s'est produit. De même, pour les éventuels incidents avec ses sous-traitants, DPD demeure l'interlocuteur central.

Une procédure de règlement de dommages devra toujours se dérouler suivant des règles strictes, pour lesquelles plusieurs pièces justificatives sont indispensables. DPD se réserve le droit de refuser le remboursement de sinistres, lorsque l'expéditeur refuse de transmettre les documents et pièces justificatives demandés. Pour les limitations de la responsabilité de DPD, veuillez-vous référer aux conditions générales disponibles sur le site Web (voir note de pied de page). Il est en outre nécessaire d'opérer une distinction entre les rubriques mentionnées ci-après.

### B. Types de dommages ou perte

#### I. Dommages cachés / invisibles

**Définition :** Le dommage caché ou invisible signifie que la détérioration des marchandises livrées ne pouvait être constatée avant l'ouverture de l'emballage.

#### Que faire ?

- a) Le receveur avertit sur-le-champ son fournisseur-expéditeur !
- b) L'expéditeur dispose d'un **déla**i de **7 jours calendrier**, le jour de la livraison valant jour un, pour signaler le dommage à DPD. Il doit le faire **par écrit** par e-mail adresse susmentionnée, avec une copie du bon de commande, en mentionnant le numéro de colis, l'adresse complète du destinataire, la description du contenu et la valeur et le poids du colis, accompagné des photos pertinentes.
- c) Les marchandises endommagées doivent être conservées dans leur **emballage d'origine** jusqu'après la régularisation du sinistre. Cette procédure est nécessaire pour **permettre** à

- DPD de reprendre les marchandises endommagées pour contrôle chez le receveur.
- d) DPD informe l'expéditeur du déroulement de l'enquête et du résultat final.

## **II. Dommages visibles ou perte partielle**

**Définition :** Les dommages visibles signifient que la détérioration des marchandises était clairement visible à l'extérieur de l'emballage, donc avant son ouverture. (Les colis endommagés qui ont été réemballés par DPD pendant la vie du colis sont aussi considérés comme des dommages visibles)

### **Que faire ?**

- a) Le receveur le note lors de la signature pour réception.
- b) L'expéditeur doit le signaler immédiatement après la livraison **par écrit** par fax ou par e-mail au dépôt d'expédition, avec une copie du bon de commande mentionnant le numéro de colis, l'adresse complète du destinataire, une description du contenu et la valeur et le poids du colis, accompagné des photos pertinentes.
- c) Les marchandises endommagées doivent être conservées dans leur **emballage d'origine** jusqu'après la régularisation du sinistre. Cette procédure est nécessaire pour **permettre** à DPD de reprendre les marchandises endommagées pour contrôle chez le receveur.
- d) DPD informe l'expéditeur du déroulement de l'enquête et du résultat final.

## **III. Perte et/ou contestations de signature**

- a) L'**expéditeur** doit signaler la perte / la contestation de signature du colis **par écrit** à DPD endéans les 90 jours après la réception par DPD, par e-mail adresse susmentionnée, avec bon de commande en mentionnant le numéro de colis, l'adresse complète du destinataire et une description du contenu et la valeur et le poids du colis.
- b) → En outre, le **receveur** doit confirmer par écrit qu'il n'a jamais reçu l'envoi et qu'il ne reconnaît pas la signature.
- c) DPD informe l'expéditeur du déroulement de l'enquête et du résultat final.

## **IV. Autres plaintes**

Pour les plaintes qui ne relèvent pas spécifiquement des rubriques ci-dessus, notre service clientèle vous renverra le cas échéant à d'autres services spécifiques au sein de DPD.

## **Traitement par le service Réclamations DPD**

1. Après qu'un sinistre ait été déclaré recevable par DPD, il est transmis au service interne Réclamations, qui poursuivra le traitement du dossier en concertation avec l'assureur. A partir de ce moment la correspondance se fait par [claimscenter@dpd.be](mailto:claimscenter@dpd.be) (département BeLux).

Dans le cas où la personne concernée a droit au dédommagement, une indemnité pour perte ou dommage, outre le remboursement du prix, sera octroyée sur base de la valeur

des marchandises :

- a) Sans assurance DPD supplémentaire (optionnel chez d'expédition) : conformément au Convention CMR, sur la base de la valeur par kilogramme du poids des biens perdus ou endommagés x 8,33 x DTS (Droits de Tirage Spéciaux), dépendant de la détermination journalière faite par le Fonds Monétaire International. Cela équivaut à environ 9 € par kilogramme.
- b) Avec assurance DPD supplémentaire (optionnel chez d'expédition), avec un maximum de € 520.

Dépendant les cas, les documents suivants sont requis et seront le cas échéant demandés pour compléter le dossier :

- Le bon de commande ou facture Web Parcel, ce qui montre également si une assurance supplémentaire est conclue oui ou non. Le cas échéant une déclaration de non-assurance tiers est demandée.
  - Copie de la facture client, c.-à-d. la facture de livraison au nom du receveur, avec la preuve de **la valeur et du poids** du colis
  - Pour les expéditeurs professionnels : une facture originale adressée à DPD concernant le dommage/la perte survenue. Le montant est calculé comme mentionné ci-dessus.
  - Tant que la réception par le réseau DPD ne soit pas indiquée par l'historique track & trace : une preuve de réception par le Pickup Parcelshop
  - En cas de perte : une déclaration écrite du destinataire que le colis n'a pas été réceptionné, ni par lui-même, ni par autre personne à sa connaissance ;
2. DPD doit remplir une série de formalités, comme le droit de réponse de son sous-traitant. La durée de la procédure de règlement de dommages est en moyenne de douze semaines, si tous les documents sont fournis rapidement. DPD s'oppose à toute compensation de ses factures de prestations avec des factures pour cause de réclamations et procède elle-même au paiement de la facture des dommages après approbation.
  3. DPD peut refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci concerne des faits qui se sont déroulés plus d'un an avant le dépôt de la plainte.

## Procédure de conciliation

DPD souhaite exclure tous malentendus lors du traitement de plaintes et dommages.

Si l'intéressé avait une plainte concernant la première décision, il a la possibilité de s'adresser de nouveau à DPD pour avoir un deuxième avis.

Les documents révélant le refus ou la plainte, avec mention du numéro de colis, de l'identité de l'intéressé et de la motivation, peuvent être transmis à DPD, exclusivement via

[secondopinion@dpd.be](mailto:secondopinion@dpd.be).

Nos services rouvriront au besoin le dossier et examineront si, éventuellement, un manquement s'est produit dans le traitement de la première plainte. Dans les 20 jours ouvrables de la réception des documents nécessaires, si c'est raisonnablement possible, une réponse sera formulée, avec la motivation des raisons pour lesquelles la première décision est confirmée ou dans quelle mesure une révision va être effectuée s'il y a lieu.

Attention : les plaintes qui n'ont pas été traitées en première instance par le service clientèle compétent et/ou pour lesquelles la décision attaquée n'est pas démontrée sont considérées comme irrecevables pour une deuxième opinion. En outre, seules les requêtes sérieusement motivées sont prises en considération.

## Médiation

Si la procédure de conciliation avec DPD ne mène pas à la solution souhaitée, le plaignant a la possibilité de s'adresser par courrier, fax, e-mail ou oralement sur place au Service de médiation, un service public indépendant et une instance professionnelle.

Pour la Belgique :

Service de Médiation pour le Secteur Postal (SMSPO), Boulevard Roi Albert II 8, boîte 4 – 1000 BRUXELLES, tél. 02 221 02 20 (N/E), 02 221 02 40 (D) ou 02 221 02 30 (F), E-mail [info@omps.be](mailto:info@omps.be) (N/D/E) ou [info@smspo.be](mailto:info@smspo.be) (F), site Web [www.omps.be](http://www.omps.be), qui a été constitué légalement par la loi du 21 mars 1991.

Pour le Luxembourg :

Institut Luxembourgeois de Régulation, Rue du fossé 17, L-1536 Luxembourg, tel. +352 28 228 229, site web [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu), compétant conformément la loi du 26 décembre 2012, art. 15.

Seules les plaintes écrites sont admises. Néanmoins, il est possible de s'adresser oralement au service de médiation afin d'être informé au mieux sur ses intérêts ou de suivre un dossier existant.

Les plaintes ne sont recevables que s'il peut être démontré que les démarches nécessaires ont d'abord été entreprises à l'égard de DPD.

Le service de médiation peut refuser de traiter une plainte lorsque celle-ci concerne des faits qui se sont déroulés plus d'un an avant le dépôt de la plainte.

L'examen d'une plainte se termine lorsque celle-ci est soumise à un tribunal.

Le service de médiation a pour mission légale :

- a) D'examiner les plaintes liées aux activités de DPD.
- b) D'intervenir pour faciliter un règlement amiable des litiges avec DPD.

- c) D'adresser une recommandation à DPD en l'absence de règlement amiable ; une copie de la recommandation est envoyée au plaignant. Dans ce cas, DPD dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision si elle ne suit pas la recommandation donnée.
- d) De suspendre les actions en justice

Dans le cadre d'une plainte qui lui est adressée, le service de médiation peut prendre connaissance sur place de tous les documents et de toutes les copies qui concernent l'objet de la plainte. Le service de médiation peut demander aux administrateurs et au personnel de DPD toutes les explications et informations et effectuer toutes les vérifications nécessaires à l'examen de la plainte.