



# Le guide d'expédition DPD

V2024.01



## Table des matières

1 Avant l'expédition.....	4
1.1 Commande de matériel d'expédition.....	4
1.2 Conditions.....	4
1.2.1 Produits dangereux.....	4
1.2.2 Marchandises interdites .....	4
1.3 Poids et dimensions .....	5
1.3.1 Colis non transportable (NC).....	5
1.3.2 Colis attachés ensemble .....	6
1.4 Emballage.....	6
1.4.1 Emballage intérieur .....	7
1.4.2 Emballage extérieur .....	7
1.4.3 Emballages réutilisables .....	8
1.4.4 Fermer soigneusement l'emballage .....	8
1.5 Adresse du destinataire .....	9
1.6 Étiquettes.....	9
1.6.1 Types d'étiquettes à code-barres .....	9
1.6.2 Imprimer soi-même ses étiquettes à code-barres .....	10
1.6.3 Mini-étiquette à code-barres .....	10
1.6.4 Services d'étiquetage.....	10
1.6.5 Étiquetage pour Express Service (Service Label DPD).....	10
1.6.6 La bande adhésive rouge et blanche DPD.....	11
1.6.7 Étiquetage du service d'échange (SWAP).....	11
1.7 Expédition internationale.....	12
1.7.1 Préparer le colis pour expédition .....	12
1.7.2 Établir une facture d'exportation.....	12
1.8 Services DPD .....	15
1.8.1 Services nationaux DPD .....	15
1.8.2 Options nationales.....	15
1.8.3 Services DPD et options internationales.....	16
2 Pendant l'expédition .....	17
2.1 Type d'expédition.....	17
2.1.1 Enregistrement / Notification.....	17
2.1.2 Enlèvement .....	17
2.1.3 Liste d'expédition.....	17
2.2 Notifications / Prévision .....	18
2.3 DPD Pickup parcelshop, notre solution alternative de livraison et de collecte.....	18



2.3.1 Redirection de l'envoi pour le destinataire .....	19
2.3.2 Redirection de l'envoi par le destinataire .....	19
3 Après l'expédition .....	20
3.1 Absence lors de la livraison .....	20
3.2 Service clients (expéditeur / destinataire) .....	21
3.3 Suivi du colis / Bordereau de livraison .....	21
3.3.1 Accéder au bordereau de livraison (POD) .....	21
3.4 Examen et gestion des dégâts .....	23
3.4.1 Examen .....	23
3.4.2 Dégâts .....	23
3.5 Facturation .....	23



## 1 Avant l'expédition

### 1.1 Commande de matériel d'expédition

Vous allez manquer de documents ? Grâce à notre formulaire en ligne, commandez du matériel pour les trois prochains mois. C'est simple et rapide. Merci de prendre en compte leur coût [commande de matériel d'expédition](#).

### 1.2 Conditions

#### 1.2.1 Produits dangereux

À l'intérieur du territoire suisse, nous transportons pour vous une vaste palette de produits dangereux classifiés selon la réglementation en vigueur sur le transport des marchandises dangereuses (ADR). Ils doivent être emballés en quantité limitée, conformément aux dispositions légales relatives aux quantités limitées (Limited Quantity).

Le transport de produits dangereux étant soumis à des restrictions légales strictes, nous clarifions au préalable toutes les démarches nécessaires avec vous. Nous vous prions de bien vouloir adresser votre demande à notre conseiller clientèle, en prenant soin d'indiquer toutes les données relatives à la classification (numéro UN, description de la matière, classe de produit dangereux, groupe d'emballage I / II / III et code de classification).

Important ! L'expédition de colis DPD CLASSIC INTERNATIONAL en quantité limitée LQ (Limited Quantity) n'est pas disponible vers tous les pays. La liste des pays, outre la Suisse, vers lesquels une expédition de colis en quantité limitée est possible est (stand au Janvier 2024):

Allemagne	Autriche	Belgique	Croatie
Danemark	Espagne	France	Lettonie
Liechtenstein	Luxembourg	Monaco	Pays-Bas
Pologne	Portugal	Slovénie	

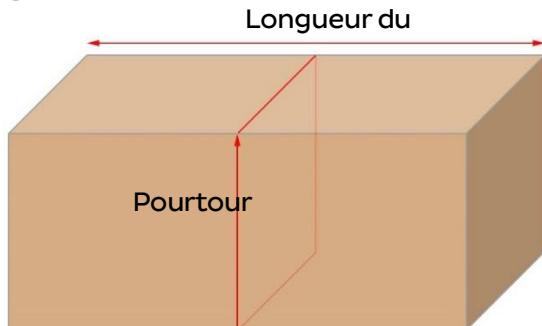
#### 1.2.2 Marchandises interdites

Pour la protection de toutes les parties prenantes, les produits suivants sont exclus du transport:

- Bijoux, pierres précieuses et métaux précieux
- Monnaies et billets de banque de tous types
- Tout moyen de paiement (carte de crédit, chèque non barré, etc.)
- Œuvres d'art
- Publications de tout type interdites par la loi
- Alcool (à l'exception des boissons alcoolisées)
- Animaux vivants ou morts
- Drogues
- Armes à feu et munitions
- Briquets et feux d'artifices

À cet égard, veuillez également tenir compte de nos conditions générales. Vous en trouverez la version actuelle ainsi que des informations détaillées sur notre site [www.dpd.ch](http://www.dpd.ch).

## 1.3 Poids et dimensions



Les dimensions totales<sup>1)</sup> de votre colis correspondent à: pourtour + longueur

	Dimensions minimales	Format de la caisse à lait	Dimensions standard	Dimensions encombrants	Dimensions maximales
Poids	à partir de 50 g	à partir de 50 g	jusqu'à 30 kg	jusqu'à 30 kg	> 30 kg à max. 35,0 kg
Longueur	à partir de 14,8 cm		jusqu'à 1,20 m	> 1,20 m à 1,75 m	> 1,75 m à max. 2,20 m
Pourtour <sup>1)</sup>	-	-	jusqu'à 3,00 m	jusqu'à 3,00 m	> 3,00 m à max. 4,00 m
Épaisseur	à partir de 1,0 cm	à partir de 1,0 cm	-	-	-
Format	à partir de A6 (14,8 x 10,5 cm)	35,5 x 25,0 x 15,0 cm	-	-	-
Remarques	Si votre colis remplit l'un des critères ci-dessus, DPD peut le transporter.	Nous transportrons votre colis avec ces dimensions maximales et un poids maximum de 5,0 kg avec notre service DPD PARCELBOX.	Votre colis est transporté comme colis standard s'il ne dépasse pas ces limites.	Si le côté le plus long du colis atteint entre 1,20 m et 1,75 m, le supplément pour colis encombrant est appliqué au prix du colis.	Le colis est transporté comme colis Maxi s'il ne dépasse pas ces limites. Pour la prestation complémentaire Maxi, le prix du colis est majoré d'un supplément.

<sup>1)</sup> Formule de calcul du pourtour:  $2 \times \text{hauteur} + 2 \times \text{largeur} + \text{côté le plus long}$

### 1.3.1 Colis non transportable (NC)

Les colis non transportables (ou NC comme Non-Conveyable) sont des colis ne dépassant pas les dimensions maximales autorisées par DPD mais qui, en raison de leur volume ou de leur emballage, ne peuvent pas être traités par les chaînes automatisées. DPD doit donc les trier à part et manuellement. Par conséquent, un supplément est facturé pour tout envoi d'un colis NC. Quelques exemples de colis NC ci-contre (liste non exhaustive):

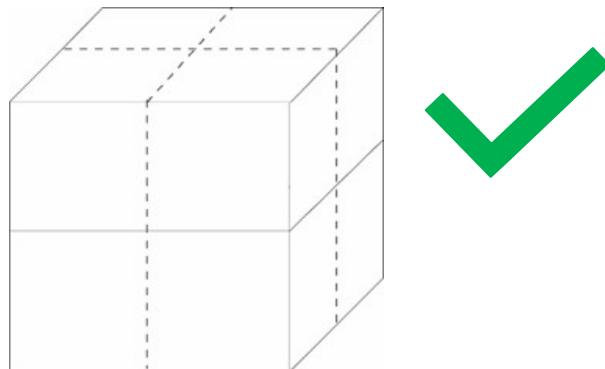
- Jantes
- Bidons
- Échelles
- Pneus
- Tuyaux
- Rouleaux
- Baignoires
- Films d'emballage (suisses)
- Emballages en film à bulles



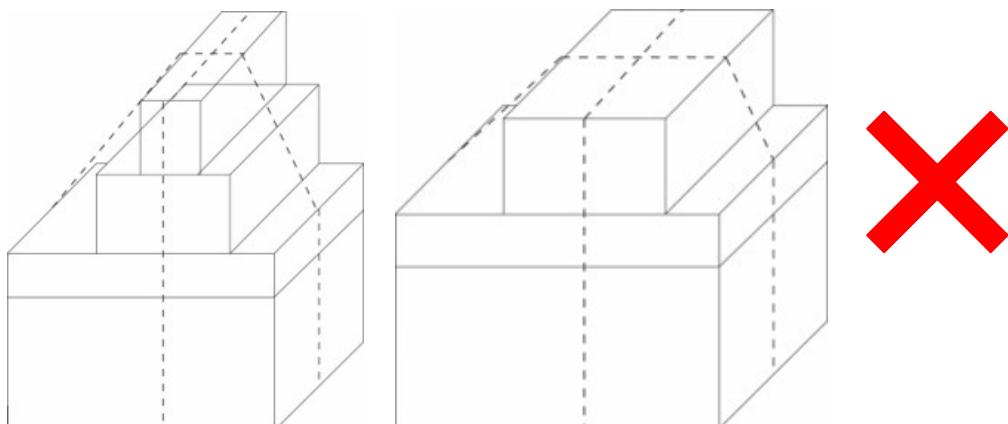
### 1.3.2 Colis attachés ensemble

On parle de colis attachés ensemble lorsque deux paquets sont fixés l'un à l'autre par de la ficelle ou du scotch, comportent une seule étiquette d'adressage et sont affranchis comme s'ils n'étaient qu'un seul colis.

DPD n'achemine au titre de colis attachés ensemble que les colis composés de deux paquets exactement identiques et fixés ensemble par un ruban adhésif en faisant le tour. L'étiquette du colis (avec l'adresse du destinataire) doit figurer sur l'un des paquets, l'adresse du destinataire seule sur l'autre. DPD décline toute responsabilité si un paquet ne comporte pas d'étiquette du colis ou d'étiquette du destinataire.



Tous les autres colis (deux ou plus) attachés ensemble et ne comportant qu'une seule étiquette ne sont pas acheminés par DPD. Les chauffeurs DPD ne procèdent donc pas à leur enlèvement.



### 1.4 Emballage

Lors de son transport, tout colis est soumis à manutention pouvant entraîner des chocs, des vibrations ou des pressions. Seul un emballage adapté permet de garantir un transport sûr et sans détérioration.

Afin que le conditionnement puisse assurer intégralement sa fonction de protection, les emballages extérieur et intérieur, ainsi que la marchandise, doivent être adaptés les uns aux autres.

#### 1.4.1 Emballage intérieur

- L'emballage intérieur est destiné à protéger et à caler le produit qui ne doit pas toucher les différents contenus et l'emballage extérieur. Le matériel de protection ne peut pas être remplacé par une boîte d'expédition de qualité supérieure.
- Plus le produit est fragile, plus la qualité de l'emballage intérieur est importante. Utilisez du matériel de protection mou pour les pièces légères et plus dur pour les marchandises lourdes.
- Les matériaux suivants sont adaptés à la protection du contenu: le papier bulle, le carton-fibre ondulé ou le papier kraft chiffonné manuellement. Pour les contenus très fragiles comme le verre par exemple, nous vous recommandons d'utiliser cinq à six couches de papier bulle. Le papier journal froissé peut uniquement être utilisé comme matériau de remplissage pour les produits peu fragiles.
- Les chips d'emballage se dispersent lors de la manutention. Des vides peuvent ainsi se créer à l'intérieur. Conséquence: le contenu n'est plus maintenu. Pour cette raison, il est judicieux de répartir les chips après le premier remplissage en secouant le colis. Vous pouvez ensuite finir de remplir les vides qui se sont éventuellement formés avec des chips d'emballage jusqu'au bord du carton.
- Le matériel d'expédition susceptible de se rompre ou sensible à la pression ne doit jamais toucher directement l'emballage extérieur ou d'autres éléments du contenu. Les contenus fragiles comme le verre, la céramique ou des pièces d'électronique requièrent un emballage particulièrement minutieux. Idéalement, il faut laisser un vide d'au moins 5,0 cm entre le contenu et l'emballage.
- Si un emballage contient plusieurs produits, il convient d'utiliser des éléments de séparation afin de les empêcher de glisser.

#### 1.4.2 Emballage extérieur

- Lorsque vous choisissez votre carton d'expédition, il doit avoir la bonne taille (contenu de l'envoi plus matériel de calage) ainsi qu'une robustesse suffisante. En règle générale, aucune marchandise non emballée (produits sans emballage) ne peut être acceptée.
- Plus la marchandise à expédier est sensible à la pression et aux chocs ou encombrante et lourde, plus l'emballage extérieur devra être résistant.
- Le conditionnement d'origine/de vente n'est pas forcément adapté à l'envoi de colis. Il faut généralement prévoir un matériel de calage supplémentaire par rapport à l'emballage d'origine. Par ailleurs, il n'est pas rare que l'autocollant d'expédition endommage l'emballage d'origine.
- Les cartons ondulés font de bons emballages. Choisissez la taille de celui-ci en fonction de son contenu. Les cartons d'emballage insuffisamment remplis cèdent facilement et se rompent tandis que ceux qui sont trop remplis éclatent fréquemment.
- Si vous souhaitez réutiliser un emballage, veuillez tenir compte du fait que sa robustesse est, le cas échéant, nettement réduite. Pour cette raison, contrôlez la solidité de l'emballage: peut-être est-il fendillé, présente-t-il des traces d'aplatissement, de pression ou des perforations ? Veillez à ne pas utiliser d'emballages endommagés et à enlever les étiquettes de toutes sortes.

#### 1.4.3 Emballages réutilisables

La Redbox est un emballage réutilisable, stable, solide et étanche qui offre une protection optimale pour vos marchandises. Vous évitez ainsi tout dommage et votre destinataire n'a pas à se soucier de l'élimination du matériel d'emballage. La Redbox de DPD est disponible en 4 tailles:

	R1	R2	R3	R4
Dimensions Extérieures supérieures	300 x 200 x 182 mm	410 x 300 x 239 mm	608 x 400 x 239 mm	608 x 400 x 339 mm
Dimensions extérieures inférieures	280 x 185 x 182 mm	317 x 239 x 239 mm	504 x 335 x 239 mm	504 x 335 x 339 mm
Dimensions intérieures supérieures	270 x 170 mm	349 x 271 mm	540 x 371 mm	540 x 371 mm
Dimensions intérieures inférieures	250 x 155 mm	313 x 235 mm	498 x 329 mm	498 x 329 mm
Hauteur intérieure exploitable	157 mm	200 mm	198 mm	298 mm
Poids à vide	0,538 kg	1,490 kg	2,750 kg	3,410 kg
Volume exploitable	6,4 l	16,8 l	36 l	54,4 l
Capacité	5,0 kg	20,0 kg	30,0 kg	35,0 kg

Les Redbox peuvent être commandées via le formulaire suivant [commande de matériel d'expédition](#).

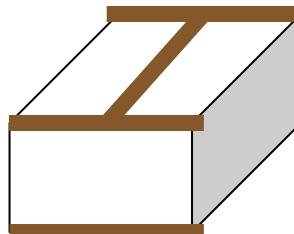


#### 1.4.4 Fermer soigneusement l'emballage

Plus l'envoi est lourd ou encombrant, plus le matériel de fermeture doit être robuste. Pour cette raison, veillez à bien fermer l'emballage de vos colis. Une bonne fermeture garantit à la fois la sécurité du transport et prouve que le colis n'a pas été ouvert.

##### Le conseil du pro:

L'idéal pour fermer un colis avec du ruban adhésif est de former un double T sur les faces supérieure et inférieure de l'emballage. Cela ferme bien tout en protégeant les angles.



## 1.5 Adresse du destinataire



Adresse claire, précise et complète

La qualité de l'adresse améliore le taux de distribution. Cela signifie que vous évitez les retours et que votre marchandise parvient à vos clients de façon rapide, sûre et directe.



Pas de case postale

DPD ne livre pas de colis à des adresses correspondant à une case postale.



Envois internationaux

Pour les colis à destination de l'étranger, indiquez toujours le code de pays ISO (ALPHA-2, ALPHA-3) ou le code numérique.

Il existe de nombreux numéros postaux identiques, notamment en Autriche et en Suisse. Exemple:  
AT-1025 Vienne ≠ CH-1025 St-Sulpice

### Le conseil du pro:

Afin de garantir une livraison correcte, les informations complètes et correctes suivantes sont nécessaires (exemple):

- Nom
- Rue
- Numéro
- Code postal
- Localité

En outre, une adresse électronique et/ou un numéro de téléphone sont nécessaires afin de pouvoir avertir vos clients.

## 1.6 Étiquettes

### 1.6.1 Types d'étiquettes à code-barres

Les étiquettes à code-barres sont l'élément central de l'expédition. Grâce au code-barres, nous sommes toujours à même d'identifier votre colis. Il est scanné à chaque rupture de charge lors de l'acheminement. Votre colis peut donc être suivi en continu.



Vous allez manquer d'étiquettes à code-barres ? Commandez-les à temps sur notre site: [commande de matériel d'expédition](#).

### 1.6.2 Imprimer soi-même ses étiquettes à code-barres



Les clients de DPD ont la possibilité d'imprimer eux-mêmes leurs étiquettes à code-barres. À cet effet, vous pouvez utiliser votre propre programme d'impression d'étiquettes à code-barres ou nos formules (par exemple DPD Shipper).

Vous préférez utiliser votre propre logiciel pour créer vos étiquettes ? Aucun problème ! Nos informaticiens vous aideront avec plaisir et répondront à toutes vos questions relatives à la création des étiquettes et à la transmission de données en ligne.

Si cette formule vous intéresse, n'hésitez pas à nous envoyer un e-mail à [it-businessdesk@dpd.ch](mailto:it-businessdesk@dpd.ch).

### 1.6.3 Mini-étiquette à code-barres



Vous ne disposez pas d'équipement informatique sur le lieu d'envoi ? La mini-étiquette à code-barres est la solution qu'il vous faut. Collez-la en plus de l'étiquette comportant l'adresse sur votre colis.

Veuillez noter que l'utilisation de mini étiquettes génère un coût additionnel.

### 1.6.4 Services d'étiquetage

La solution la plus simple est d'envoyer vos colis via DPD Shipper. Les clients ne bénéficiant pas des services en ligne DPD doivent indiquer l'adresse de destination en plus de coller l'étiquette à code-barres sur leurs colis.

### 1.6.5 Étiquetage pour Express Service (Service Label DPD)



Vous pouvez expédier vos colis ayant les services Express via DPD Shipper. Pour DPD EXPRESS et services avec Guarantee, il convient d'utiliser en plus de l'étiquette à code-barres Mini le Service Label DPD.

Sur ce Service Label DPD, cochez le service souhaité.



## 1.6.6 La bande adhésive rouge et blanche DPD

Les colis envoyés comme DPD EXPRESS et les colis avec l'option Guarantee doivent être identifiés par un marquage longitudinal et transversal au moyen de la bande adhésive rouge et blanche DPD. Ces colis sont ainsi immédiatement identifiés et traités en priorité. Nous mettons cette bande adhésive gratuitement à votre disposition. En cas de besoin, vous pouvez la commander sur notre site [commande de matériel d'expédition](#).



## 1.6.7 Étiquetage du service d'échange (SWAP)

Le service d'échange est une option qui consiste à échanger colis contre colis ou contenu contre contenu lors de la livraison. Les colis concernés nécessitent une interface IT avec DPD.

Pour l'envoi aller, les colis DPD CLASSIC et DPD EXPRESS doivent être pourvus d'une étiquette imprimée soi-même (expéditeur personne privée). Lorsqu'un colis SWAP est créé, des étiquettes d'envoi aller et d'échange et des instructions destinées au chauffeur sont imprimées. Si un colis réutilisable est employé, les instructions destinées au chauffeur peuvent être jointes au colis directement avant l'expédition.

### Label d'expédition standard

#### Expédition

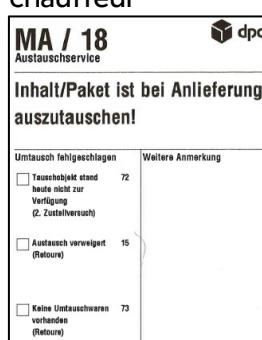


### Labels SWAP / EXCHANGE

#### Envoi aller



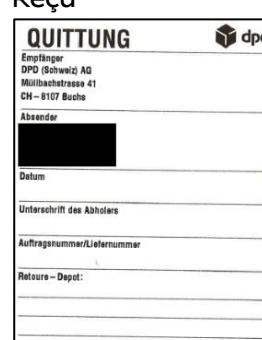
#### Instructions destinées chauffeur



#### Envoi retour



#### Reçu





## Préparation d'expédition pour l'envoi retour (Relabel)

Afin qu'une étiquette à code-barres soit à disposition du chauffeur-livreur de DPD pour l'envoi retour, procéder de la façon suivante lors de l'échange:

- Échange colis contre colis  
Si, lors de la livraison, le colis doit être échangé contre un colis, joignez le label d'échange au colis et apposez-le sur le nouveau colis lors de la livraison correcte.
- Échange contenu contre contenu  
Si, lors de la livraison, le contenu du colis doit être échangé, apposez le label d'échange au contenu.

## 1.7 Expédition internationale

### 1.7.1 Préparer le colis pour expédition

Comment préparer votre colis pour son voyage à l'étranger:

- Les documents d'exportation sont-ils rédigés dans la langue du pays destinataire ou en anglais.
- La facture d'exportation en annexe est-elle intégralement complétée et remplie en trois exemplaires originaux signés.
- Les documents d'exportation sont-ils placés dans la pochette pour documents internationale.

En tant que client DPD, vous pouvez obtenir gratuitement la pochette pour documents internationale sur [www.dpd.ch](http://www.dpd.ch) ([commande de matériel d'expédition](#)). Il vous suffit de glisser les documents d'exportation directement dans la pochette pour documents internationale et de la fermer hermétiquement. De cette façon, vous êtes certain que les documents d'exportation accompagnent toujours le colis.

Les lois, prescriptions et réglementations en vigueur pour l'envoi de documents et de marchandises à l'étranger diffèrent d'un pays à l'autre. Il est impératif de tenir compte des restrictions spécifiques aux divers pays (expédition, pays destinataire et éventuels pays de transit) avant l'expédition. L'expéditeur est tenu de se renseigner et de respecter les prescriptions en vigueur.

Notre centre de compétence Export / Import répond volontiers à vos questions sur l'expédition de colis à l'étranger. Nos spécialistes se tiennent à votre disposition au numéro de téléphone +41 61 816 55 31.

### 1.7.2 Établir une facture d'exportation

DPD vous propose un formulaire en ligne pour l'établissement de la facture d'exportation sur [Facture d'exportation](#). Il vous suffit de le compléter et de l'imprimer en trois exemplaires originaux. Aucune donnée n'est transmise lorsque vous remplissez le formulaire en ligne.



Veuillez saisir votre numéro de client DPD.

Merci de lire DPD AGB's

Disposez-vous d'un numéro de client DPD? \*

Non

**Informations générales de facturation**

Exportateur (expéditeur) \*  
Particulier

Importateur (destinataire de la facture) \*  
Particulier

Type de déboucement: \*  
Valeur déclarée minimale de l'envoi (> 22,00 €)

Type de facture: \*  
Facture commerciale

Votre numéro de facture: \*

Date de facturation: \*  
2020-09-23

**Back** **Next**

**Exportateur**

Veuillez saisir dans cette partie vos informations en tant qu'exportateur/expéditeur.

Nom 1 \*  
privé

Nom 2 \*

Rue/nᵒ \*  
complément d'adresse

N°P.  
ville \*

Pays \*  
CH

Téléphone

Exporter additional tax number

**Informations d'envoi**

Dans cette partie, saisissez les indications concernant votre envoi.

Nombre de colis: \*

Numéro du colis principal DPD

Si vous ne connaissez pas le poids de votre colis et que vous n'avez pas la possibilité de le peser, vous pouvez laisser ces champs vides. DPD pèsera vos paquets au dépôt et déterminera ainsi leurs poids bruts exacts. Le poids net sera ensuite estimé par DPD sur la base de valeurs empiriques. On compte en moyenne entre 0,5 kg et 1 kg d'emballage par colis. Pour un paquet dont le poids brut dépasse à 5 kg, on compte donc un poids net de 4 kg à 4,5 kg.

poids net de l'envoi total: \*

poids brut de l'envoi total: \*

**Back** **Next** **Back** **Next**

**Conditions de livraison**

Lors du choix des conditions de livraison, c'est-à-dire du taux d'enrichissement, indiquez la façon de déboucement, les droits de douane et les taxes à débourger. Si vous avez des questions détaillées, il est possible que certains types d'enrichissement ne soient pas proposés. Conservez dans tous les cas avec votre importateur le type d'enrichissement à utiliser.

Déposé dans un POKUP Shop DPD \*

Nom

Conditions de livraison \*

- Je dépose le contenu de votre colis dans cette partie, indiquant un seul type de marchandise par poste. Par exemple, si vous envoyez des chaussures et des gants, je dépose un poste pour les chaussures et un autre pour les gants. Le fait que ces marchandises soient regroupées en plusieurs paquets ou non n'a aucune importance. Si vous expédiez des marchandises d'un même groupe de marchandises, mais issues de plusieurs pays d'origine, vous devez saisir un poste par pays d'origine.
- Chaque poste

Commentaire

S'il vous convient de faire référence au bon numéro de tél. d'un client, veuillez indiquer. N'oubliez pas que le numéro de tél. ne suffit pas, une description détaillée de la marchandise est requise dans tous les cas.

Numéro de tél. d'un client	Description des marchandises *	Quantité *	Unité(s) *	Poids d'origine *	Poids net *
1					

Bibliothèque des numéros de tél. d'un client

**Back** **Next**



#### Format de la facture

Vous avez la possibilité de convertir les données que vous avez saisies pour créer une facture d'exportation au format Excel ou pdf. Vous pouvez en outre transmettre directement les données à DPD sous forme de fichier.

##### Format de la facture \*

PDF

[Back](#) [Next](#)

Merci d'avoir établi la facture.

Merci d'avoir établi la facture.

[Merci de lire DPD AGB's](#)

[Nouvelles factures](#) ou [Redimensionner](#)

Invoice number: 44246  
Total Value: 1.00 CHF

**INVOICE ADDRESS**

private	Delivery Address:
Hans-Müllerstrasse	Company Name: private
Trotz	Name: Hans Müller
1025 Wien	Street: Trotz
Austria	Area/City: 1025
	State: Wien
	Country: Austria

(See value elsewhere (e.g. 1024.00 CHF))

**COMMERCIAL**

Invoice Number:	44246	Invoice date:	20.05.2008				
No.	Description of goods	Customer Ref. No.	Country or Origin	Preferential Origin	Quantity	Unit Value	Sub Total Value
1	Pet		Austria	NO	1	1	1
						Total Value:	1
						Currency:	CHF

**Shipment Data**

Carrier:	DPD	Delivery terms:	(Delivered in place - Free delivery, Inc. destination, ex. free and taxes)
Gross Weight (kg):	1	Net Weight (kg):	1
Gross Weight (kg):	2	Number of pieces:	1
			Parcel Label Number: 335544333333

I declare that the above information is true and correct to the best of my knowledge.  
The origin of the products covered by this document declare that, except where otherwise clearly indicated, these products are of CE continental origin.

Date / Sign:

Date: 20.05.2008

Signature:

Name: Hans Müller



## 1.8 Services DPD

Nos services répondent à vos besoins.

### 1.8.1 Services nationaux DPD

	DPD CLASSIC	DPD CLASSIC LITE	DPD EXPRESS	DPD COMFORT	DPD HOME	DPD SHOP	DPD PARCELLETTER	DPD PARCELBOX
Destinataire	B2B	B2B	B2B	B2C	B2C	B2C	B2C / B2B	B2C / B2B
Livraison contre sig-nature	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-
Jusqu'à trois tentatives de livraison	✓	-	✓	-	-	-	-	-
Jusqu'à deux tentatives de livraison	-	✓	-	✓	-	-	-	-
Une livraison	-	-	-	-	✓*	✓	✓	✓
Suivi des colis 24h/24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enlèvement	✓	✓	✓	✓	✓	✓	(✓)	✓
Outils informatiques DPD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Responsabilité civile incluse	CHF 700.-	CHF 500.-	CHF 700.-	CHF 700.-	CHF 500.-	CHF 500.-	-	CHF 200.-
Notification	en option	✓	en option	✓	✓	✓	-	✓

Toutes les informations dans leur version actuelle sont disponibles sur notre site [www.dpd.ch](http://www.dpd.ch).

### 1.8.2 Options nationales

	DPD CLASSIC	DPD CLASSIC LITE	DPD EXPRESS	DPD COMFORT	DPD HOME	DPD SHOP	DPD PARCELLETTER	DPD PARCELBOX
Échange	✓	-	✓	-	-	-	-	-
Garantie	✓	✓	-	-	✓	-	-	-
Assurance complémentaire (possible jusqu'à CHF 5'000.-)	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-
LQ (Limited Quantity)	✓	-	-	✓	-	-	-	✓
DPD Pickup parcelshop	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	✓
Predict	✓	incl.	-	incl.	incl.	-	-	-
Redbox	✓	-	✓	-	-	-	-	-
Pneus	✓	-	-	✓	-	-	-	-
Retours	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Demande d'enlèvement	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
Transport de bouteille de vin	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	-



### 1.8.3 Services DPD et options internationales

	DPD CLASSIC INTERNATIONAL	DPD COMFORT INTERNATIONAL	DPD SHOP INTERNATIONAL
Destinataire	B2B	B2C	B2C
Livraison contre signature	✓	✓	✓
Tentatives de livraison	3	2	1
Suivi des colis 24h/24	✓	✓	✓
Enlèvement	✓	✓	✓
Outils informatiques DPD	✓	✓	✓
LQ (Limited Quantity)	✓	✓	-
Responsabilité civile incluse	CHF 500.-	CHF 500.-	CHF 500.-
Notification	en option	incl.	incl.
Retours	en fonction du pays	en fonction du pays	en fonction du pays
Garantie	en fonction du pays	-	-
Predict	en fonction du pays	incl.	-
Demande d'enlèvement	en fonction du pays	-	-



## 2 Pendant l'expédition

### 2.1 Type d'expédition

Nous proposons les cycles d'enlèvement suivants:

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| • Enlèvements journaliers | Enlèvements les jours ouvrés (Lundi – Vendredi)                |
| • Enlèvements réguliers   | Enlèvements les jours ouvrés de votre choix (Lundi – Vendredi) |
| • Sur demande             | Enlèvements sur réservation                                    |

#### 2.1.1 Enregistrement / Notification

##### ... Avec accord d'enlèvement:

Si vous avez conclu un accord d'enlèvement avec DPD, vous n'avez pas besoin de faire une demande d'enlèvement, à l'exception des enlèvements réguliers.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| • Enlèvement journalier | Demande non nécessaire   |
| • Enlèvement régulier   | Demande non nécessaire - si des enlèvements sont entre-temps nécessaires, veuillez le signaler (par téléphone, email, fax ou via nos services en ligne). |

En cas d'expédition de moins de 100 colis par mois (soit 5 colis par enlèvement), DPD se réserve le droit de remplacer, après consultation, l'enlèvement journalier par un enlèvement «sur demande».

##### ... Sans accord d'enlèvement:

Si vous n'avez pas conclu d'accord d'enlèvement avec DPD, veuillez faire une demande d'enlèvement, selon vos besoins, comme suit:

Service / service complémentaire	Jour	Heure	Enregistrement
DPD CLASSIC DPD CLASSIC LITE DPD CLASSIC INTERNATIONAL DPD COMFORT DPD COMFORT INTERNATIONAL DPD EXPRESS DPD HOME DPD PARCELBOX DPD SHOP DPD SHOP INTERNATIONAL	1 jour avant enlèvement	avant 17h30  avant 00h00	Par téléphone, email, fax: jusqu'à 17h30 (veuillez noter que cette notification génère un coût additionnel)  La solution pour demander un enlèvement est d'utiliser nos services en ligne DPD Shipper, Shipper WebServices.
Ordre de reprise	1 jour avant enlèvement	avant 15h00	

### 2.1.2 Enlèvement

Selon l'accord, vos colis seront retirés à l'endroit et à l'heure convenus et intégrés dans le processus d'expédition.

### 2.1.3 Liste d'expédition

La liste d'expédition constitue votre attestation de remise pour les colis. L'utilisation d'une liste d'expédition est facultative. Si vous n'utilisez pas de liste d'expédition (pas de bordereau de remise),



DPD ne sera responsable des colis qu'à partir du moment où ceux-ci auront été scannés à leur entrée au dépôt.

Si vous utilisez nos services en lignes (DPD Shipper, etc.), les listes d'expédition sont générées automatiquement et il ne vous reste plus qu'à les imprimer.

Dans la colonne «numéro d'étiquette à code-barres», collez un coupon à code-barres. En fonction de la liste d'expédition, indiquez les informations nécessaires dans les colonnes suivantes.

La liste d'expédition est uniquement valable si elle mentionne la date et l'heure de l'enlèvement et si elle est signée par le chauffeur-livreur de DPD. Conservez l'original et donnez une copie au chauffeur-livreur.

 <b>dpd</b>		<b>DPD CLASSIC</b> Versandliste Liste d'expédition Lista di spedizione		<b>Express-Service</b> Versandliste Liste d'expédition Lista di spedizione	
Kunde Client Cleinte	Datum Date Data	Kunde Client Cleinte	Datum Date Data	Kunde Client Cleinte	Datum Date Data
Kundennummer Numéro de client Número cliente	Anzahl Pakete Nombre de colis Quantità dei pacchi	Kundennummer Numéro de client Número cliente	Anzahl Pakete Nombre de colis Quantità dei pacchi	Kundennummer Numéro de client Número cliente	Anzahl Pakete Nombre de colis Quantità dei pacchi
Reisekennzeichnung Numéro de destination avec barème Número de destino con código a tarifa		Reisekennzeichnung Numéro de destination avec barème Número de destino con código a tarifa		Reisekennzeichnung Numéro de destination avec barème Número de destino con código a tarifa	
FlU / Land Weltweit Welt FlU / Pays FlU / País		FlU / Land Weltweit Welt FlU / Pays FlU / País		FlU / Land Weltweit Welt FlU / Pays FlU / País	
Gesamtzeit Poids Peso		Gesamtzeit Poids Peso		Gesamtzeit Poids Peso	
<p style="font-size: small;">Das Original bleibt beim Kunden, eine Kopie geht an DPD / Consignat est remis au client, une copie va à DPD / L'original reste avec le client, une copie va à DPD.</p> <p style="font-size: small;">Datum der Abholung Date d'acheminement Fecha del recogida</p> <p style="font-size: small;">Uhrzeit der Abholung Heure d'acheminement Hora del recogida</p> <p style="font-size: small;">Tour Nummer Numéro de la remise Número de la entrega</p> <p style="font-size: small;">Unterschrift DPD Signature DPD Firma DPD</p> <p style="font-size: small;">Unterschrift Kunde Signature du client Firma del cliente</p> <p style="font-size: small;">Vergessen Sie nicht, die Abholung zu bestätigen. Ne pas oublier de valider la collecte. No olvide confirmar la recogida.</p> <p style="font-size: x-small;">In jedem der abgerufenen Geschäftsbereichungen der Firma DPD (Schweiz) AG. Alle abreisenden Pakete müssen auf Kunden-Wallboxen verladen werden. Les Conditions générales de DPD Suisse SA sont valides. Vous devez décharger tous les colis à votre mur de livraison. Las condiciones generales de DPD Suiza SA son válidas. Deben descargarse todos los paquetes en la caja de pared del cliente.</p> <p style="font-size: x-small;">Vergessen Sie nicht, die Abholung zu bestätigen. Ne pas oublier de valider la collecte. No olvide confirmar la recogida.</p> <p style="font-size: x-small;">Die Originale bleibt beim Kunden, eine Kopie geht an DPD / L'original est remis au client, une copie va à DPD / L'original reste avec le client, une copie va à DPD.</p> <p style="font-size: x-small;">Datum der Abholung Date d'acheminement Fecha del recogida</p> <p style="font-size: x-small;">Uhrzeit der Abholung Heure d'acheminement Hora del recogida</p> <p style="font-size: x-small;">Tour Nummer Numéro de la remise Número de la entrega</p> <p style="font-size: x-small;">Unterschrift DPD Signature DPD Firma DPD</p> <p style="font-size: x-small;">Unterschrift Kunde Signature du client Firma del cliente</p> <p style="font-size: x-small;">Vergessen Sie nicht, die Abholung zu bestätigen. Ne pas oublier de valider la collecte. No olvide confirmar la recogida.</p> <p style="font-size: x-small;">In jedem der abgerufenen Geschäftsbereichungen der Firma DPD (Schweiz) AG. Alle abreisenden Pakete müssen auf Kunden-Wallboxen verladen werden. Les Conditions générales de DPD Suisse SA sont valides. Vous devez décharger tous les colis à votre mur de livraison. Las condiciones generales de DPD Suiza SA son válidas. Deben descargarse todos los paquetes en la caja de pared del cliente.</p> <p style="font-size: x-small;">Vergessen Sie nicht, die Abholung zu bestätigen. Ne pas oublier de valider la collecte. No olvide confirmar la recogida.</p>					

## 2.2 Notifications / Prévision

## Notifications

Selon le service, le destinataire reçoit une ou plusieurs notifications indiquant qu'un colis est en procédure d'acheminement.

Nous ne pouvons envoyer cette notification que si nous disposons de l'adresse email correcte de votre destinataire.

Notification d'ex-pédition									
Service	Tentatives de livraison	Livraison infructueuse - Retrait dans	Enroulement DPD	Déploiement à DPD	Livraison	Remise à DPD Pickup parcelshop	1. une livraison non réussie	2. une livraison non réussie	3. une livraison non réussie
B2C	DPD COMFORT (Predict incl.)	2	DPD Pickup parcelshop / retour à l'expéditeur	X	X	X		X	X - Info à DPD Pickup parcelshop
	DPD COMFORT Pneumatiques	2	Après dans le dépôt	X	X	X		X	X
	DPD HOME (Predict incl.)	1 - safe place	DPD Pickup parcelshop / retour à l'expéditeur	X	X	X		X - Info à DPD Pickup parcelshop	
	DPD PARCELBOX	1 - safe place	DPD Pickup parcelshop / retour à l'expéditeur	X	X	X		X - Info à DPD Pickup parcelshop	
B2B	DPD SHOP	1	Retour à l'expéditeur	X			X		
	DPD CLASSIC avec Predict	3	Retour à l'expéditeur	X	X	X		X	X
	DPD CLASSIC Pneumatiques	3	Retour à l'expéditeur	X	X	X		X	X

## 2.3 DPD Pickup parcelshop, notre solution alternative de livraison et de collecte

DPD Pickup parcelshop est notre réseau européen de partenaires indépendants dans le domaine du commerce stationnaire. Grâce à lui, nous sommes en mesure d'offrir à vos clients une option de livraison supplémentaire.

Vous et vos destinataires pouvez consulter tous les DPD Pickup parcelshops à proximité à l'aide de notre outil de recherche DPD Pickup [DPD Pickup parcelshop Finder](#).



### 2.3.1 Redirection de l'envoi pour le destinataire

Votre envoi n'a pas pu être livré au destinataire à l'adresse de livraison souhaitée. Selon le service, le colis sera envoyé au DPD Pickup parcelshop le plus proche et pourra être retiré par le destinataire pendant 7 jours calendrier.

Le destinataire sera informé de la localisation de son colis au moyen d'une carte de notification et d'un message par voie électronique (email / SMS) si nous disposons des coordonnées correspondantes.

### 2.3.2 Redirection de l'envoi par le destinataire

Le destinataire peut bien entendu rediriger son envoi vers le DPD Pickup parcelshop de son choix avant la première tentative de livraison. Cette procédure est disponible via nos options de redirection ou via notre service clients. Le destinataire trouvera les options de redirection disponibles dans la notification. Cette option est disponible pour tous les clients (selon le service).



## 3 Après l'expédition

### 3.1 Absence lors de la livraison

Livraison manquée		
Service	Carte de notification 1 Aucune livraison n'est effectuée	Carte de notification 2 Remise en l'absence du destinataire
Description	Réaffectation via le code QR, sinon livraison le jour ouvrable suivant	Livraison chez un voisin, livraison selon le permis de stationnement, redirection DPD Ramassage de colis
B2C	DPD COMFORT	X
	DPD HOME	X
	DPD PARCELBOX	
	DPD SHOP	
B2B	DPD CLASSIC	X
	DPD EXPRESS	X (excl. DPD Pickup parcelshop)

## Carte de notification 1:

<p>Malheureusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis!</p> <p>Madame/Monsieur/Entreprise:</p> <p>Nom du destinataire</p> <p><input type="checkbox"/> Tentative de livraison</p> <p>Hâteusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis à la date et heure prévues. Nous avons donc tenté de le faire le lendemain matin de l'envoi en code QR qui a été scanné par notre livreur. Malheureusement, une nouvelle tentative de livraison n'a pas pu être effectuée. Veuillez nous renseigner sur lequel de nos deux tentatives de livraison nous devons poursuivre.</p> <p><input type="checkbox"/> 2<sup>e</sup> tentative de livraison</p> <p>Hâteusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis à la date et heure prévues. Nous avons donc tenté de l'envoyer à une nouvelle livraison le lendemain matin en code QR qui a été scanné par notre livreur. Veuillez nous renseigner sur lequel de nos deux tentatives de livraison nous devons poursuivre.</p> <p><input type="checkbox"/> 3<sup>e</sup> tentative de livraison</p> <p>Hâteusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis à la date et heure prévues. Veuillez nous renseigner sur où nous devons nous renseigner pour le perdreau. Merci d'avance pour votre patience.</p> <p>Veuillez obtenir des informations sur votre colis et choisir une date de livraison, rendez-vous sur <a href="http://www.dpdexpress.be">www.dpdexpress.be</a>, saisissez ensuite le code QR qui apparaît sur votre colis et suivez les instructions à la fin de la page.</p> <p></p> <p></p> <p>P0002291474779</p>	<p><b>Des questions?</b></p> <p>Vous trouverez des solutions, des aides et des réponses à propos de la réception de votre colis sur notre site Web. Si vous souhaitez contacter notre service clientèle, n'hésitez pas à nous faire parvenir votre demande précise à l'adresse suivante: <a href="http://www.dpd.be/contact">www.dpd.be/contact</a></p> <p><b>Autorisation de dépôt de colis</b></p> <p><b>Nous autorisez-vous à déposer votre colis à un endroit sûr?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Autorisation exceptionnelle: J'autorise DPD à déposer ce colis à l'endroit indiqué.</p> <p><input type="checkbox"/> Nous avons pris des dispositions pour que le colis soit déposé dans un espace: Un bureau, un garage, une banque mais pas dans une boîte aux lettres.</p> <p><input type="checkbox"/> Hébergement en CHF</p> <p>Nous avons pris des dispositions pour que le colis soit déposé dans un espace: Un bureau, un garage, une banque mais pas dans une boîte aux lettres.</p> <p><b>Enlèvement:</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1<sup>er</sup> tentative: Nous n'avons pas pu porter votre colis. Le deuxième envoi sera effectué au plus tard dans les 24 heures suivant l'envoi.</p> <p><input type="checkbox"/> 2<sup>er</sup> tentative: Nous avons malheureusement été empêché de prendre votre colis. Veuillez nous renseigner sur lequel de nos deux tentatives de livraison nous devons poursuivre.</p> <p><b>Endroit de dépôt du colis</b></p> <p>(Remplissez uniquement si l'endroit de dépôt doit être précisé au destinataire)</p> <p>Nom et adresse du destinataire</p> <p>Avec votre signature, vous autorisez DPD à déposer votre colis et à croiser les deux cases ci-dessous. Veillez planer cette autorisation bien en avance et à un endroit accessible à toute l'heure! P. ex., sur votre porte ou votre boîte aux lettres. Merci!</p> <p>Date et signature du destinataire (jet tampon) (à cas échéant)</p>
---	--

## Carte de notification 2:

<p><b>Malheureusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis!</b></p>	
<p><b>Madame/Monsieur/Entreprise:</b></p>	
<p>Nom du destinataire</p>	<p>Temps de livraison statut ou heure</p>
<p><b>Malheureusement, nous n'avons pas pu vous remettre votre colis aujourd'hui.</b></p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Votre colis a été déposé chez le voisin suivant:</p>	
<p>Nom et adresse du/la dépôt du voisin</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Votre colis a été déposé selon l'autorisation de déposer les colis:</p>	
<p>Envoi en dépôt du colis</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Votre colis peut être retiré dans le DPD Pickup parcelshop suivant: Veuillez tenir compte des remarques au verso.</p>	
<p>Nom et adresse du Pickup parcelshop</p>	<p>Établissement possible des livraisons (envers)</p>
<p><b>Pour retirer votre colis dans le DPD Pickup parcelshop officiel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veuillez vous munir de cette carte et d'un document d'identité ou de la procurature du destinataire (ci-dessous).</li> <li>- Votre colis est conservé pendant 7 jours ouvrables.</li> </ul> <p>Passez ce détail, nous le renverrons à l'expéditeur.</p>	
<p><b>Procuration exceptionnelle pour retirer un colis au Pickup</b></p> <p>Le(s) colis doit/doivent être déposé(s) chez le voisin suivant et/ou peut/peut être retiré(s) au Pickup parcelshop par la personne suivante:</p>	
<p>Prénom et nom _____</p>	
<p>Rue, numéro _____</p>	
<p>NRA, localité _____</p>	
<p>Date et signature du destinataire _____</p>	
<p><b>Des questions?</b></p> <p>Vous trouvez des solutions, des aides et des réponses à propos de la réception de votre colis sur notre site Web. Si vous souhaitez contacter notre service clientèle, merci de ne pas à faire partie pour votre demande précise à l'adresse suivante: <a href="http://www.dpd.ch/kontakt">www.dpd.ch/kontakt</a></p>	
 <p>Z00229062770G</p>	
<p><a href="http://www.dpd.ch">www.dpd.ch</a></p>	

Les colis transportés dans une Redbox ou échangés ne peuvent pas faire l'objet d'une autorisation de dépôt.



Les autorisations de dépôt générales et spéciales peuvent être téléchargées et complétées [ici](#).

Le destinataire peut consulter les options grâce au numéro de colis ou au numéro de notification des informations sur le colis.

### 3.2 Service clients (expéditeur / destinataire)

Toute question peut être posée directement sur notre site [contact avec le support technique](#).

Vous trouverez toutes les informations pour contacter par téléphone notre service clients ci-dessous.

Numéro de téléphone du destinataire	0848 373 373
Heures d'ouverture	Lundi au vendredi, de 08h00 à 17h30
Informations complémentaires	max. CHF 0.08/min., selon l'opérateur

### 3.3 Suivi du colis / Bordereau de livraison

Ne perdez pas votre colis des yeux !

Sur notre site [www.dpd.ch](#) ou directement via [le suivi du colis](#), vous pouvez aisément suivre chaque colis au moyen de son numéro de colis. Ce suivi est également disponible pour le destinataire.

Choisissez le pays (Suisse) et votre langue préférée. Le suivi est proposé en 4 langues (anglais, allemand, français, italien).

Saisissez le numéro de colis. Vous trouverez l'historique complet du colis. Les icônes vous permettent de localiser facilement la paquet.



Vous trouverez bien entendu dans un tableau le détail complet des informations souhaitées concernant le colis.

#### 3.3.1 Accéder au bordereau de livraison (POD)

[sur le site de suivi du colis](#)

Vous pouvez saisir le numéro de colis via le suivi en ligne. Cliquez ensuite sur «Clients professionnels».

Professionnels | Français ▾

Vous serez redirigé vers la page des clients professionnels. Saisissez ici le numéro de colis. Si le colis a été livré avec succès et que le bordereau de livraison est disponible, le statut «Livré. Preuve» apparaît. Cliquez sur le statut et entrez vos données de connexion.

[Lien direct en tant que client professionnel](#)



Si vous vous connectez en tant qu'expéditeur dans myDPD pour expéditeur ([clients professionnels](#)) avec un nom d'utilisateur et un mot de passe, vous serez automatiquement dirigé vers la page, comme illustré sur l'image inférieure gauche. Saisissez ici le numéro de colis.

Le bordereau de livraison ne peut être récupéré que par un expéditeur disposant d'informations de connexion. Si vous n'avez pas encore de nom d'utilisateur / de mot de passe, envoyez-nous simplement un email à [it-businessdesk@dpd.ch](mailto:it-businessdesk@dpd.ch).



### 3.4 Examen et gestion des dégâts

### 3.4.1 Examen

Veuillez remplir intégralement le formulaire en ligne ([dommage - recherche](#)) et l'envoyer via l'option «Envoyer le formulaire», en joignant le document requis.

### 3.4.2 Dégâts

Votre envoi a été endommagé ou une partie de son contenu est manquante ?

Veuillez remplir intégralement le formulaire en ligne ([dommage - recherche](#)) et l'envoyer via l'option «Envoyer le formulaire», en joignant le document requis. Veuillez respecter les délais de réclamation suivants: les dommages ou pertes partielles doivent être signalés par écrit à DPD Suisse dans les 7 jours calendrier suivant la livraison.

Les marchandises et les emballages ne doivent être ni utilisés ni détruits afin de nous permettre de les inspecter si nécessaire et doivent être conservés jusqu'à la clôture de l'examen.

### 3.5 Facturation

DPD facture périodiquement ses services à l'expéditeur. Le délai de paiement est en général de 10 jours. Vous trouverez une liste détaillée de vos envois sur la facture mensuelle.