



Service aérien spécial COVID-19 :

Procédure

Etape 1 : Récolte information

Le client doit :

- Transmettre les dimensions des colis (L x l x h), il est nécessaire que le colis ne dépasse pas les 1,20 m sur n'importe quel côté.
- Transmettre le poids du colis.
- Remplir la facture (ou nous transmettre sa facture si déjà existante) puis la retourner par mail à Real Premium

Important :

Rapport poids volume : Un kilo de plume ne pèse pas plus lourd qu'un kilo de plomb, mais il prend beaucoup plus de place dans un avion.

Le principe est simple : le volume en m³ du colis est transformé en un poids volumétrique selon la formule suivante

(longueur x largeur x hauteur) (en cm) / 5000 = poids volumétriques (en kilo)

La facturation se base donc soit sur le poids brut réel ou sur le poids volumétrique. La compagnie aérienne prendra le poids le plus élevé pour poids de taxation.

Etape 2 : vérification et estimation, prévision d'envoi

A réception des documents demandés,

Real premium vous communiquera le prix de l'envoi mais aussi l'estimation des droits douane à destination,

NB : Plus vite l'envoi de la facture pro-forma nous sera transmise, plus vite nous pourrons vous communiquer les droits douanes qui sont estimés par les agents à Madagascar

Les tarifications et estimations sont basées sur les informations que vous nous transmettez ; en cas d'ajustement(s) nécessaire(s) (par exemple poids, dimensions ou autres), le tarif sera ajusté directement

Etape 3 : Validation et réalisation

Après validation des tarifs et règlement avant opération ;

Real premium confirmera la réservation et vous transmettra, par mail, bordereau et waybill à imprimer ainsi que le numéro de suivi DHL de votre dossier pour vous permettre de suivre l'avancement en temps réel.

Il faudra imprimer 3 exemplaires de la pro-forma et les transmettre aux coursiers qui va procéder à l'enlèvement de vos colis

Il faudra également transmettre à Real Premium, par mail, une **copie de la pièce d'identité de l'expéditeur**, exigible par les services douaniers (CNI, passeport...)

Etape 4 : Règlements à destination

Le règlement des droits de douane à l'importation se fera à destination et directement à DHL France.

Après règlement de la facture import France, le colis vous sera remis au lieu convenu (à domicile ou à un lieu convenu).

En cas de surcharges à la livraison (supplément dû à une zone très éloignée ou difficile d'accès), vous serez informés à destination par les agents locaux et déciderez de la démarche à suivre (livraison avec supplément, retrait en agence DHL ou à un lieu convenu sans supplément)

En cas de litiges, autres que commerciales, en vous vous servant de votre numéro de suivi DHL pour référence :

- Contacter le service client aux numéros suivants

Telma 22 428 39 et 034 42 177 52 ;

Orange 032 11 177 52 ;

Airtel 033 11 177 77-

- Adresser une lettre de réclamation à cs.mg@dhl.com

L'équipe de Real Premium

contact@rp-sl.com