

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

DU SERVICE CDISCOUNT TRANSPORT

I. PRESENTATION

CDISCOUNT, en sa qualité de site hébergeur met à disposition une plateforme technique de Marketplace intégrée à son site internet www.cdiscount.com (ci-après la « Marketplace »), qui permet aux vendeurs professionnels (ci-après les « Vendeurs ») de présenter et vendre des produits ou services (ci-après les « Produits ») en vue de leur acquisition en ligne par des consommateurs situés en France métropolitaine, Corse comprise (ci-après les « Acheteurs »).

CDISCOUNT développe une division indépendante et autonome, laquelle propose aux Vendeurs un nouveau service, accessible depuis la plateforme (la « Plateforme » : accessible au lien https://www.apps.transport.cdiscount.com/users/sign_in), leur permettant de gérer de façon autonome les expéditions de leurs colis directement aux Acheteurs, pour toutes leurs commandes éligibles (ci-après le « Service »).

A cet égard, le Vendeur reconnaît et accepte que le Service opère une mise en relation entre un Transporteur et le Vendeur, grâce auquel le Vendeur bénéficie de tarifs préférentiels et peut souscrire à un contrat de transport. Cdiscount n'est pas partie à ce contrat de transport.

Les présentes conditions générales d'utilisation du Service (ci-après les « CGU ») complètent les conditions générales de mise à dispositions de la Marketplace par le Site Hébergeur (ci-après les « CGMAD »).

En cas de contradiction entre les stipulations des CGU et les CGMAD, les CGMAD prévaudront.

Sauf définition contenue dans les présentes CGU, tous les termes dont la première lettre est en majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGMAD.

II. DEFINITIONS

« **Espace vendeur** » signifie l'interface personnelle du Vendeur à travers laquelle il gère sa boutique hébergée sur la Marketplace de CDISCOUNT.

« **Ticket** » signifie une prise de contact avec CDISCOUNT, à l'initiative du Vendeur, directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE.

« **Transporteur** » signifie l'opérateur de transport avec lequel CDISCOUNT met le Vendeur en relation afin que ce dernier achète une prestation de transport pour ses Produits.

III. CONDITIONS D'ACTIVATION ET DE MAINTIEN DU SERVICE

3.1. Conditions d'activation

Le Service est activé par CDISCOUNT, dès lors que le Vendeur éligible a communiqué à CDISCOUNT les informations nécessaires à l'ouverture de son compte sur la Plateforme, et confirme par un clic en ligne avoir pris connaissance des documents communiqués et les accepter sans réserve, dont :

- les présentes CGU,
- les conditions générales des Transporteurs,
- les grilles tarifaires du Service.

3.2. Conditions d'éligibilité et de maintien du service

Les conditions cumulatives d'éligibilité sont :

- Le respect des présentes CGU ;
- Le respect des CGMAD, dont les indicateurs de qualité ;
- L'expédition des Produits du Vendeur depuis un pays de l'Union Européenne ;
- Le fait de ne pas présenter une situation financière débitrice envers Cdiscount.

Le Service est accessible par le Vendeur via la Plateforme dès lors que la commande est « validée à expédier ». Le Service est uniquement disponible pour les commandes éligibles et non gérées par le service Cdiscount.Fulfilment.

L'utilisation du Service est personnelle. Elle ne saurait bénéficier à un tiers, même partiellement.

3.3. Licence d'utilisation de la Plateforme

Le Vendeur reconnaît et accepte disposer d'une licence non exclusive d'utilisation de la Plateforme en contrepartie du paiement de son abonnement, consentie pour la durée d'inscription du Vendeur au Service. Cette licence est incessible et ne saurait être considérée comme un transfert de propriété. Le Vendeur s'interdit donc de céder, transférer, prêter, sous-licencier, déléguer ou concéder à un tiers, même à titre gratuit, directement ou indirectement, un quelconque droit d'utilisation de la Plateforme.

Il est également rappelé que toute utilisation non-conforme à la licence est susceptible de poursuites judiciaires. A ce titre, le Vendeur s'oblige à prendre toutes mesures nécessaires, notamment de sécurité, à l'égard de son personnel comme de tout tiers pour assurer le respect des droits de propriété intellectuelle du propriétaire de la Plateforme.

Le Vendeur s'interdit en tout état de cause :

- de tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des composantes de la Plateforme sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit ;

- de tenter de décompiler, désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie de la Plateforme ;
- d'accéder à l'ensemble ou une partie de la Plateforme dans le but de concevoir une solution concurrente ;
- d'accéder à la Plateforme sous forme de code source ou de codage déverrouillé avec commentaires ;
- de tenter de toute manière que ce soit de supprimer, contourner toute mesure de protection technique (MPT), ni utiliser ou fabriquer dans une optique de vente ou de location, importer, distribuer, vendre ou louer, proposer à la vente ou à la location, promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé des MPT,
- d'utiliser la Plateforme afin de prodiguer des services à des tiers ou octroyer une sous licence, vendre, louer, céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre la Plateforme disponible de toute autre manière à toute tierce partie.

Enfin, le Vendeur s'engage à mettre en œuvre tout ce qui est raisonnable pour empêcher tout accès, ou utilisation non autorisée de la Plateforme et dans le cas d'un tel accès ou utilisation non autorisé, d'en aviser le propriétaire de la Plateforme dans les plus brefs délais.

3.4. Confidentialité des données disponibles sur la Plateforme

En connectant ses autres sites de vente sur la Plateforme afin d'imprimer ses étiquettes de transport, le Vendeur reconnaît et accepte que CDISCOUNT ait accès aux données de ces commandes sur ses autres sites de ventes afin de réaliser le support technique et pouvoir apprécier l'exécution des prestations de la Plateforme et l'utilisation par les Vendeurs.

L'intégralité des données auxquelles Cdiscount peut avoir accès sont protégées et ne peuvent pas être utilisées à d'autres fins que celles du Service.

Le Vendeur est informé que ces données sont conservées sur la plateforme pour une durée de 11 ans.

IV. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Dès lors que le Vendeur a accepté une commande Produit, le Vendeur peut rechercher une prestation de transport.

4.1. Informations du Vendeur préalable

4.1.1. Conformité des Produits

Le Vendeur est responsable des Produits qu'il expédie. Il s'engage à ce que les Produits qu'il expédie soient conformes à toutes les lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'aux conditions générales du transporteur choisi. Le Vendeur s'engage notamment, mais non limitativement, à ce que les Produits qu'il expédie ne porte pas atteinte aux normes de sécurité applicables ni aux droits de tiers.

4.1.2. Incoterms utilisés

Le Vendeur reconnaît et accepte de n'effectuer ses envois qu'en application du seul incoterm DDP pour toutes les prestations de transport qu'il achète, pour toutes les expéditions de Produits issus de commandes passées sur la Marketplace (en application des CGMAD qu'il a accepté).

Le Vendeur reconnaît et accepte que toute expédition réalisée en utilisant ou tentant d'utiliser un autre incoterm pourra être réexpédiée par le Transporteur à tout moment du transport ou pourra ne pas être prise en charge par le Transporteur.

En outre, le Vendeur reconnaît et accepte que toute tentative d'expédition en application d'un autre incoterm que DDP pourra être considéré par CDISCOUNT comme une tentative de fraude et légitimerait une résiliation pour faute de l'accès au Service par le Vendeur.

4.1.3. Dispositions spécifiques aux envois expédiés hors Union Européenne

Lors de l'ouverture prochaine du Service aux envois de commandes depuis l'international, le Vendeur devra, préalablement à tout envoi international, avoir ouvert un « *compte duties* » auprès du Transporteur auprès de qui il souhaite acheter une prestation de transport via le Service. Ce *compte duties* permet au Transporteur de facturer directement au Vendeur les éventuels droits de douanes et autres taxes associés à l'importation du Produit. Le Vendeur doit impérativement renseigner son *compte duties* pour valider la commande de prestation de transport auprès du Transporteur choisi.

4.1.4. Assurance

Le Vendeur reconnaît et accepte que ses expéditions de Produits effectuées via le Service bénéficient des conditions d'assurance des Transporteurs auxquels il fait appel. CDISCOUNT ne fournit aucune assurance complémentaire. Le Vendeur pourra, si l'option est proposée par le Transporteur qu'il sélectionne, souscrire à une assurance *ad valorem* complémentaire pour ses expéditions, qui lui sera ensuite refacturée par CDISCOUNT.

4.2. Recherche d'une prestation de transport par Vendeur

Afin de rechercher une prestation de transport, le Vendeur doit impérativement :

- Se connecter à la Plateforme avec les identifiants et mot de passe communiqués par la Plateforme ;
- Renseigner les identifiants et mot de passe de son compte *API Cdiscount* afin que la Plateforme puisse récupérer les informations des commandes passées par ses clients sur Cdiscount Marketplace. Pour ses autres sites de ventes pouvant communiquer, sous sa responsabilité, via API à la Plateforme (liste disponible sur la Plateforme), le Vendeur devra également renseigner les identifiants et mots de passe des comptes associés. Cette action ne sera menée par le Vendeur qu'au moment de la configuration de son compte ;

- Sélectionner dans la Plateforme la commande issue d'une vente réalisée éligible au statut « validée à expédier » ;
- Cliquer sur le bouton « générer une étiquette » disponible ;
- Identifier, grâce aux documents transmis par CDISCOUNT (notamment les CGV des transporteurs et les grilles tarifaires) le Transporteur qu'il souhaite choisir pour l'expédition du colis.
- Sélectionner sur la Plateforme le Transporteur ainsi sélectionné ;
- Compléter les informations obligatoires, notamment le poids du colis (en grammes);
- Choisir des options complémentaires le cas échéant.

A noter :

Le Vendeur est parfaitement informé que CDISCOUNT ne garantit pas qu'une prestation de transport soit disponible via le Service au vu des informations de la commande. Le Service dépend de l'offre des Transporteurs.

Le Vendeur reconnaît et accepte que les délais de livraison sont fournis par les Transporteurs sous leur seule responsabilité. En aucun cas CDISCOUNT ne saurait être responsable du défaut de livraison dans le délai estimé par le transporteur.

4.3. Achat d'une prestation de transport par le Vendeur

Pour rappel, le Vendeur a accepté, préalablement à son inscription au Service, que les conditions du Transporteur choisi lui sont applicables pour le contrat de transport qu'il souscrit.

CDISCOUNT attire l'attention du Vendeur sur le fait que les clauses contenant notamment des restrictions supplémentaires en matière de marchandises prohibées complètent les CGU et CGMAD. **Le Vendeur s'engage à respecter des conditions des Transporteurs qu'il accepte.**

Lorsque le Vendeur est dirigé vers une page récapitulative de la prestation de transport souhaitée, il doit ensuite vérifier les informations communiquées puis valider son achat de prestation de transport.

4.3.1. Impression de l'étiquette de transport et expédition de la commande client

Dès lors que le Vendeur confirme son achat de prestation de transport, le Vendeur est redirigé vers la page de confirmation d'achat où sont disponibles :

- les informations de *tracking* pré-remplies pour la commande client concernée ;
- le lien permettant au Vendeur d'ouvrir ou de télécharger son étiquette de transport en vue de son impression et apposition sur le colis. Le Vendeur peut également retrouver ultérieurement son étiquette de transport à imprimer sur la Plateforme dans le détail de chaque commande client pour laquelle le Vendeur a acheté une prestation de transport via le Service.

Le Vendeur s'engage à préparer le colis de façon professionnelle conformément aux éventuelles instructions communiquées par le Transporteur, notamment à apposer tous les documents nécessaires sur le colis, et à fournir les documents d'accompagnement utiles le cas échéant.

Le Vendeur s'engage à ce que toutes les informations qu'il a communiquées au moment de l'achat de la prestation de transport correspondent à la réalité (notamment description, quantité et déclaration de valeur du/des Produit(s), poids et dimension du colis). Il s'engage également à respecter l'ensemble des réglementations relatives au transport de ses Produits.

Le Vendeur ne doit pas réaliser d'action manuelle sur son Espace Vendeur pour confirmer l'expédition du colis au client. Cette information, ainsi que le numéro de *tracking* du colis, sont automatiquement renseignées sur son Espace Vendeur.

4.3.2. Modalités de ramassage et de livraison

Le Vendeur est responsable de la remise du colis au Transporteur choisi. Si le Vendeur a choisi un enlèvement du colis, lorsque cette option est disponible auprès du Transporteur choisi et si le Vendeur ne dispose pas déjà d'une collecte auprès dudit Transporteur, il doit rentrer directement en contact avec le Transporteur pour convenir de la date d'enlèvement.

Le Vendeur reconnaît et accepte que les conditions du Transporteur choisi pour le transport des Produits s'appliquent notamment au ramassage, à la dépose du colis dans un point d'expédition, au transport et à la livraison.

4.3.3. Modification de la commande de prestation de transport après achat

Le Vendeur n'a pas la possibilité de modifier après achat sa commande de prestation de transport.

4.3.4. Emission des réclamations et réserves par CDISCOUNT

1) Emission de réclamations ou réserves par le Vendeur

Le Vendeur doit impérativement ouvrir un Ticket directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE, en mentionnant toutes les informations requises. Le détail de la procédure d'émissions de réclamations et de réserves sera communiqué au Vendeur.

En cas de déclaration de perte ou d'avarie constatée par :

- le client : le Vendeur doit adresser immédiatement une réclamation à CDISCOUNT directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE.
- le Vendeur à la suite du retour du colis, il doit :
 - o émettre des réserves caractérisées immédiatement auprès du Transporteur à la réception du colis; et

- adresser immédiatement une réclamation à CDISCOUNT directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE.

2) Résolution des réclamations ou réserves par CDISCOUNT

Le Vendeur donne mandat à CDISCOUNT d'émettre, en son nom et pour son compte, toutes les réclamations et réserves relatives aux achats de prestations de transport dans le cadre du Service.

Le Vendeur reconnaît et accepte que le succès de sa réclamation ne dépend que des éléments qu'il communique à CDISCOUNT. Le Vendeur s'engage donc à communiquer à CDISCOUNT toutes les pièces justificatives permettant à CDISCOUNT d'ouvrir la réclamation. A défaut, le Vendeur reconnaît et accepte que CDISCOUNT ne pourra pas agir auprès du Transporteur.

CDISCOUNT transmettra au Vendeur la réponse apportée par le Transporteur à la réclamation émise, et versera au Vendeur l'indemnisation accordée par le Transporteur, le cas échéant. En tout état de cause, CDISCOUNT ne s'engage en aucun cas à une issue favorable de la réclamation du Vendeur auprès du Transporteur. CDISCOUNT rappelle enfin que les conditions d'indemnisation dépendent de chaque Transporteur.

4.3.5. Suivi du transport opéré par le Transporteur

Dès lors qu'il est pris en charge par le Transporteur, le *tracking* du colis est disponible dans l'Espace Vendeur, sur le détail de la commande concernée, et mis à jour selon les informations des Transporteurs. Il est dès lors également accessible au client via son suivi de commande.

La livraison est exécutée sauf stipulations contraires dans les conditions générales du Transporteur choisi par le Vendeur.

4.3.6. Gestion des colis refusés ou endommagés

En cas de refus d'un colis par un Acheteur, certains Transporteurs réexpédient automatiquement le colis au Vendeur et facturent des frais liés ce retour : voir conditions des Transporteurs mentionnées dans leurs tarifs.

4.4. Modification des conditions d'utilisation du Service

CDISCOUNT ne garantit pas la pérennité du Service et de ses fonctionnalités dans leur état actuel. CDISCOUNT se réserve le droit de modifier, ajouter ou supprimer des fonctionnalités au Service. Peuvent être concernés, sans que cette liste soit limitative, des changements de présentation, de fonctionnement, l'ajout ou la suppression d'options.

Lorsque la modification engendre un changement des CGU, le Vendeur est prévenu des changements par email envoyé par CDISCOUNT dans un délai raisonnable avant la date d'entrée en vigueur des CGU modifiées et doit, le cas échéant, accepter les CGU modifiées au moment de sa prochaine connexion.

V. OBLIGATIONS DES VENDEURS

Les Vendeurs s'engagent à respecter les CGU du Service dans leur intégralité ainsi que les stipulations impératives des Conditions Générales des Transporteurs auprès desquels ils achètent des prestations de transport de Produits.

Enfin, les Vendeurs s'engagent à ne pas se livrer, directement ou indirectement, à des activités frauduleuses, illicites, inappropriées ou illégales dans le cadre de l'utilisation du Service, ces activités incluant :

- le fait d'interférer avec le bon fonctionnement du Service ;
- la tentative de contournement d'un quelconque mécanisme mis en œuvre par CDISCOUNT pour détecter ou empêcher la conduite de telles activités ;
- L'utilisation du Service aux fins de détournement de la clientèle de CDISCOUNT, notamment en insérant un contenu de quelque nature que ce soit visant à inciter les clients de CDISCOUNT à se diriger vers des contenus externes.

VI. DESACTIVATION DU SERVICE

6.1. Désactivation pour non respect des conditions d'éligibilité et de maintien du Service

CDISCOUNT peut désactiver, de façon temporaire ou permanente, l'accès du Vendeur au Service dès lors que ce dernier ne remplit plus les conditions d'éligibilité mentionnées ci-avant. Le Vendeur est informé des raisons de cette désactivation.

En outre, CDISCOUNT se réserve le droit, sans préjudice de la possibilité d'appliquer les sanctions prévues aux CGMAD, de prendre toute autre mesure complémentaire que CDISCOUNT jugerait nécessaire.

Le Service pourra être réactivé lorsque le Vendeur remplira à nouveau les conditions d'éligibilité. Le Vendeur pourra en faire la demande auprès de CDISCOUNT par email à l'adresse Support.transport@cdiscount.com.

6.2. Autres cas de désactivation

6.2.1. A l'initiative du Vendeur :

Le Vendeur n'a aucune obligation à utiliser le Service. Dès lors, le Vendeur est libre, pour toute commande de client, de choisir d'utiliser ou non le Service.

Pour mettre fin à son abonnement, le Vendeur doit en faire la demande exprès à CDISCOUNT directement sur la Plateforme, via la rubrique « Contacter le Support » de l'onglet AIDE. La désactivation sera effective dans les 72heures ouvrées suite à la réception par CDISCOUNT de cet email.

6.2.2. A l'initiative de CDISCOUNT :

CDISCOUNT peut mettre fin au Service à tout moment en envoyant une communication écrite adressée par e-mail au Vendeur avec un préavis de trois (3) mois.

6.3. Désactivation pour clôture du compte Vendeur

Toute résiliation des CGMAD quelle qu'en soit la cause, entraîne automatiquement la désactivation du Service.

6.4. Conséquences de la désactivation

En cas de désactivation du Service pour quelque raison que ce soit, le Service ne sera plus accessible au Vendeur.

VII. FACTURATION

7.1. Abonnement au Service

Afin d'accéder au Service, le Vendeur s'engage à acquitter mensuellement la somme de 29,99 € HT auprès de CDISCOUNT.

Cette somme est exigible en début de mois.

CDISCOUNT a la possibilité de réviser le montant de cette contribution, le Vendeur étant libre de l'accepter ou de mettre fin à sa collaboration avec CDISCOUNT dans les conditions visées à l'article susmentionné.

7.2. Prestations achetées via le Service

7.2.1 Prestations achetées

Le prix affiché inclut le prix de la prestation de transport et la taxe gasoil.

Il n'inclut pas les éventuels :

- coûts annexes non prévisibles pouvant découler, sans que cette liste soit limitative, d'informations manquantes ou erronées fournies par le Vendeur notamment relatives au colis,

de la réexpédition, de l'entreposage ou d'une autre opération nécessaire à l'acheminement du colis ;

- droits de douanes, taxes (hors taxe gasoil), redevances et autres frais liés à l'importation des produits du Vendeur. Ces derniers sont facturés directement au Vendeur par le Transporteur, via le *compte duties* créé.

Le Vendeur est informé que toutes les étiquettes de transport achetées et non utilisées en application des grilles tarifaires mises à disposition du Vendeur par CDISCOUNT seront facturées au Vendeur au montant forfaitaire de 0,15 € HT, hors conditions particulières des transporteurs mentionnées sur leurs tarifs.

CDISCOUNT ne s'engage pas sur la durée des tarifs affichés. CDISCOUNT modifiera les tarifs des Transporteurs selon leurs indications.

7.2.2. Modalités de facturation

La facturation des prestations de transport achetées par le Vendeur via le Service est émise par CDISCOUNT mensuellement, pour les prestations du mois écoulé, et payable à la décade suivante. Le montant facturé correspond au montant mentionné dans les tarifs en vigueur communiqués par CDISCOUNT au Vendeur, au regard des caractéristiques réelles du colis constatées par les Transporteurs. Ces caractéristiques réelles constatées par les Transporteurs sont communiquées au Vendeur dans le détail accompagnant les factures, la clé de réconciliation étant le numéro de tracking.

Les factures pour l'utilisation du Service sont adressées au Vendeur, accompagnées de leur détail, par email ou par courrier postal.

7.3. Compensation

Toutes les sommes dues à CDISCOUNT sont immédiatement exigibles et payables par compensation – que les conditions légales de la compensation soient réunies ou non.

VIII. RESPONSABILITE

Dans le cadre du Service, CDISCOUNT se contente de mettre à la disposition du Vendeur une plateforme technique de commande de prestations de transport et centralise la facturation. CDISCOUNT n'agit et ne doit en aucun cas apparaître comme transporteur, importateur, consignataire, commissionnaire, expéditeur ou destinataire des produits du Vendeur.

8.1. Responsabilité de CDISCOUNT

CDISCOUNT met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer les prestations objets des présentes CGU mais ne garantit pas que le Service soit disponible en permanence, sans aucun dysfonctionnement.

CDISCOUNT est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles dans la limite du montant de facturation au titre du Service objet du litige au cours d'une année civile.

CDISCOUNT ne peut être tenu pour responsable des dommages indirects, notamment les dommages liés au manque à gagner, résultant de l'utilisation du Service ou au contraire l'impossibilité d'utiliser le Service.

En outre, CDISCOUNT ne saurait être responsable de l'inaccessibilité, temporaire ou définitive, aux services proposés par les Transporteurs.

8.2. Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur est seul responsable des informations relatives aux Produits qu'il expédie en totale autonomie et au transport y relatif qu'il achète via le Service.

Dès lors, le Vendeur répondra seul de ses actes et de leurs conséquences (juridiques, administratives, financières, etc.), notamment auprès des autorités nationales, supra nationales et de ses cocontractants, en cas de contravention à l'une des réglementations ou conventions applicables (incluant les CGU et les Conditions Générales du transporteur choisi).

Cdiscount **Transport**

TARIFS HT€ 2018
Version 01/08/2018

Cdiscount · Marketplace



Grilles tarifaires applicables à partir
du 01/08/2018

Grille Colissimo (France -> France) 1/5



Le tarif comprend : Prix du transport HT€, Taxe Gasoil incluse

Zone de livraison : France métropolitaine, CORSE incluse, à domicile ou Point Retrait

colissimo	Colissimo Domicile		Colissimo Point Retrait
	Poids jusqu'à	sans signature	avec signature
	à La Poste, en relais Pickup, en consigne Pickup Station		
	au départ de la France, Corse Inclusive		
0,25 kg	5,67 €	6,49 €	4,44 €
0,50 kg	6,37 €	7,33 €	5,15 €
0,75 kg	7,12 €	8,08 €	5,89 €
1 kg	7,71 €	8,67 €	6,48 €
2 kg	8,52 €	9,48 €	7,30 €
3 kg	9,34 €	10,30 €	8,12 €
4 kg	10,18 €	11,14 €	8,95 €
5 kg	10,99 €	11,95 €	9,77 €
6 kg	11,83 €	12,79 €	10,61 €
7 kg	12,65 €	13,60 €	11,42 €
8 kg	13,46 €	14,42 €	12,24 €
9 kg	14,30 €	15,26 €	13,07 €
10 kg	15,11 €	16,07 €	13,89 €
11 kg	15,95 €	16,91 €	14,73 €
12 kg	16,77 €	17,72 €	15,54 €
13 kg	17,59 €	18,55 €	16,37 €
14 kg	18,42 €	19,38 €	17,19 €
15 kg	19,23 €	20,19 €	18,01 €
16 kg	20,07 €	21,03 €	18,85 €
17 kg	20,89 €	21,85 €	19,66 €
18 kg	21,71 €	22,67 €	20,49 €
19 kg	22,54 €	23,50 €	21,32 €
20 kg	23,36 €	24,31 €	22,13 €
21 kg	24,19 €	25,15 €	22,97 €
22 kg	25,01 €	25,97 €	23,78 €
23 kg	25,83 €	26,79 €	24,61 €
24 kg	26,66 €	27,62 €	25,44 €
25 kg	27,48 €	28,43 €	26,25 €
26 kg	28,31 €	29,27 €	27,09 €
27 kg	29,13 €	30,09 €	27,90 €
28 kg	29,95 €	30,91 €	28,73 €
29 kg	30,78 €	31,74 €	29,56 €
30 kg	31,60 €	32,56 €	30,37 €

Avec **Colissimo**, faites livrer vos colis là où vous le souhaitez

A **domicile** ou en **points retrait**, envoyez vos colis selon le mode de livraison le plus adapté à votre besoin.



DOMICILE

1 En France de la livraison aux particuliers.

Votre colis livré partout en France.

Gratuité du retour expéditeur pour les colis non distribué



POINT RELAIS

Livrez dans:

10 000 bureaux de postes
7500 Relais Pickup
1000 Consignes pick

Le mode de livraison plébiscité par les internautes



RETOUR

Possibilité de générer des étiquettes de retours* pour vos clients.

Solution intégrée à notre offres de transports, encore une manière d'augmenter la satisfaction client

- Tarifs valables en France métropolitaine, corse incluse
- Les étiquettes retour s'effectue avec Colissimo sans signature

Grille Colissimo (France -> Europe) 2/5

Le tarif comprend : Prix du transport HT€, Taxe Gasoil incluse

Zones de livraison : Europe*, à domicile ou Point Retrait

Poids jusqu'à	Colissimo Domicile						Colissimo Point Retrait				Colissimo Retour International			
	sans signature		avec signature				en bureau de poste en relais en consigne				en bureau de poste			
	ZONE1 (BE)	ZONE3 (CH)	ZONE1	ZONE2	ZONE3	ZONE4	ZONE1	ZONE2	ZONE3	ZONE4	ZONE1* Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas	ZONE2* Autriche, Espagne**Portugal**, Royaume-Uni, **Hors territoires spécifiques	ZONE3*Estonie, Hongrie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie	ZONE4* Croatie, Finlande, Grèce, Malte, Roumanie,
au départ de la France, Corse Inclusive														
0,50 kg	7,86 €	10,17 €	8,37 €	9,60 €	10,68 €	12,26 €	7,86 €	9,09 €	10,17 €	11,75 €	10,46 €	11,69 €	11,74 €	14,36 €
1 kg	9,67 €	12,73 €	10,19 €	12,17 €	13,24 €	14,96 €	9,67 €	11,66 €	12,73 €	14,44 €	12,28 €	14,27 €	14,31 €	17,06 €
2 kg	10,39 €	14,27 €	10,90 €	13,59 €	14,78 €	16,44 €	10,39 €	13,08 €	14,27 €	15,92 €	13,00 €	15,71 €	15,86 €	18,54 €
3 kg	11,18 €	15,59 €	11,69 €	14,47 €	16,10 €	18,01 €	11,18 €	13,96 €	15,59 €	17,49 €	13,79 €	16,58 €	17,18 €	20,13 €
4 kg	11,94 €	17,19 €	12,46 €	15,25 €	17,71 €	20,14 €	11,94 €	14,73 €	17,19 €	19,62 €	14,55 €	17,35 €	18,80 €	22,25 €
5 kg	12,67 €	18,84 €	13,18 €	16,07 €	19,35 €	24,31 €	12,67 €	15,56 €	18,84 €	23,79 €	15,28 €	18,18 €	20,44 €	26,45 €
6 kg	13,39 €	24,91 €	13,91 €	16,85 €	25,43 €	27,50 €	13,39 €	16,34 €	24,91 €	26,99 €	16,01 €	18,96 €	26,54 €	29,65 €
7 kg	14,11 €	26,34 €	14,62 €	17,73 €	26,86 €	31,30 €	14,11 €	17,21 €	26,34 €	30,79 €	16,74 €	19,85 €	27,98 €	33,46 €
8 kg	14,83 €	27,69 €	15,35 €	18,50 €	28,21 €	35,93 €	14,83 €	17,99 €	27,69 €	35,41 €	17,45 €	20,62 €	29,32 €	38,10 €
9 kg	15,56 €	29,04 €	16,07 €	19,28 €	29,56 €	38,60 €	15,56 €	18,75 €	29,04 €	38,09 €	18,18 €	21,40 €	30,68 €	40,79 €
10 kg	16,29 €	30,38 €	16,80 €	20,05 €	30,89 €	41,89 €	16,29 €	19,54 €	30,38 €	41,38 €	18,91 €	22,17 €	32,01 €	44,08 €
15 kg	20,42 €	37,97 €	20,93 €	24,34 €	38,49 €	56,60 €	20,42 €	23,82 €	37,97 €	56,09 €	23,06 €	26,48 €	39,63 €	58,83 €
20 kg	24,55 €	45,47 €	25,06 €	28,53 €	45,99 €	66,37 €	24,55 €	28,02 €	45,47 €	65,85 €	27,20 €	30,68 €	47,16 €	68,62 €
25 kg	28,68 €	53,01 €	29,20 €	32,71 €	53,53 €	78,60 €					31,34 €	34,87 €	54,71 €	80,89 €
30 kg	32,81 €	55,16 €	33,33 €	36,90 €	55,67 €	91,14 €					35,48 €	39,06 €	56,87 €	93,48 €

Zoning Seuls les pays hors droits de douane sont accessibles

Zone 1 : Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas.

Zone 2 : Autriche, Espagne (hors territoires spécifiques), Portugal, Royaume-Uni.

Zone 3 : Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suisse**.

Zone 4 : Territoires spécifiques de l'Espagne (Baléares, Canaries, Ceuta, Melilla).

- Sont exclus les territoires rattachés aux pays Européens ci contre (soumis à droits de douane) :

LES TERRITOIRES SPÉCIFIQUES

- **Allemagne :** Île d'Helgoland, Territoire de Büsingen
- **Danemark :** Îles Féroé, Groënland
- **Espagne :** Ceuta, Melilla, Îles Canaries
- **Finlande :** Îles Åland
- **Grèce :** Mont Athos
- **Italie :** Livigno, Campione d'Italia, Vatican, Saint-Marin
- **Royaume-Uni :** Jersey, Guernesey, Île de Man, Gibraltar

1. Qualité de l'annonce

Vous permettre, ainsi qu'à vos clients destinataires, de bénéficier d'une livraison à domicile de qualité, nécessite pour Colissimo la mise à disposition par vos soins de toutes les informations utiles et fiables pour une livraison réussie.

A ce titre, les informations transmises dans les annonces et imprimées sur les étiquettes de transport, sont des données essentielles à la livraison de vos colis. En effet, une information erronée ou manquante a des impacts directs sur le service de livraison que nous réalisons et influe sur l'information communiquée au destinataire.

Ainsi le supplément qualité de l'annonce peut vous être appliqué en cas de non-conformité des informations transmises :

Supplément	Définition	Tarifs HT/colis
Absence d'EDI le jour J avant minuit*	Absence ou arrivée en J après minuit par rapport à la prise en charge	0,10 €
Adresse non transmise	Pas d'adresse	0,10 €
Problème CP/Commune	Le code postal et la commune ne sont pas compatibles	0,90 €
Absence e-mail/téléphone	E-mail et téléphone absents (présence obligatoire du mail ou du téléphone)	0,10 €

2. Suppléments standards

		Tarifs HT par colis
Colis non mécanisable	Tout colis ne répondant pas à une seule des caractéristiques du colis standard défini dans nos conditions générales de ventes nécessite un traitement spécifique.	6 €
Colis non admis	<p>Par principe un colis non admis ne doit pas être remis à La Poste. Pour tous les modes de distribution les envois ne répondant ni aux conditions des colis mécanisables ni à celles des colis non mécanisables définis dans les conditions générales ne sont pas admis dans le réseau postal.</p> <p>Un colis est non admis notamment pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - poids - emballage - dimensions - conditionnement 	50 €
Poids volumétrique	Le poids volumétrique est appliqué sur les colis à destination de l'international (liste des pays concernés sur www.laposte.fr/fiches-pays-colis **) et de l'Outre-Mer transportés par avion. La Poste appliquera le tarif correspondant au poids volumétrique, si ce dernier est supérieur au poids réel du colis.	Ltxh (en cm)/5000

Options	Colissimo Domicile sans signature	Colissimo Domicile avec Signature	Colissimo Point Retrait à La Poste, en relais Pickup, en consigne Pickup Station						
Assurance optionnelle : Une assurance ad valorem jusqu'à 1 500 € HT , couvrant la perte ou l'avarie de l'envoi. Tarif : 0,90 € HT par tranche indivisible de 150 €		X	X						
Contre-Remboursement : Envoi des colis contre paiement à la livraison, jusqu'à 1 500 € HT Tarif : 9 € HT		X							
Recommandation : 3 niveaux d'assurance forfaitaire : <table border="1" data-bbox="173 763 522 839"> <tr> <td>R1 (31€)</td> <td>R2 (153€)</td> <td>R3 (458€)</td> </tr> <tr> <td>2,70 € HT</td> <td>3,30 € HT</td> <td>4,20 € HT</td> </tr> </table>	R1 (31€)	R2 (153€)	R3 (458€)	2,70 € HT	3,30 € HT	4,20 € HT		X	X
R1 (31€)	R2 (153€)	R3 (458€)							
2,70 € HT	3,30 € HT	4,20 € HT							

Colissimo Domicile – sans signature

Une fois le colis préparé par nos soins, il vous sera livré dans un délai indicatif de 48h, directement dans votre boîte à lettres. Si celle-ci n'est pas assez grande et que vous êtes absent, un avis de passage vous sera déposé vous permettant de choisir sur Internet une nouvelle date de livraison dans les 6 jours ouvrés ou de récupérer votre colis dès le lendemain 15h dans le bureau de poste de votre choix. Si vous n'exprimez pas de choix, vous pourrez alors récupérer votre colis dans votre bureau de poste de rattachement, dans un délai de 15 jours.

Colissimo Domicile – avec signature

Une fois le colis préparé par nos soins, il vous sera livré dans un délai indicatif de 48h et remis contre signature. Si êtes absent, un avis de passage vous sera déposé vous permettant de choisir sur Internet une nouvelle date de livraison dans les 6 jours ouvrés ou de récupérer votre colis dès le lendemain 15h dans le bureau de poste de votre choix. Si vous n'exprimez pas de choix, vous pourrez alors récupérer votre colis dans votre bureau de poste de rattachement, dans un délai de 15 jours.

Colissimo Point Retrait

Avec Colissimo Point Retrait vous disposez de plusieurs modalités de retrait au choix pour récupérer votre colis

– **A La Poste**, vous pouvez choisir l'établissement dans lequel vous souhaitez vous faire livrer (sans passage préalable de votre facture à domicile) parmi les 9 000 bureaux de poste disponibles partout en France métropolitaine.

Une fois le colis préparé par nos soins, il vous sera livré dans un délai indicatif de 48h et vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et e-mail. Vous pouvez alors venir le récupérer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis nous sera retourné.

– **en relais Pickup**, vous pouvez choisir l'un des 7500 commerçants de proximité du réseau Pickup, à proximité de votre domicile, de votre lieu de travail ou de vacances, auprès duquel vous souhaitez vous faire livrer

Une fois le colis préparé par nos soins, il vous sera livré dans un délai indicatif de 48h et vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et e-mail. Vous pouvez alors venir le récupérer dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis nous sera retourné.

– **en consigne Pickup Station** vous pouvez choisir l'une des 500 consignes automatiques de retrait pour faire livrer votre colis. Implanter sur votre trajet (**gare, métro, parking, centres commerciaux...**) ils sont accessibles 7j/7 et 24h/24 (**sauf consignes soumis aux horaires des galeries marchandes et zones de transports**)

Une fois le colis préparé par nos soins, il vous sera livré dans un délai indicatif de 48h et vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS et e-mail. Ce dernier vous précisera vos codes de retrait vous permettant de retirer votre colis pendant 3 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis nous sera retourné.

Nouveau!

Grilles tarifaires applicables à partir
du 01/08/2018

- Delivengo easy est une offre d'expédition de petites marchandises, jusqu'à 2kg à l'international, en service prioritaire avec suivi (faible valeur).

Poids	Union Européenne hors Suisse
0-250g	6,64 €
250-500g	7,57 €
500-1000g	9,38 €
1000-2000g	10,34 €

** Vous expédiez + de 250 colis/an, n'hésitez pas à contacter votre interlocuteur habituel.

Le tarif comprend *:

- Le prix du transport,
- La taxe gasoil,
- La Contribution Sureté et Risques (CSR)

* Aucun service optionnel n'est autorisé sur cette offre d'affranchissement (recommandation ou accusé de réception).

Les pays destinataires éligibles sont accessible ici <https://mydelivengo.laposte.fr/easy/pays> (Filtre Union européenne hors Suisse uniquement)

Sont exclus les territoires rattachés aux pays Européens suivants (soumis à droits de douane) :

- Allemagne : **Territoire de Busingen, Ile d'Helgololng**
- Danemark : **Iles Feroe, Groënland**
- Espagne : **Iles Canaries, Ceuta, Melilla**
- Finlande : **Iles Aland**
- Grèce : **Mont Athos**
- Italie : **Campione d'Italia, Livigno, Saint-Marin, Vatican**
- Royaume-Uni : **Jersey , Guernesey, Ile de Man, Gibraltar**

1. Description du Service Delivengo Easy

- Delivengo easy est une offre d'expédition de petites marchandises jusqu'à 2kg à l'international, en service prioritaire avec suivi
- Sont exclus les envois en France Métropolitaine, DOM, COM, la Nouvelle Calédonie, les Terres Australes et Antarctiques Françaises, Andorre et Monaco, La Poste aux Armées tels que définis par « La Poste aux Lettres » et tel que prévu par la Convention de l'Union Postale Universelle (dénommée UPU), répondant à la définition de la marchandise ci-dessus.
- **Cette offre ne relève pas du Service Universel et est assujettie à la TVA.**
- Aucune indemnisation n'est prévue en cas de manquement au service de suivi de l'envoi, perte, vol ou spoliation.
- Toute étiquette générée sera facturée au prix d'envoi.

2. Où puis je déposer mes colis Delivengo?

- Le vendeur peut déposer ses envois dans tout point de contact postal hormis les boîtes aux lettres de rue, les relais poste commerçants (RPC) ou agences postales communales (APC).
- Les dépôts se font obligatoirement au guichet auprès d'un agent de La Poste, qui procédera à un contrôle de l'envoi dans la limite de validité de l'étiquette de transport indiquée sur cette dernière (30 jours calendaires après son jour d'achat).

3. Contrôle des plis déposés

- La Poste se réserve le droit de refuser tout dépôt qu'elle jugera non-conforme aux Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy ; par exemple le non-respect des mentions de marquage, anomalies d'étiquetage, date de validité de l'étiquette dépassée...
- La Poste est autorisée à contrôler les paquets déposés (poids, quantité, présentation, contenu, validité de la date de dépôt). En cas d'erreur d'affranchissement par le Client, de mauvaise présentation ou de mauvaise signalétique des paquets, de dépassement de validité de l'étiquette, La Poste refusera systématiquement le dépôt.
- Aucune indemnité n'est prévue en cas de refus de dépôt par La Poste pour quelque motif que ce soit.

4. Dimensions minimales et maximales

- La somme des 3 dimensions (longueur, largeur et hauteur) ne doit pas excéder 100 cm au total avec la grande dimension.
- La longueur ne peut excéder 60 cm
- La largeur ne peut excéder 37 cm
- L'épaisseur ne peut excéder 3 cm



Grilles tarifaires applicables à
partir du 01/08/2018

Grille Mondial Relay (France vers France) et (France vers EU)



Le tarif comprend: Prix du transport, Taxe Gasoil incluse + l'envoi de SMS & Mail au client
Zones de livraison* en France Métropolitaine, Corse incluse + Europe, en point relais ou à domicile*



	Livraison en: France (Corse Incluse), Belgique, Luxembourg	Livraison en: Espagne	Livraison Allemagne, Belgique, Luxembourg	Livraison en: Royaume-Uni, Espagne	Livraison en: Autriche, Portugal et Italie
Poids	Point relais	Point relais	A domicile	A domicile	A domicile
Délais Moyens	3j ouvrés	5j ouvrés	3j ouvrés	5j ouvrés	6j ouvrés
0,5 KG	3,60 €	6,65 €	7,95 €	8,08 €	8,87 €
1 KG	4,16 €	7,13 €	7,95 €	8,08 €	8,87 €
2 KG	4,71 €	7,76 €	8,08 €	8,95 €	9,74 €
3 KG	5,38 €	8,31 €	8,63 €	9,82 €	10,61 €
5 KG	6,33 €	10,13 €	9,74 €	11,56 €	12,35 €
7 KG	8,31 €	12,03 €	13,11 €	13,30 €	14,09 €
10 KG	10,09 €	13,78 €	13,11 €	15,91 €	16,70 €
15 KG	12,15 €	18,05 €	17,41 €	20,27 €	21,06 €
30 KG	15,12 €	21,77 €	23,59 €	28,98 €	29,77 €



Expédition à travers l'Europe



Tracking colis en temps réel



Point relais A domicile

VOTRE BUSINESS DÉPASSE LES FRONTIÈRES

EN POINT RELAIS:

Plus de **8 500 Points Relais®** dont **6 300 en France**, 1 500 en Espagne, 700 en Belgique et Luxembourg.

A DOMICILE:

Livrez en Allemagne, Royaume-Uni, Belgique, Luxembourg, Autriche, Espagne, Portugal et Italie

-> **Le point relais** le moyen de livraison le plus plébiscité par les internautes



** Vous expédiez plus de 150 colis/jour, n'hésitez pas à prendre contact avec votre interlocuteur habituel!

Nouveau! Expédiez vos colis depuis l'Europe vers la France!

3 pays d'expédition couverts : Belgique, Luxembourg, Espagne

Le tarif comprend: Prix du transport, Taxe Gasoil incluse + l'envoi de SMS & Mail au client

Zones d'expédition : Depuis la Belgique et l'Espagne en point relais.

Zones de livraison en France Métropolitaine, Corse incluse, en point relais.

 Livraison en France Point relais		
Poids	Depuis la Belgique / Luxembourg	Depuis l'Espagne
Délais Moyens	3j ouvrés	5j ouvrés
0,5 KG	4,04 €	6,67 €
1 KG	4,46 €	7,05 €
2 KG	4,99 €	7,57 €
3 KG	5,70 €	8,02 €
5 KG	6,57 €	9,50 €
7 KG	8,41 €	11,05 €
10 KG	10,06 €	12,46 €
15 KG	11,95 €	15,94 €
30 KG	14,69 €	18,97 €



Expédition depuis l'Europe



Tracking colis en temps réel



Point relais



VOTRE BUSINESS DÉPASSE LES FRONTIÈRES

EN POINT RELAIS:

Plus de **8 500 Points Relais®** dont **6 300 en France**, **1 500 en Espagne**, **700 en Belgique**.



Grilles tarifaires applicables à
partir du 01/08/2018

Grille Chronopost (France -> France) 1/3



Le tarif comprend : Prix du transport, Taxe Gasoil incluse

Zone de livraison : France métropolitaine, CORSE* et Zones éloignées* (avec surcharge*), à domicile

Service éligible uniquement aux commandes validées sur la Marketplace Cdiscount



Délais Moyens Poids jusqu'à	Domicile	Corse	Zones éloignées
	avant 18h le lendemain	J+2	J+2
	au départ de la France, Chrono 18® en MONOCOLIS		
[0 - 0,5]	10,03	31,85	15,59
[0,5 - 1]	10,36	32,18	15,93
[1 - 2]	11,03	32,85	16,59
[2 - 3]	11,70	33,52	17,26
[3 - 4]	11,79	33,61	17,36
[4 - 5]	12,42	34,25	17,99
[5 - 6]	13,06	34,88	18,63
[6 - 7]	13,69	35,52	19,26
[7 - 8]	14,33	36,15	19,90
[8 - 9]	14,96	36,79	20,53
[9 - 10]	15,60	37,42	21,16
[10 - 11]	16,23	38,05	21,80
[11 - 12]	16,87	38,69	22,43
[12 - 13]	17,50	39,32	23,07
[13 - 14]	18,14	39,96	23,70
[14 - 15]	18,77	40,59	24,34
[15 - 16]	19,41	41,23	24,97
[16 - 17]	20,04	41,86	25,61
[17 - 18]	20,67	42,50	26,24
[18 - 19]	21,31	43,13	26,88
[19 - 20]	21,94	43,77	27,51
[20 - 21]	22,61	44,43	28,18
[21 - 22]	23,28	45,10	28,85
[22 - 23]	23,95	45,77	29,51
[23 - 24]	24,62	46,44	30,18
[24 - 25]	25,28	47,11	30,85
[25 - 26]	25,95	47,77	31,52
[26 - 27]	26,62	48,44	32,19
[27 - 28]	27,29	49,11	32,86
[28 - 29]	27,96	49,78	33,52
[29 - 30]	28,62	50,45	34,19

<i>Surcharges HT€</i>		
Montant Hors Normes	48,60	Prix par colis à ajouter au prix du transport
Montant Manutention	4,32	Prix par colis à ajouter au prix du transport
Retour Expéditeur	8,64	Prix par colis
Etiquette Non-conforme	2,16	Prix par étiquette
Lettre de transport non informatisée	2,70	Prix par lettre de transport

Collecte régulière incluse à partir de 3 colis/jour (délai de mise en place à prévoir)

Tout colis dont le poids correspond à la limite entre deux tranches est facturé sur la base de la tranche inférieure.



Départements	Codes postaux
Alpes-de-Haute-Provence	04110 - 04140 - 04150 - 04230 - 04240 - 04250 - 04260 - 04280 04320 - 04340 - 04370 - 04400 - 04530
Hautes-Alpes	05110 - 05120 - 05170 - 05220 - 05240 - 05250 - 05290 - 05310 05320 - 05340 - 05470 - 05480 - 05560 - 05600
Alpes-Maritimes	06260 - 06340 - 06380 - 06390 - 06420 - 06430 - 06440 - 06450 06460 - 06470 - 06540 - 06660 - 06670 - 06690 - 06710 - 06730 06750 - 06790 - 06830 - 06850 - 06910 - 06950
Ariège	09140
Cantal	15300 - 15400
Charente-Maritime	17111 - 17123 - 17190 - 17310 - 17370 - 17410 - 17480 - 17550 - 17580 17590 - 17630 - 17650 - 17670 - 17740 - 17840 - 17880 - 17940
Côtes-d'Armor	22870
Finistère	29242 - 29253 - 29259 - 29990
Haute-Garonne	31110 - 31350
Isère	38114 - 38142 - 38520 - 38750 - 38860

Départements	Codes postaux
Jura	39200 - 39220 - 39260 - 39310 - 39400
Loire	42660 - 42920
Haute-Loire	43150
Morbihan	56360 - 56590 - 56780 - 56840
Puy-de-Dôme	63150 - 63240 - 63610 - 63650
Pyrénées-Atlantiques	64130 - 64440 - 64570
Hautes-Pyrénées	65110 - 65120 - 65200
Pyrénées-Orientales	66120 - 66210 - 66760 - 66800
Savoie	73120 - 73130 - 73150 - 73210 - 73300 - 73320 - 73440 - 73450 - 73480 73530 - 73550 - 73620 - 73640 - 73700 - 73710 - 73870
Haute-Savoie	74110 - 74120 - 74170 - 74220 - 74260 - 74300 - 74310 - 74340 - 74360 74390 - 74400 - 74430 - 74440 - 74450 - 74470 - 74660 - 74920
Vendée	85350

Quelques conseils pour bien préparer votre expédition et assurer le succès de sa livraison.

L'emballage

Un emballage standard se compose de l'enveloppe et du calage :

- l'enveloppe : carton, caisse, boîte en bois ou plastifiée, sacoche plastique, etc.
- le calage : rayonnages, flocons, papier bulle, coussin d'air, etc.

L'emballage a pour but de protéger la marchandise des éventuels chocs extérieurs ou des manipulations inhérentes au transport.

Les bonnes pratiques d'emballage

1 Choisir un carton solide et adapté au contenu.



Ne rien laisser dépasser : ficelle, rabat, poignée...



2 Caler le produit : éviter le vide au fond et en hauteur dans le colis.



Pour les produits fragiles, rembourrer l'intérieur du colis et choisir un carton résistant aux chocs.



3 Protégez tous les bords anguleux et saillants du produit.



Fermer votre colis avec du ruban adhésif en forme de H et en renforçant certaines zones si nécessaire.

4 Coller la lettre de transport sur le dessus du colis.



Ne pas apposer l'étiquette sur un coin du colis afin de ne pas couper le code-barre. N'oubliez pas d'enlever toutes anciennes étiquettes.

ATTENTION : La responsabilité de Chronopost ne sera pas engagée en cas d'absence ou d'insuffisance d'emballage. Chronopost tient à votre disposition une gamme d'emballage sur www.chronopost.fr.



Grilles tarifaires applicables à
partir du 01/08/2018



EXPRESS		
Poids jusqu'à	ZONE 1	Corse / Zones éloignées
au départ de la France vers la France	Domicile Express	
1.0	10,04 €	34,16 €
2.0	10,16 €	34,29 €
3.0	10,40 €	34,53 €
4.0	10,40 €	34,53 €
5.0	10,40 €	34,53 €
6.0	10,76 €	34,89 €
7.0	11,13 €	35,25 €
8.0	11,49 €	35,61 €
9.0	11,85 €	35,97 €
10.0	12,21 €	36,34 €
11.0	13,42 €	37,54 €
12.0	14,62 €	38,75 €
13.0	15,83 €	39,95 €
14.0	17,04 €	41,16 €
15.0	18,24 €	42,37 €
16.0	19,45 €	43,57 €
17.0	20,66 €	44,78 €
18.0	21,86 €	45,99 €
19.0	23,07 €	47,19 €
20.0	24,27 €	48,40 €
21.0	25,48 €	49,60 €
22.0	26,69 €	50,81 €
23.0	27,89 €	52,02 €
24.0	29,10 €	53,22 €
25.0	30,30 €	54,43 €
26.0	31,51 €	55,63 €
27.0	32,72 €	56,84 €
28.0	33,92 €	58,05 €
29.0	35,13 €	59,25 €
30.0	36,34 €	60,46 €

Le tarif comprend: Prix transport*, le pickup chez le vendeur à la demande, Taxe Gasoil incluse

❖ Express France

- Livraison en France Métropolitaine, Corse et Zones éloignées, entre 24h et 48h**
- Transport routier
- Poids Maximum par expédition : 300 kg

Grille DHL Express (EU -> France) et (France -> EU)



EXPRESS			
Poids jusqu'à	ZONE 1	Poids jusqu'à	ZONE 1
au départ de l'Europe	Domicile Import / Export Express	au départ de l'Europe	Domicile Import / Export Express
0.5	11,97 €	15.5	33,08 €
1.0	11,97 €	16.0	33,80 €
1.5	11,97 €	16.5	34,53 €
2.0	11,97 €	17.0	35,25 €
2.5	14,99 €	17.5	35,97 €
3.0	14,99 €	18.0	36,70 €
3.5	14,99 €	18.5	37,42 €
4.0	14,99 €	19.0	38,14 €
4.5	14,99 €	19.5	38,87 €
5.0	14,99 €	20.0	39,59 €
5.5	16,00 €	20.5	40,67 €
6.0	17,01 €	21.0	41,74 €
6.5	18,03 €	21.5	42,81 €
7.0	19,04 €	22.0	43,89 €
7.5	20,05 €	22.5	44,96 €
8.0	21,07 €	23.0	46,03 €
8.5	22,08 €	23.5	47,11 €
9.0	23,09 €	24.0	48,18 €
9.5	24,10 €	24.5	49,25 €
10.0	25,12 €	25.0	50,33 €
10.5	25,84 €	25.5	51,40 €
11.0	26,57 €	26.0	52,47 €
11.5	27,29 €	26.5	53,55 €
12.0	28,01 €	27.0	54,62 €
12.5	28,74 €	27.5	55,69 €
13.0	29,46 €	28.0	56,77 €
13.5	30,18 €	28.5	57,84 €
14.0	30,91 €	29.0	58,92 €
14.5	31,63 €	29.5	59,99 €
15.0	32,36 €	30.0	61,06 €

Le tarif comprend: Prix transport*, le pickup chez le vendeur à la demande, Taxe Gasoil incluse

❖ Import / Export Express

- Livraison entre 24h et 48h**
- Valable uniquement pour des zones d'expédition et de livraison France vers Europe ou Europe vers France
- Transport Aérien
- Poids Maximum par expédition : 300 kg
- Ex : Zone 1 (depuis et vers la France) = Allemagne, Belgique, Espagne, UK, Italie, Luxembourg, Pays Bas, Vatican
- N'hésitez pas à nous consulter pour les autres pays / poids

* / ** Des surcharges peuvent être appliquées

Grille DHL Economy (EU -> France) et (France -> EU)



ECONOMY	
Poids jusqu'à	ZONE 1
1,0	9,24 €
2,0	9,24 €
3,0	9,81 €
4,0	10,38 €
5,0	10,95 €
6,0	11,52 €
7,0	12,08 €
8,0	12,65 €
9,0	13,22 €
10,0	13,79 €
11,0	14,58 €
12,0	15,38 €
13,0	16,18 €
14,0	16,97 €
15,0	17,77 €
16,0	18,56 €
17,0	19,36 €
18,0	20,15 €
19,0	20,95 €
20,0	21,75 €
21,0	22,54 €
22,0	23,34 €
23,0	24,13 €
24,0	24,93 €
25,0	25,72 €
26,0	26,52 €
27,0	27,31 €
28,0	28,11 €
29,0	28,91 €
30,0	29,70 €

Le tarif comprend: Prix transport*, le pickup chez le vendeur à la demande, Taxe Gasoil incluse

❖ Export Economy

- Entre 2 and 6 jours de délais de livraison**
- Valable uniquement pour des zones d'expédition et de livraison France vers Europe ou Europe vers France
- Transport routier
- Poids Maximum par expédition : 300 kg
- Zone 1 (depuis et vers la France) = Allemagne, Belgique, Espagne, UK, Italie, Luxembourg, Pays Bas, Vatican
- N'hésitez pas à nous consulter pour les autres pays / poids

*/** Des surcharges peuvent être appliquées

CALCULER LE POIDS TAXABLE

Pour les colis légers mais volumineux, c'est le poids volumétrique qui s'applique pour le calcul du prix.

En effet, certains 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.



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

Guide de bienvenue - Mise à jour : Janvier 2016

*Des surcharges pour activité exceptionnelle peuvent être appliquées.
http://www.dhl.fr/fr/dhl_express/expedier/conseils_expedier/surcharges.html#containerpar_expandablelist_9ed8

**Une zones éloignée est définie comme un code postal, un nom de banlieue, ville présentant des difficultés à être desservie. Toute livraison vers l'un de ces codes postaux et villes entraînent un supplément. Pour les envois Import Express, un enlèvement demandé depuis l'un de ces codes postaux et villes entraînent un supplément.

Liste des codes postaux en zones éloignées :

http://www.dhl.com/content/dam/downloads/g0/express/services/surcharges/dhl_express_remote_areas.pdf



Grilles tarifaires applicables à
partir du 01/08/2018



Poids jusqu'à	ZONE 1	Corse
1 kg	13,03	35,17
2 kg	13,38	35,52
3 kg	13,73	35,87
4 kg	14,08	36,22
5 kg	14,43	36,57
6 kg	14,78	36,92
7 kg	15,13	37,27
8 kg	15,48	37,61
9 kg	15,83	37,96
10 kg	16,18	38,31
11 kg	16,59	38,72
12 kg	17,00	39,13
13 kg	17,40	39,54
14 kg	17,81	39,94
15 kg	18,22	40,35
16 kg	18,63	40,76
17 kg	19,03	41,17
18 kg	19,44	41,58
19 kg	19,85	41,98
20 kg	20,26	42,39
21 kg	20,66	42,80
22 kg	21,07	43,21
23 kg	21,48	43,61
24 kg	21,89	44,02
25 kg	22,30	44,43
26 kg	22,70	44,84
27 kg	23,11	45,25
28 kg	23,52	45,65
29 kg	23,93	46,06
30 kg	24,33	46,47

Le tarif comprend *: Prix transport, le pickup chez le vendeur à la demande, Taxe Gasoil incluse

❖ Express France

- Livraison le lendemain avant 13h en France ou en début d'après-midi en zone rurale**
- Transport routier
- Service de livraison du Lundi au Samedi Inclus
- Poids et Dimensions maximales pour les livraisons à domicile limités à 30Kg / 220cm (L+l+h), ou en Relais Colis® à 20 kg par colis / 170 cm.
- N'hésitez pas à nous contacter si vous réalisez plus de 200 colis Express / mois!



<i>Surcharges</i>		<i>Par colis</i>
Livraison en zone difficilement accessible (hors Corse)	Livraison en zone montagneuse ou dans les îles françaises hors Corse et DROM-COM (codes postaux concernés : tnt.fr/zone-difficilement-accessible)	5,65 €
Assurance ponctuelle	Assurance tous risques, plafond maximum par envoi : 500 € pour des documents & 25 000 € pour les marchandises	1% valeur assurée 5€ minimum
Colis hors norme	colis dont le poids dépasse 30 kg (20 kg pour les livraisons en Relais Colis®)	28,25 €
	colis dont le poids dépasse 60 kg	par colis 101,70 €
Colis non mécanisable	Est considéré comme non mécanisable : 1) colis dont, au moins l'une des dimensions, est strictement supérieur à la longueur : 140 cm, Largeur : 80 cm, Hauteur : 80 cm 2) Indépendamment de ses dimensions, tout colis inadapté à des conditions de traitement industriel : - colis instable et/ou aux formes irrégulières (sphère, tube, cylindre, rouleau, tige, tonneau, bidon ...) - colis insuffisamment emballé pour supporter un transport dans des conditions normales - colis avec un élément de débord - colis nécessitant une manutention complémentaire ou un tri manuel spécifique NB si le colis est également hors norme, seule la gestion de l'envoi hors norme sera comptabilisée.	5€ par colis

MALIVRAISON TNT

La solution e-commerce de TNT Express



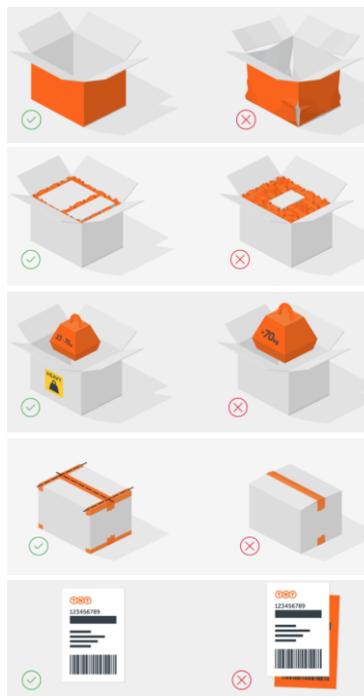
- Livré directement à votre domicile en main propre contre signature
- En 24h après expédition de votre commande, et avant 13h*
- Du lundi au samedi* de 8H à 13H**
- Avec suivi en temps réel de votre envoi sur notre site www.tnt.fr/suivicolis et via votre smartphone
- Notifications par sms ou e-mail à chaque étape clé de l'expédition
- En cas d'absence ou d'impossibilité de livraison, le colis est déposé dans le Relais Colis® le plus proche, et vous pouvez le retirer le jour même dès 14h.
- En cas d'absence prévue le jour de la livraison, vous pourrez reprogrammer votre livraison selon les options proposés par votre e-commerçant (livraison chez un voisin, mise à disposition en agence tnt...)





EMBALLAGES

- 1 CHOISISSEZ DES EMBALLAGES DE BONNE QUALITÉ**
Les emballages déjà utilisés sont moins résistants. Veillez à utiliser un emballage rigide et en bon état.
- 2 ÉVITEZ LES EMBALLAGES TROP GRANDS**
Un rembourrage trop important réduit la résistance à l'empilement. Évitez les emballages qui sont trop grands par rapport à leur contenu et qui nécessitent un rembourrage trop important. Ils risquent d'être écrasés.
- 3 COLIS LOURDS**
Nous acceptons les colis non palettisés jusqu'à 30 kg maximum au national et 70 kg maximum à l'international. À partir de 23 kg, veuillez apposer une étiquette « HEAVY » sur les colis.
- 4 FORMEZ UN H AVEC LE RUBAN ADHÉSIF**
Utilisez du ruban adhésif résistant et épais et formez un H sur le dessus et le dessous du colis. Pour les colis plus lourds, vous pouvez envisager de les cercler.
- 5 ÉTIQUETEZ CLAIREMENT**
Retirez les anciennes étiquettes. Collez les étiquettes sur l'emplacement des anciennes. Le code-barres doit être collé bien à plat (et non pas à cheval sur un bord).



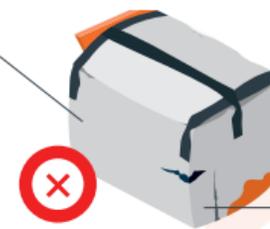
DÉSOLÉ, NOUS NE POUVONS PAS ACCEPTER VOTRE COLIS...



Votre coopération est nécessaire pour que nous puissions transporter votre colis en toute sécurité. Les emballages inappropriés constituent un risque pour vos marchandises, pour les autres colis ainsi que pour le personnel TNT. Avant d'accepter un colis, notre chauffeur vérifiera qu'il est apte au transport.

EMBALLAGES

EMBALLAGE INAPPROPRIÉ
Ne placer aucun objet lourd dans des emballages peu résistants. Les emballages doivent être suffisamment robustes, de bonne qualité et de la bonne taille. Si nécessaire, cerchez davantage votre emballage afin de le renforcer.



EMBALLAGES ENDOMMAGÉS

Pas d'emballages troués, écrasés ou détériorés.

EMBALLAGES HUMIDES

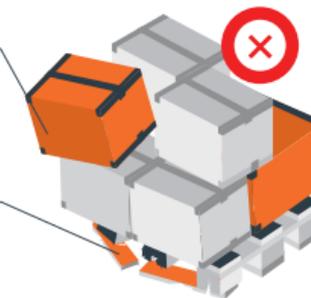
Pas d'emballages humides, présentant une fuite ou détériorés par l'eau.

COLIS DE PLUS DE 70 KG

Les colis de plus de 70 kg doivent être palettisés.

PALETTES

ÉLÉMENTS MOBILES
Tous les éléments doivent être cerclés et/ou filmés sur la palette de façon à former un seul bloc inséparable.



PALETTES DE MAUVAISE QUALITÉ

Ne pas utiliser de palettes endommagées ou de mauvaise qualité.

ÉLÉMENTS DE FORME IRRÉGULIÈRE

BORDS TRANCHANTS
Aucun élément tranchant ne doit dépasser. Un bon rembourrage est nécessaire pour éviter les blessures.



ÉLÉMENTS SAILLANTS

Les éléments qui dépassent peuvent occasionner des blessures ou endommager d'autres colis.

Zone difficilement accessible



Zone difficilement accessible, sauf Corse

Certains codes postaux sont difficilement accessibles. Pour un montant supplémentaire, nous vous livrerons dans ces zones

Départements	Codes Postaux
Allier	03370
Alpes-de-Haute-Provence	04110 04140 04150 04170 04230 04240 04250 04260 04280 04320 04330 04340 04360 04370 04400 04530
Hautes-Alpes	05100 05110 05120 05150 05170 05200 05220 05240 05250 05260 05290 05300 05310 05320 05340 05350 05460 05470 05480 05560 05600 05700 05800
Alpes-Maritimes	06260 06340 06380 06390 06420 06430 06440 06450 06460 06470 06540 06660 06670 06690 06710 06750 06790 06830 06850 06910
Ardèche	07310 07311 07312 07313 07314 07315 07316 07317 07318 07319 07320 07510 07590 07630 07660
Ariège	09110 09140 09200 09220 09300 09390 09400 09460
Aude	11300 11330 11380
Aveyron	12300 12410 12440 12470 12480 12540 12550 12780
Cantal	15200 15300 15380 15400 15430
Charente	16490 16620
Charente-Maritime	17111 17123 17190 17310 17370 17410 17480 17550 17580 17590 17630 17650 17670 17740 17840 17880 17940
Cher	18360
Corrèze	19390 19430 19550
Côte-d'Or	21450 21520 21570 21580
Côtes-d'Armor	22870
Creuse	23120 23240 23340 23420 23430 23450 23460 23480
Doubs	25920 25930
Drome	26470 26510 26560
Eure	27820

Finistère	29242 29253 29259 29990
Gard	30122 30124 30125 30750 30770 30940
Haute-Garonne	31110
Gers	32320 32340 32350 32480
indre	36190
Isère	38114 38142 38250 38520 38740 38860 38970
Jura	39200 39220 39260 39310 39370 39400
Loire	42111 42830 42940 42990 42660 42920
Haute-Loire	43150 43430 43440 43530 43550 43810
Lozère	48100 48110 48240 48260 48270 48310 48330 48370
Haute-Marne	52160
Meuse	55260
Morbihan	56360 56590 56630 56780 56840
Puy-de-Dôme	63113 63150 63240 63470 63560 63610 63630 63640 63650 63710 63740 63810 63820 63840 63850 63890 63980
Pyrénées-Atlantiques	64130 64440 64560 64570
Hautes-Pyrénées	65110 65120 65200 65240 65400 65510 65560 65590 65670
Pyrénées-Orientales	66120 66210 66230 66260 66360 66400 66480 66500 66760 66800 66820
Saône-et-Loire	71990
Savoie	73120 73130 73150 73210 73300 73320 73350 73440 73450 73480 73500 73530 73550 73590 73640 73700 73710 73870
Haute-Savoie	74110 74120 74170 74190 74220 74230 74260 74300 74310 74340 74360 74390 74400 74430 74440 74450 74470 74660 74920
Somme	80640
Tarn	81320
Tarn-et-Garonne	82160
Var	83840
Vendée	85350
Vienne	86390
Haute-Vienne	87360 87890
Yonne	89450 89740

CONDITIONS D'EXPEDITION COLISSIMO ENTREPRISE DE LA POSTE

Préambule..... 1	V – Paiement de la prestation 8
I – La Prestation..... 2	Article 13 - Prix..... 8
Article 1 - Caractéristiques et définitions 2	13.1 Détermination du prix en début de contrat 8
1.1 Zones d'admissions 2	13.2 Services Optionnels 8
1.2 Délais de distribution 2	13.3 Suppléments tarifaires 8
1.3 Services optionnels..... 3	13.4 Evolution des éléments de prix – modification de tarif..... 9
1.4 Consommables et supports de charge ou de présentation... 3	VI – Incidents liés au transport - Responsabilité – Service Clients 9
Article 2 - Suivi des envois 3	Article 14 - Responsabilité..... 9
Article 3 - Protection des données 3	14.1 Les différents cas de responsabilité de La Poste 9
Article 4 - Marques et logos 3	Article 15 - Service Clients10
Article 5 – Applications, Notifications et environnement informatique - Incidents..... 3	15.1 Saisine du Service Clients de La Poste - Colissimo / Canaux de saisine10
5.1 Les Applications 4	15.2 Procédure de réclamation10
5.2 Notifications 4	VII – Douane – Contrôle aérien – Confidentialité.....10
II – Conditions d'admission des envois..... 4	Article 16 - Douane10
Article 6 – Solutions d'Expédition des colis / Solutions d'aide à l'envoi (Annonce sous format électronique ou informatisé/Etiquettes de transport) - Conditions d'adressage..... 4	Article 17 - Contrôle aérien.....11
6.1 Solutions d'aide à l'envoi 4	Article 18 - Confidentialité.....11
6.2 Conditions d'adressage 5	VIII – Vie du contrat.....11
Article 7 - Poids, dimensions et emballage des envois 5	Article 19 - Modifications.....11
7.1 Colis admis..... 5	Article 20 – Différends, droit applicable, prescription et autres.....11
7.2 Colis non admis..... 6	20.1 Différends et droit applicable11
Article 8 - Restrictions d'insertion 6	20.2 Délais de prescription11
III – Remise des envois dans le réseau postal..... 6	20.3 Autres dispositions11
Article 9 - Dépôt – Collecte 6	Article 21 – Convention de preuve – Adresse électronique de notification11
9.1 Principe : Dépôt 6	Fiches Colissimo France12
9.2 Collecte..... 6	FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait France.....12
9.3 Présentation des envois 6	Fiches Colissimo Outre-mer13
Article 10 - Contrôles effectués par La Poste 7	FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer.....13
10.1 Dispositions communes 7	Fiches Colissimo International14
IV – Modes de distribution existantes..... 7	FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait International14
Article 11 - Distribution à domicile 7	FICHE Colissimo Expert à International15
11.1 Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres 7	Annexe 1 : Poids masse (indépendamment du poids volumétrique) et dimensions par colis (emballage et contenu compris) :.....16
11.2 Distribution des colis contre signature 7	Annexe 2 : Colissimo Point Retrait France : les conditions de retrait d'un envoi *17
11.3 Mise en instance du colis 7	
Article 12 - Distribution Point Retrait..... 7	
12.1 : Types de Points Retrait 7	

Préambule

Les présentes Conditions d'expédition définissent les obligations respectives de La Poste et du Client dans le cadre de leur relation pour la prise en charge, l'acheminement et la distribution, dans les délais indiqués par La Poste qui pour la plupart sont indicatifs, des envois monocolis (contenant unique et indivisible) confiés par le Client à La Poste pour être expédiés, avec les modes de livraison composant la gamme Colissimo Entreprise, (selon les procédures et les moyens que La Poste choisira), ainsi que ses conditions tarifaires.

La relation est régie par les documents ci-après qui constituent le contrat : les Conditions d'expédition, la (les) Fiche(s) correspondant au(x) choix du Client, les Annexes, la Charte graphique, et toutes conditions et dispositions figurant sur les

sites Internet de La Poste et sur tout site Internet précisément désigné ainsi que les prix.

Le process industriel de La Poste est essentiellement mécanisé. Il s'organise autour d'installations de tri équipées d'outils technologiques permettant un traitement de masse mécanisé et automatisé des envois. Le colis mécanisable constitue la référence pour apporter une qualité de service constatée industriellement.

Au regard des conditions tarifaires, les Parties font choix de fonder leur relation dans un esprit où prime l'efficacité et les avantages du traitement industriel des colis. Elles en acceptent mutuellement les conséquences pour :

- le dépôt,

- la prise en charge en masse dans des délais rapides (en tentant d'absorber les variations de flux, voire des pics)
- l'acheminement et le traitement industriel de masse des colis et
- la distribution dans toutes les zones d'admission aussi peu desservies soient-elles par ailleurs.

Le résultat en est une qualité de service industrielle relevée par l'outil industriel de La Poste.

I – La Prestation

Article 1 - Caractéristiques et définitions

1.1 Zones d'admissions

L'offre **gamme Colissimo Entreprise** est ouverte au dépôt et à la distribution dans différentes zones d'admission géographiques, en fonction des caractéristiques propres indiquées dans chaque Fiche.

Tout colis ne respectant pas les zones d'admission prévues dans la Fiche correspondante n'est pas admis au dépôt. Si toutefois le colis est entré dans le réseau postal, acheminé ou réexpédié au Client expéditeur et même si La Poste n'est pas en mesure de l'acheminer, un supplément tarifaire sera appliqué à chacun de ces colis comme prévu à l'article 13.

Pour connaître le détail des zones d'admission des colis, le Client se reporte à la Fiche correspondante.

1.2 Délais de distribution

1.2.1 Nature et Calcul des délais : principe d'une qualité de service industrielle

L'offre **gamme Colissimo Entreprise** comporte des envois avec ou sans engagement de délai.

Les délais de distribution constituent, sauf stipulation expresse contraire, des délais indicatifs, correspondant aux délais de distribution habituellement constatés pour un type de prestation donné et pour l'atteinte desquels La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables.

Pour connaître les délais de distribution et leur nature (indicatif ou garanti), le Client se reporte à la Fiche correspondante.

Le Client s'engage à en informer ses destinataires, y compris potentiels. Le cas échéant, La Poste les invitera à se rapprocher du Client.

Ces délais courent à compter du lendemain du jour de prise en charge des colis par La Poste (pour les Colissimo en relais Pickup et en consignes Pickup Station pris en charge le vendredi, le samedi ne compte pas) jusqu'au jour de leur distribution.

Le colis est pris en charge par La Poste à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Le colis est réputé distribué :

- pour les envois à distribuer à domicile, dès sa première présentation à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou à défaut dès sa première notification au destinataire pour les colis ne faisant pas l'objet d'une première présentation ;
- pour les envois à distribuer en Point Retrait, dès sa première notification au destinataire.

Les Parties conviennent de ce que les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis par La Poste font foi.

Les délais sont calculés :

- en jours ouvrables (du lundi au samedi), hors jours fériés, hors jours hebdomadaires de fermeture pour les Colissimo Domicile et Point Retrait France et Colissimo Domicile Outre-mer,

- en jours ouvrés (du lundi au vendredi), hors jours fériés, hors jours hebdomadaires de fermeture pour les Colissimo à destination de l'international,
- sous réserve de l'heure limite de dépôt.

Ces délais sont calculés :

- hors fait non imputable ou indépendant de la volonté de La Poste, notamment :
 - interdictions de circuler,
 - rétention en douane,
 - cas de force majeure, circonstances exceptionnelles.

De plus, les faits suivants non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste, notamment :

- la réexpédition des colis,
- tout fait imputable au Client, en particulier :
- toute non-conformité aux Conditions d'expédition, notamment
 - celles donnant lieu à l'application d'un supplément au titre des articles 13.3.4, 13.3.5 et 13.3.6
 - l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette ou d'informations incomplètes, incohérentes ou erronées,
 - l'absence de transmission des données de contact du destinataire (adresse électronique ou numéro de téléphone portable ou à défaut le numéro de téléphone fixe) ou de données incomplètes, incohérentes ou erronées,
 - le non-respect des conditions d'éligibilité aux modes de livraison (notamment poids, dimension et emballage),
 - le non-respect des spécifications techniques relatives aux étiquettes

ne permettent pas le calcul des délais de distribution dans les conditions susvisées.

Dans tous ces cas, le Client ne bénéficiera pas du versement d'une quelconque somme pour dépassement de délai indicatif ou retard en cas d'engagement de délai.

Les délais de distribution des colis à livrer en boîte postale* et/ou pour lesquels le service optionnel AR du Colissimo Expert à l'international a été souscrit et pour le retour de colis non distribuables ou refusés sont toujours plus longs que les délais indiqués sur la Fiche correspondante, sans que cela ouvre droit ni à indemnisation, ni au versement d'une autre somme quelconque.

* A l'international, la livraison en boîte postale n'est pas possible vers certaines destinations. La liste des pays concernés est disponible sur laposte.fr (fiche Colissimo Expert)**.

** consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.

1.2.2 Principe : délais indicatifs non garantis

Les délais indicatifs ne constituent pas des engagements de délai et ne sont par conséquent pas garantis. Le dépassement d'un tel délai indicatif n'ouvre droit à aucune indemnisation quelle qu'en soit la cause et de quelque nature qu'il soit, y compris en cas de preuve d'un préjudice. Le Client s'engage à en informer les destinataires, y compris potentiels.

Néanmoins, pour certains délais en J+ 2, pourtant indicatifs, signalés par une

stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste, sur demande effectuée au nom du Client, lui octroie, au titre de sa qualité de service industrielle, en cas de non-respect de cette dernière relevée par l'outil industriel de La Poste, sans recherches, ni démarches manuelles, une somme qui constitue un pourcentage du montant de référence, pourcentage qui augmente avec l'écart entre le délai indicatif et le délai constaté par les outils industriels de La Poste.

Servent de montant de référence au calcul du versement qu'effectuera La Poste en cas et en fonction du dépassement d'un tel délai indicatif les frais de port HT, auxquels sont ajoutés l'ajustement pétrole et les suppléments tarifaires pour non mécanisable. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

La somme, qui fera l'objet d'un avoir sur facture, varie en fonction du dépassement du délai indicatif constaté, conformément à la grille ci-dessous :

	Qualité de service	% du montant de référence au titre du versement pour dépassement du délai indicatif
QS25	= J+ 3	25%
QS75	= J+ 4	75%
QS100	= J+5	100%
QS125	> J+5	125%

La Poste étant organisée de manière à rendre une qualité de service industrielle, dans les cas où le calcul du délai ne peut être effectué pour certains colis, la somme susceptible d'être octroyée correspond à une qualité de service = J+3, le dépassement du délai indicatif le plus fréquemment constaté si dépassement il y a.

L'établissement du versement suppose, pour le colis concerné :

- l'intégration du colis dans le circuit postal, démontrée par l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage)
- que le Client qui a constaté le dépassement d'un tel délai indicatif contacte le Service Clients La Poste – Colissimo dans les conditions figurant à l'article 15 des Conditions d'expédition.
- que le Client ne fasse pas de demande en paiement au titre d'une perte, d'une avarie ou pour toute autre raison que le dépassement du délai indicatif ; l'un étant exclusif de l'autre.
- qu'aucun supplément au titre des articles 13.3.4, 13.3.5 et 13.3.6 des Conditions d'expédition n'ait été facturé pour le colis concerné.
- que les frais de l'envoi aient été acquittés préalablement par le Client et
- que le Client ait respecté l'ensemble des Conditions d'expédition.

Le Client ne peut formuler sa demande que pour un colis déterminé. Elle ne peut être formulée que sous un délai de douze mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi. Au-delà la demande est prescrite.

2.2.3 Exception : engagements de délai

Pour certaines prestations, signalées par une stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste prend un engagement de délai.

Le retard, qui aurait causé un préjudice prouvé par le Client, ouvre alors droit à une indemnisation selon les modalités et dans les conditions indiquées aux articles 14 Responsabilité et 15 Service Client des présentes Conditions d'expédition.

La responsabilité de La Poste ne peut s'étendre en aucun cas à tout autre préjudice éventuellement causé par le retard, de quelque nature qu'il soit et quelle qu'en soit la cause, ainsi qu'aux conséquences, notamment pécuniaires, directes ou indirectes liées au retard, à caractère matériel ou moral.

A ce titre, les Parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat comme, à titre non exhaustif, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

1.3 Services optionnels

Les services optionnels, dont l'envoi postal peut être assorti, ne sont accessibles que s'ils sont prévus par la Fiche correspondante et moyennant le paiement de leur tarif. Le choix du ou des service(s) optionnel(s) se fera colis par colis.

Les services optionnels sont les suivants :

1.3.1 L'avis de réception (AR).

1.3.2. L'option franc de taxes et de droits. Le Client peut ainsi prendre en charge les droits de douane dus par le destinataire. Le justificatif de dédouanement, s'il est remis par la douane à La Poste, sera retourné au Client par La Poste qui en choisira le moyen.

1.3.3. L'assurance optionnelle ad valorem. Il s'agit d'une assurance par tranches de 150 euros et pour un maximum de 1500 euros en fonction du choix du Client et moyennant l'acquittement du tarif correspondant. Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard. Toute autre indemnisation est exclue. Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi correspond le plus exactement au montant de l'assurance choisie, notamment sans le dépasser.

1.4 Consommables et supports de charge ou de présentation

Sauf mention contraire, le Client se fournit lui-même et à ses frais en consommables (notamment emballages, conditionnements, encres, colles, supports servant à l'édition d'étiquettes etc.) nécessaires à la préparation et à la présentation de ses envois pour admission – y compris les supports de charge ou de présentation demandés par La Poste (notamment box carton, palettes, sacs). Ils ne donnent lieu ni à consignment, ni à location à La Poste, ni à aucune déduction sur le prix de la prestation de transport postal. La Poste n'effectue ni échange, ni fourniture (exceptés pour les services annexes payants), ni restitution, ni remboursement, ni location de ces consommables et supports.

Dans tous les cas, ces consommables doivent répondre aux exigences du transport postal. L'interlocuteur commercial est à disposition.

Article 2 - Suivi des envois

Au cours de leur acheminement, les envois en **gamme Colissimo Entreprise** font l'objet d'un suivi par système

informatique. La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour le rendre disponible jusqu'à la distribution ou, pour les envois à destination des *Iles Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises* et pour les envois à l'International, jusqu'à la sortie du territoire (lieu d'expédition), sauf si la destination figure sur la : « *Liste des pays avec suivi complet à l'international* », disponible sur le site Internet www.laposte.fr/colissimo-international ([fiche Colissimo Expert International](#))* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Les informations de suivi sont la propriété exclusive de La Poste, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. L'accès au suivi est strictement personnel et ne peut être cédé à quelque titre que ce soit, sous réserve de l'article 15 des Conditions d'expédition.

Le Client a ses colis, accessible d'avoir accès au suivi de ses colis, par colis, sur le site internet www.laposte.fr.*

Le Client s'engage à respecter les conditions d'accès et de fonctionnement communiquées par La Poste, notamment, dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des Conditions et Dispositions figurant sur les sites Internet de La Poste.

Le suivi des envois étant fourni à titre purement informatif et gratuit, La Poste ne pourra être en conséquence tenue pour responsable des dommages, directs ou indirects, quelle qu'en soit la nature et l'étendue, prévisible ou imprévisible, résultant de la non-exécution du suivi des envois, de son inaccessibilité ou de tout dysfonctionnement relatif aux informations de suivi, notamment des suites que le Client confère aux informations issues de l'utilisation du suivi.

* *consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation*

Article 3 - Protection des données

En toute hypothèse, le Client assure le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, il s'engage à avoir procédé à toutes les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel qu'il exploite, et assure une protection effective et efficace des dites données.

Le Client s'engage notamment à procéder à l'information préalable des destinataires de l'éventuel transfert à La Poste de leurs données à caractère personnel pour l'exécution de la prestation objet du présent contrat. En particulier, le Client s'engage à informer les destinataires du transfert à La Poste de leurs coordonnées postales, l'adresse électronique et de leur numéro de téléphone en vue d'une éventuelle utilisation par La Poste dans le cadre de la réalisation de sa prestation, notamment pour assurer la réalisation des choix de distribution effectués par le Client.

Par ailleurs, le Client garantit La Poste contre toute action qui serait intentée à ce titre à son encontre.

La Poste s'engage à respecter la confidentialité des données à caractère personnel transmises par le Client et à veiller à leur conservation dans des conditions de sécurité conformes aux règles de l'art et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés. La Poste s'engage à ne pas les utiliser à d'autres fins que la réalisation de sa prestation, notamment pour assurer le choix de

distribution effectué par le Client le prévenir de la mise à disposition de son colis et procéder à des enquêtes de satisfaction à ne pas les céder ou les exploiter, à titre gratuit ou onéreux, de quelque manière que ce soit.

Article 4 - Marques et logos

Il est expressément précisé que les marques et marques semi-figuratives (logos) de chaque Partie restent respectivement la propriété exclusive de la Partie à laquelle ils appartiennent.

Il est essentiel que les marques et logos Colissimo et leurs reproductions, représentations permettent immédiatement d'identifier autant l'origine du service proposé que le(s) mode(s) de livraison proposé(s) par le Client.

A cette fin, dans les cas visés à l'article 5 ci-après, le Client s'engage à reproduire et à représenter les marques et/ou logos Colissimo dans le strict respect de la Charte Graphique Colissimo et des documents techniques disponibles auprès de l'interlocuteur commercial. Le Client s'engage à ne pas adapter et à ne pas modifier les marques et/ou logos Colissimo.

D'une manière générale, toute publicité réalisée par le Client ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de Colissimo et/ou de La Poste.

Le Client accepte que La Poste reproduise ses marques et logos à titre de références commerciales sur son site Internet et support commercial (hors campagnes de publicité).

Toute autre utilisation, reproduction, représentation, modification, adaptation des marques et logos, sur quelque support que ce soit, nécessite l'accord écrit préalable de la Partie à laquelle ils appartiennent avant utilisation.

Toute concession, de quelque manière que ce soit, d'un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit est exclue sauf à avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de la Partie titulaire de droit.

A l'expiration du contrat, les Parties s'engagent réciproquement à ne plus reproduire, ni représenter leurs marques et logos respectifs.

* *consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation*

Article 5 – Applications, Notifications et environnement informatique - Incidents

Les Parties dans le cadre de l'exécution du contrat ont recours à des solutions informatiques et procèdent à des échanges informatiques tels que et sans que cela ne soit limitatif : les solutions informatiques d'aide à l'envoi (« Applications ») et les notifications aux destinataires.

Ces solutions, notifications et échanges constituent un accessoire strictement lié et dédié à la prestation de transport postal. De ce fait, leur accès et leur utilisation ne peuvent exister en dehors des Conditions d'expédition (le Client s'engage à respecter le périmètre en termes de durée et de destination). Leur régime emprunte celui de l'envoi postal.

5.1 Les Applications

Les Applications ainsi que leurs contenus (notamment les textes, dessins, images animées ou non, illustrations et iconographies et plus généralement tous les éléments) accessibles depuis les Applications et les documents techniques sont protégés par le droit de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de La Poste-Colissimo et/ou de ses partenaires le cas échéant.

Le Client s'engage sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas télécharger, extraire, stocker, utiliser, reproduire, vendre, communiquer, représenter, diffuser et/ou adapter les Applications totalement ou partiellement ou l'un ou plusieurs de leurs contenus en tout ou partie, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, sans autorisation expresse de La Poste-Colissimo et/ou de ses partenaires le cas échéant.

Par exception La Poste concède au Client pour son utilisation propre dans le cadre du présent contrat certains droits de propriété intellectuelle propres à chaque Application.

D'une manière générale, le Client s'engage à ne pas intervenir sur les contenus fournis par La Poste.

Il s'engage à en informer et à faire respecter l'ensemble de ces dispositions par toute personne intervenant à l'occasion ou utilisant les Applications pour son compte et il garantit La Poste à cet effet.

5.2 Notifications

Modalités de notifications

Pour les envois à destination de la France Métropolitaine (y compris la Corse), des DOM, de Monaco, d'Andorre, La Poste s'efforce au titre d'une obligation de moyens de procéder à l'envoi de notifications au destinataire du Colissimo afin de lui permettre de réceptionner son envoi dans les meilleures conditions :

- Dans le cadre d'une distribution à domicile
 - o La Poste s'efforce d'envoyer une notification d'information au destinataire, la veille de la première présentation du Colissimo, à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone transmis dans le système d'informations de La Poste - Colissimo par le Client.
 - o Certaines notifications peuvent intervenir avant la première présentation du Colissimo à domicile.
 - o Dans le cas d'une mise en instance du Colissimo, La Poste s'efforce d'informer le destinataire de la mise à disposition de son Colissimo le jour de son arrivée dans le Point Retrait par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par SMS, accompagnée le cas échéant d'un bon de retrait pour faciliter la remise.
- Dans le cadre d'une distribution Point Retrait :
 - o La Poste s'efforce d'informer le destinataire de la mise à disposition de son Colissimo le jour de son arrivée sur le lieu choisi par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par téléphone (SMS ou fixe), accompagnée le cas échéant d'un bon de retrait pour faciliter la remise.

- o Lorsqu'un Point Retrait est saturé, fermé ou plus globalement inaccessible, La Poste s'efforcera de notifier au destinataire les coordonnées du Point Retrait de remplacement.
- o Une notification a la même valeur que la première présentation et l'avis de mise en instance, notamment au regard de la détermination du délai de distribution.

Incident dans le cadre des notifications.

Si La Poste s'efforce de procéder à l'envoi de notifications au destinataire comme énoncé ci-dessus, La Poste ne peut procéder à ces notifications en cas d'informations manquantes, incomplètes, invalides ou erronées.

La Poste ne pourra être tenue pour responsable des dommages, directs ou indirects, quelle qu'en soit la nature et l'étendue, prévisible ou imprévisible, résultant d'un incident ou d'un dysfonctionnement. Dans tous les cas, aucune somme ne sera due par La Poste à quelque titre que ce soit.

La Poste ne peut être tenue pour responsable des faits non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste, quant à la non réception effective des notifications par les destinataires, qu'elle soit faite sur un numéro de téléphone (mobile ou fixe), ou sur une adresse électronique ou de la perte des messages (courriels, SMS ...) qui n'auraient pas été consultés par le destinataire notamment en raison :

- l'inaccessibilité de son terminal de réception au réseau Internet ou téléphonique,
- la saturation de sa messagerie électronique, de la mémoire de la carte SIM de son téléphone mobile ou en général de la messagerie et/ou du répondeur du téléphone mobile ou fixe.
- le traitement de la notification comme un courriel indésirable par la messagerie électronique
- de données incorrectes ou inopérantes,
- des conséquences résultant de l'accès par un tiers à la messagerie du destinataire.

La Poste n'assume aucune responsabilité à l'égard des destinataires de colis, ni directement, ni indirectement au titre de la fourniture desdits échanges, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.

II – Conditions d'admission des envois

Pour être admis dans le réseau postal, tout envoi doit faire l'objet d'une annonce sous format électronique ou informatisé, comporter une étiquette de transport qui tient lieu d'affranchissement, et respecter certaines conditions, notamment de poids, de dimensions, d'emballage et d'adressage.

Les dispositions ci-après sont la traduction des paramètres des outils de production et de distribution de La Poste permettant une optimisation du traitement. Toute non-conformité entraîne des surcoûts de traitement que La Poste répercutera au Client par l'application de suppléments mentionnés à l'article 13.3., nonobstant sa possibilité de refuser le colis ou d'en interrompre le traitement, le cas échéant et aux frais du Client.

En toute hypothèse, seule la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de

méconnaissance des présentes dispositions, à l'exclusion de toute responsabilité de La Poste. Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à La Poste, à l'un de ses agents et/ou au matériel par un colis et/ou son contenu déposé.

Article 6 – Solutions d'Expédition des colis / Solutions d'aide à l'envoi (Annonce sous format électronique ou informatisé/Etiquettes de transport) - Conditions d'adressage

6.1 Solutions d'aide à l'envoi

6.1.1 Annonce sous format électronique ou informatisé

Le Client doit transmettre à La Poste, sous format électronique ou informatisé, le jour du dépôt physique des envois au plus tard avant minuit, l'ensemble des informations concernant le destinataire nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment l'adresse conforme aux normes postales d'adressage, l'adresse électronique, le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe), les informations complètes relatives à la déclaration en douane (article 16 des Conditions d'expédition).

Une exhaustivité de 100% est indispensable quant aux informations concernant le destinataire (notamment l'adresse conforme aux normes postales d'adressage, l'adresse électronique, le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe)). La Poste ne peut rendre la prestation ni tenir les délais, indicatifs ou non, en cas d'informations incomplètes ou erronées.

Le non-respect par le Client des conditions cumulatives décrites ci-dessus implique l'application de l'article 13.3.6 des Conditions d'expédition - Suppléments tarifaires en raison d'une non-qualité de données d'annonce sous format électronique ou informatisé.

Il est rappelé que conformément à l'article 1.2 des Conditions d'expédition, la prise en charge ne s'effectue qu'à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

6.1.2 Etiquettes

Le Client remet à La Poste chacun de ses colis revêtu de l'étiquette correspondante et conforme aux différents documents contractuels, notamment les dispositions ci-dessous.

Pour ce faire, le Client éditte ses étiquettes de transport à partir de l'une des Applications relatives à l'expédition des colis.

Dans tous les cas, l'étiquette de transport doit être lisible par les machines de La Poste et donc être correctement imprimée, sans ligne blanche, ni rature, apposée à plat entière sur la face la plus large du colis et non pliée. L'emballage du colis ne doit en aucun cas masquer, même partiellement, des informations de l'étiquette.

Les envois revêtus d'étiquette ne répondant pas aux conditions du présent Article et aux spécifications techniques ne sont pas autorisés dans le réseau postal et peuvent être refusés et retournés au Client, à ses frais, par La Poste à n'importe quel moment du traitement si elle estime être dans l'impossibilité de les acheminer, nonobstant l'application d'un ou plusieurs suppléments.

Si La Poste considère néanmoins que le colis peut être acheminé moyennant des

opérations supplémentaires de tri, elle se réserve le droit de traiter ce colis comme un colis non mécanisable, notamment selon les dispositions tarifaires indiquées en article 13 des Conditions d'expédition.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur l'étiquette.

Le Client s'engage à n'utiliser ces étiquettes que pour ses propres envois en **gamme Colissimo Entreprise** Les étiquettes sont strictement personnelles.

6.2 Conditions d'adressage

Constitue une adresse conforme aux normes postales d'adressage (La Poste utilise la base d'adresses de son Service National de l'Adresse), une adresse rédigée sur 6 lignes maxima (7 pour l'international) et comportant dans cet ordre :

ADRESSE D'ENTREPRISE DE PROFESSIONNEL	ADRESSE DE PARTICULIER
1. RAISON SOCIALE ou DE NOMINATION	1. CIVILITE-TITRE ou QUALITE-PRÉNOM-NOM
2. IDENTITE DU DESTINATAIRE et/ou SERVICE	2. N° APP ou BAL-ETAGE-COULOIR-ESC
3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RES-ZI	3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RESIDENCE
4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE	4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE
5. MENTION SPECIALE et COMMUNE GEOGRAPHIQUE	5. LIEU DIT ou SERVICE PARTICULIER DE DISTRIBUTION
6. CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION ou CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX	6. CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION ou CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX

Une adresse conforme est ainsi constituée de chacune de ces lignes qui individuellement et aussi ensemble doivent correspondre avec exactitude à l'adresse globale. Il appartient ainsi au Client de s'assurer notamment de la correspondance des lignes 4, 5 avec la ligne 6.

Article 7 - Poids, dimensions et emballage des envois

La Poste fonctionne avec un processus mécanisé qui s'organise autour de ses installations de tri industriel équipées d'outils technologiques, et avec un traitement de masse essentiellement mécanisé et automatisé des envois. Le colis mécanisable constitue par conséquent la référence. Tout traitement spécifique, et notamment manuel contraire à ce principe implique alors une procédure dérogatoire nécessitant du temps et des moyens de traitement supplémentaires qui se traduira par l'application de supplément(s) conformément à l'article 13. Le Client s'engage à le(s) payer.

Les envois, ne répondant ni aux conditions des colis admis mécanisables, ni aux conditions des envois admis non mécanisables (NM), ne sont pas admis dans le réseau postal. Ils peuvent être refusés et leur traitement peut être interrompu par La Poste, à n'importe quel moment du traitement si elle estime être dans l'impossibilité de les acheminer.

En cas d'interruption du traitement d'un tel colis, La Poste prendra les mesures qu'elle estimera être les meilleures, le cas échéant aux frais du Client, nonobstant l'application de supplément(s) qui seront facturés au Client qui s'engage à payer.

L'acceptation d'un envoi dans le réseau postal n'équivaut pas à une reconnaissance du déclaratif Client, notamment quant au caractère NM, ni à une garantie quant à la solidité ni à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que La Poste ignore. En toute hypothèse, La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas d'absence ou d'insuffisance de conditionnement ou d'emballage et le Client en reste exclusivement responsable.

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) respectant les conditions de poids mentionnées en Annexe 1 sont admis. Il s'agit de poids masse, indépendant du poids volumétrique qui reste la référence pour la facturation dans les cas prévus à l'article 13.1.1.

Les envois doivent être emballés et clos (par tout moyen à la convenance du Client, sous réserve du respect des dispositions de l'article 7.1.2.2 et 7.2.2). Les moyens de fermeture doivent ne présenter aucun risque ni de blesser les personnes intervenant de quelque manière que ce soit sur le colis, ni de générer de blocage, ni d'endommager les machines. La Poste se réserve le droit d'engager la responsabilité de l'expéditeur.

Les emballages doivent être solides et appropriés à leur contenu (notamment quant à la valeur, la forme, la nature et le poids) et aux exigences du transport et de traitement (notamment quant au mode d'acheminement et à la durée). Le Client assure l'intégrité du contenu de l'envoi qui ne doit pas pouvoir s'échapper librement ou être enlevé, en totalité ou en partie, de son conditionnement sans l'endommager.

Le conditionnement de l'envoi, à la charge et sous la responsabilité du Client, doit permettre une répartition uniforme des masses. Il doit assurer la protection du contenu, mais aussi la non transformation du colis pendant les opérations de traitement et de transport. La transformation des dimensions, et/ou la présence de débord notamment, peuvent donner lieu à l'application d'une tarification au poids volumétrique et/ou de supplément(s) telle que prévue à l'article 13. Le Client s'engage à le(s) payer.

L'emballage et le conditionnement doivent permettre une résistance à plusieurs manipulations et permettre aux envois de supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport dus notamment à un traitement par machines : la présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique. La Norme NF EN 15552 Octobre 2008, Emballages - Emballages d'expédition complets et pleins et charges unitaires - Programmes d'essai de performance pour circuits de distribution courants, peut servir de référence au Client.

7.1 Colis admis

Un colis admis respecte les conditions de poids mentionnées en Annexe 1.

7.1.1 Colis mécanisables

Pour être mécanisable, un colis doit répondre à la fois à des conditions de poids

(masse), de dimensions, figurant dans l'Annexe 1, et à des conditions d'emballage, de conditionnement et d'étiquette. Ces conditions assurent qu'un tel colis ne nécessite aucun traitement spécifique.

7.1.1.1 Dimensions des colis mécanisables

Annexe 1

7.1.1.2 Emballage et Conditionnement des colis mécanisables

Un colis mécanisable est un colis à la fois :

- stable (évitant tout renversement)
- aux formes régulières avec a minima une face permettant de présenter à l'horizontale l'étiquette de transport
- non recouvert même partiellement de papier
- clos à l'aide de moyen de fermeture sans débord
- avec une étiquette lisible par les machines de la Poste (notamment bien imprimée, non pliée et apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis), non masquée.
- avec un suremballage partiel ou total ne gênant pas le fonctionnement des machines, ni la lecture des étiquettes et la mesure des dimensions.

7.1.2 Colis non mécanisables

Un colis, bien qu'admis, dès qu'il ne répond pas à une seule des caractéristiques du colis mécanisable, et par conséquent, susceptible de nécessiter de ce fait un traitement spécifique, devient un colis non mécanisable.

Le Client doit annoncer les colis non mécanisables par l'apposition de la mention « NM ».

Les colis non mécanisables admis dans le réseau postal sont soumis à un supplément tarifaire par objet en raison du surcoût de traitement comme indiqué à l'article 13.

Un colis, ne portant pas la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non mécanisable » fera l'objet du supplément tarifaire « non mécanisable ». Un colis, portant, la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non admis » fera l'objet du supplément tarifaire par La Poste « non admis ». Ce redressement se fera automatiquement au vu des données du système d'information de La Poste, lequel fait foi.

Un colis est non mécanisable notamment pour les raisons suivantes :

7.1.2.1 Dimensions

Annexe 1

Un colis sous forme de rouleau, pour être admis doit avoir les dimensions suivantes : minimales Longueur \geq 16 cm ; diamètre \geq 5 cm ; maximales 26 cm \leq Longueur + 2xdiamètre \leq 200 cm. Lorsqu'il est admis un rouleau est toujours non mécanisable.

7.1.2.2 Emballage et Conditionnement

Un colis est non mécanisable notamment pour une des raisons suivantes :

- une instabilité : une présentation inhabituelle ou irrégulière du colis nécessite un traitement spécifique, notamment les colis pouvant rouler. Exemple : les colis sous forme de rouleaux
- mauvais emballage ou emballage partiel
- un débord ne générant pas des perturbations dans le traitement industriel des envois.
- une étiquette non lisible par les machines de La Poste, notamment mal

imprimée, mal apposée, pliée ou non apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis, ou dont les informations sont partiellement masquées par l'emballage (ex : cerclage de renfort).

7.2 Colis non admis

Par principe, un colis non admis ne doit pas être remis à La Poste.

Pour tous les modes de distribution, les envois ne répondant ni aux conditions des colis mécanisables, ni aux conditions des colis « non mécanisables » ne sont pas admis dans le réseau postal.

Un colis est non admis et donne lieu à application de supplément(s) comme indiqué à l'article 13 notamment pour les raisons suivantes :

7.2.1. Poids et dimensions

Annexe 1

7.2.2 Emballage et Conditionnement

Les envois sont non admis notamment pour les raisons suivantes :

- groupage de plusieurs colis à l'aide notamment d'un cerclage de renfort.
- les sphères,
- les objets non emballés, les colis dont l'emballage ou le moyen de fermeture lâche agrippant n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel,
- les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés.
- les moyens de fermeture avec débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles ou tout autre moyen de fermeture, même admis, du moment qu'il devient lâche agrippant.
- les modes de fermeture dangereux, susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets et/ou les machines de La Poste.

Article 8 - Restrictions d'insertion

Les envois confiés à La Poste ne doivent pas contenir d'objets salissants, dangereux, prohibés, notamment des articles contrefaisants, contraires aux lois et règlements en vigueur, notamment au droit du travail, et/ou qui, par leur nature ou leur conditionnement, sont susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste ou de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste.

D'une manière générale, sont interdites toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales en vigueur sur les matières dangereuses comme, à titre non exhaustif, les gaz, les munitions, les matières inflammables, radioactives, biologiques, toxiques ou corrosives, les piles ou batteries au lithium*.

Ne peuvent être insérés dans les envois de la **gamme Colissimo Entreprise** les objets de fonds et valeurs légalement définis (notamment les métaux précieux, bons au porteur et valeurs fiduciaires). L'insertion de bijoux n'est possible que dans les envois en recommandé et dans la mesure où la valeur (achat et/ou vente) ne dépasse pas le montant du taux de recommandation choisi.

Ne peuvent être remis à La Poste des envois contenant des cendres humaines et reliques funéraires.

Sont prohibés les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

De même, le Client s'engage à remettre à La Poste uniquement des objets respectant les règles édictées par l'UPU**. Il appartient au Client de consulter les services douaniers, la liste des objets interdits étant extrêmement variable suivant la destination.

Le Client s'engage à ne remettre à La Poste que des marchandises communautaires, dont les droits de douane ont été acquittés. Le Client est responsable des conséquences d'une remise à La Poste de colis contenant des marchandises soumises à des formalités particulières d'admission dans le pays de destination (licences d'importation, certificats divers...) alors que ces formalités n'ont pas été accomplies.

La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu d'un envoi, qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser de prendre en charge tout envoi qui ne respecterait pas les conditions d'admission susvisées ou à en interrompre le traitement à tout moment aux frais du Client.

La Poste décline toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie si de tels contenus lui étaient confiés. Elle ne saurait être responsable à quelque titre que ce soit ni du dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai occasionnés du fait de tels contenus.

Le Client est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à La Poste un colis relevant des restrictions ci-dessus et de toutes conséquences liées à l'inobservation des restrictions.

La Poste déconseille en outre l'insertion :

- de marchandises périssables dans ses colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation, notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai.
- des produits fragiles. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation.
- de réponses aux appels d'offre ou de copies d'examen dans les colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai.
- En cas de non-respect des dispositions relatives aux conditions d'admission et en particulier au contenu de l'envoi et/ou de la qualité de l'emballage, la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

* sauf dispositions particulières, se renseigner auprès de l'interlocuteur commercial

** Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU <http://www.upu.int/fr.html> (*consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation*) ou sur demande auprès de l'interlocuteur commercial.

III – Remise des envois dans le réseau postal

Article 9 - Dépôt – Collecte

Il existe deux modalités de remise des envois dans le réseau postal.

9.1 Principe : Dépôt

Le Client dépose lui-même directement ses colis dans l'établissement postal de son choix sous réserve que le dépôt soit autorisé par l'établissement. Le dépôt est fait entièrement aux frais du Client.

La Poste attire l'attention du Client sur son fonctionnement industriel et par conséquent le caractère de traitement en masse des dépôts sur ses sites.

Le dépôt de colis ne donne pas systématiquement lieu à établissement d'un bordereau de dépôt visé. Il est matérialisé par sa prise en charge qui s'effectue lors de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Il est rappelé que conformément à l'article 1.2 des Conditions d'expédition, la prise en charge ne s'effectue qu'à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Toutefois, lorsque le nombre de colis déposé par jour, via un ou plusieurs dépôts, est inférieur à 50 colis cumulés / jour sur un même établissement postal, le Client peut demander, le visa par un agent de La Poste, du bordereau de dépôt, qu'il aura établi en 2 exemplaires, et qui comporte la liste des numéros des colis déposés ce même jour.

Ce bordereau de dépôt visé vaut dans ces conditions reconnaissance de l'existence d'un dépôt ainsi que du nombre de colis, mais pas du détail de ce dépôt, notamment en ce qui concerne les caractéristiques propres à chacun des colis (poids, date de remise, non mécanisable, etc.) – celui-ci est régi par l'article 10.1 des Conditions d'expédition.

Le dépôt ainsi prouvé, ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 1.2.2.

Dans le cas d'un dépôt exceptionnel (nombre de colis exceptionnellement élevé par rapport aux dépôts habituels) et afin de le traiter au mieux, le Client prévient, par appel téléphonique confirmé par écrit son correspondant commercial habituel à La Poste, et ce au minimum 48 h à l'avance.

9.2 Collecte

La Poste collecte les envois du Client selon les dispositions des prestations de collecte et/ou remise proposées par La Poste et conformément au contrat « Collecte et Remise » signé.

Le service de collecte des envois en **gamme Colissimo Entreprise** du Client ne peut être fait par La Poste que dans le cadre de ces dispositions. La collecte ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 1.2.2.

9.3 Présentation des envois

Pour chaque journée de dépôt, le Client est tenu de présenter ses colis, à la fois :

- regroupés ;
- de façon unifiée et homogène,
- en conformité avec les dispositions des Présentes.

La Poste peut demander au Client de présenter ses colis en vrac ou dans des contenants tels que notamment des sacs, box cartons, palettes filmées ou non, sous réserve de l'application de l'article 1.4 des Conditions d'expédition. Une présentation en conteneurs (CP) peut être demandée également – dans ce cas, La Poste fournira les CP. Le Client veillera à un remplissage optimal des contenants dans la limite de leur capacité.

La Poste peut demander au Client une séparation entre ses envois en **Colissimo Point Retrait – en relais Pickup**, des restes de son flux.

Article 10 - Contrôles effectués par La Poste

Contrôle du nombre d'envois par La Poste

La Poste procède au contrôle du nombre d'envois. Les résultats ainsi obtenus feront foi entre les Parties et serviront de base à la facturation.

10.1 Dispositions communes

Les Parties conviennent que, sous réserve et dans la limite des dispositions de l'article 9.1 en cas d'établissement d'un bordereau de dépôt visé, les informations issues du système d'information de La Poste et liées à la prise en charge, à l'acheminement, à la notification et à la distribution le cas échéant remontées par flashage des colis lors de leur prise en charge, acheminement, la notification et distribution font foi,

En aucun cas le visa du bordereau de dépôt tel que précisé ci-dessus à l'article 9.1 ne vaut validation des caractéristiques propres aux colis (poids, date de remise, non mécanisable, etc.) déclaré par le Client, via l'annonce sous format électronique ou informatisé.

La Poste peut, a posteriori, lors du contrôle des colis modifier ces données si elles s'avèrent inexactes ou incomplètes.

En toute hypothèse, les Parties conviennent que les modifications apportées par La Poste et intégrées dans le système d'information de La Poste font foi entre les Parties.

IV – Modes de distribution existantes

La distribution des colis s'effectue en fonction des caractéristiques des modes de distribution choisis et, le cas échéant, conformément aux dispositions souhaitées par le destinataire, dans la limite des modalités prévues par La Poste. L'information de livraison issue du système de flashage de La Poste fait foi. L'absence de flashage ne peut pas à elle seule, ni automatiquement définir une perte.

Dans tous les cas, La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu des colis lors de la distribution.

Le mode de distribution ne modifie pas la nature du délai de distribution qui reste indicatif et sans engagement ou garanti et avec engagement en fonction de l'indication sur la Fiche.

Il appartient au Client d'informer les destinataires des particularités propres à chaque mode de distribution, y compris sur le caractère indicatif ou non du délai de distribution.

Il est rappelé que la transmission à La Poste en J (J= jour de dépôt) de l'exhaustivité de données de contact du destinataire (adresse électronique et numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe) est aussi indispensable, que la présence de la totalité des mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette, pour permettre à La Poste d'assurer la prestation.

Les informations permettant de notifier le destinataire (adresse électronique et numéro de téléphone portable) seront obligatoirement fournies par le Client dans le cadre des échanges informatiques. La fourniture de la prestation peut être rendue plus difficile voire impossible en

cas d'informations incomplètes et/ou erronées, voire absentes. Cette non-conformité occasionne en outre, dans tous les cas, des surcoûts de traitement notamment au stade de la distribution. Ainsi, elle donne lieu à l'application pour chacun des colis concernés, d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires prévus à l'article 13.3.

Pour les envois à l'international, la distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

Distribution des colis en retour

En cas de retours des colis au Client expéditeur, dus à des refus de la part des destinataires, parce qu'ils ne sont pas venus les retirer, ou parce qu'ils ne sont pas distribuables (NPAI, adresse illisible, etc.), les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste, liées à l'acheminement et à la distribution et remontées par flashage des colis font foi. Aucune signature n'est recueillie au retour.

En cas de non distribution impliquant un retour à l'expéditeur d'un colis expédié vers l'international, à destination des pays compris dans les zones tarifaires 4 à 6, et à défaut de toute mention, les frais d'acheminement de retour sont à la charge du Client.

Le Client a la possibilité de prévoir sur l'étiquette de transport, pour le cas de non distribution, s'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination ou son retour payant en service prioritaire.

Article 11 - Distribution à domicile

11.1 Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Pour ces colis, aucune signature n'est recueillie, ni requise.

Le refus d'un colis ayant fait l'objet d'une « Remise non personnalisée sans signature – en boîte aux lettres » peut se faire de la manière suivante* :

- pour un colis remis en boîte aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.

Dans les deux cas, le colis ne doit pas avoir été ouvert.

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Le Client informe les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

* sauf exceptions liées à l'opérateur local.

11.2 Distribution des colis contre signature

Le colis sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste. C'est le seul objet d'une remise contre signature. La signature du destinataire n'est pas systématiquement mise à disposition du Client. Pour obtenir un accusé réception, le client est invité à choisir un envoi avec une option AR, le cas échéant au guichet.

Le cas échéant, la signature numérisée du destinataire, de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui, ou de la personne spécialement mandatée, ainsi que sa reproduction font preuve de livraison du colis. Les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature sur document papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Pour les envois distribués en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-mer, le destinataire peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage.

Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste.

Cette observation permettra le cas échéant d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

11.3 Mise en instance du colis

Lorsque le colis n'a pu être livré selon les modalités prévues ci-dessus, plusieurs présentations du colis pourront avoir lieu à partir du lendemain, à l'initiative de la Poste ou de son partenaire à l'étranger.

Un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du Bureau de Poste où le destinataire pourra retirer l'envoi est laissé par La Poste dans la boîte aux lettres du destinataire. Tout objet ainsi mis en instance y est remis au destinataire ou à son mandataire, dûment habilité à cet effet, sur présentation d'une pièce d'identité et contre signature s'il s'agit d'un colis remis contre signature.

La durée de mise en instance est de 15 jours consécutifs à compter du lendemain du jour de dépôt de l'avis de mise en instance. Elle peut être inférieure en fonction de la réglementation du partenaire à l'étranger. Ce délai ne comprend pas le jour de dernière présentation à domicile. Au-delà de ce délai, le colis fait retour à l'expéditeur.

Article 12 - Distribution Point Retrait

12.1 : Types de Points Retrait

Pour une distribution en Point Retrait*, La Poste propose :

- à La Poste (réseau de points de contact postal notamment bureaux de poste)
- en relais Pickup (réseau de commerces de proximité)
- en consigne Pickup Station (réseau de consignes en France métropolitaine composées de plusieurs casiers).

Les colis faisant l'objet d'un ordre de réexpédition sont exclus de ce mode de distribution.

Toute distribution en Point Retrait suppose que le destinataire ait choisi un des Points Retraits éligibles à ce dispositif, parmi ceux qui lui sont proposés par La Poste, transmis par la ou les solutions de Choix des modes de livraison.

Sauf exceptions signalées, les modes de distribution présentés ci-dessous sont accessibles uniquement sous réserve du respect par chacun des envois des conditions de l'Annexe 1.

Tout envoi non éligible à l'un des modes de distribution en Point Retrait peut faire l'objet d'un retour à l'expéditeur et, dans tous les cas, se verra appliquer, en raison du surcoût de traitement occasionné, le même supplément tarifaire qu'un colis non admis pris dans le réseau comme indiqué à l'article 13.

Les conditions de retrait d'un envoi sont indiquées en Annexe 2.

Le Client informe les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

** Pour les envois à international, la distribution en bureau de poste, en relais, en consigne s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.*

V – Paiement de la prestation

Article 13 - Prix

Le prix facturé pour le transport postal tient compte des frais de port (grille tarifaire), des services optionnels et des suppléments.

L'intégralité des composants de prix est assujettie à la TVA française, sous réserve de l'application des règles de territorialité. Ils doivent s'entendre Hors Taxe et la TVA au taux normal en vigueur vient s'y ajouter.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis dans le cadre des présentes.

Modalités de facturation

La prestation est facturée sur la base du poids et des dimensions des envois, du type de la prestation, des différents éléments de prix.

Les informations issues du système d'information de La Poste servent de base à la facturation.

En cas d'impossibilité de déclenchement automatique de la facturation, les envois en gamme Colissimo Entreprise seront facturés au prix de la tranche de poids moyen des colis déposés le mois précédent. Les suppléments coefficient d'ajustement pétrole et impact de l'écotaxe poids-lourds s'appliquent à ce prix dans les conditions prévues à l'article 13.3.1 et 13.3.2.

Ce poids moyen est calculé mensuellement, et est le résultat du quotient du total des poids des colis par le nombre total de colis facturés de la période précédente.

13.1 Détermination du prix en début de contrat

13.1.1 Grilles tarifaires

Le Client se voit appliquer le Tarif Général propre à la prestation choisie.

Le tarif de l'affranchissement est fonction du poids (masse ou volumétrique) et dépend de la zone d'admission.

Pour les envois vers les destinations desservies par avion, notamment au départ et vers les destinations de l'Outre-mer et de l'international (liste exhaustive disponible sur le site Internet www.laposte.fr/entreprise (fiche Colissimo Expert International)*), La Poste appliquera le tarif correspondant au poids volumétrique, si ce dernier est supérieur au poids masse du colis.

Les envois Intra-DOM (Guadeloupe vers Guadeloupe, Martinique vers Martinique, Guyane vers Guyane, Réunion vers Réunion, Mayotte vers Mayotte) et les envois dans les relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique ne sont pas concernés par ce dispositif.

Le poids volumétrique est calculé en multipliant Lxlxh (en cm)/5000, selon les dimensions du colis relevées par La Poste.

13.2 Services Optionnels

Les services optionnels sont accessibles comme indiqué dans les Fiches propres à chaque type d'envoi, moyennant le paiement du tarif correspondant à chacun des services optionnels.

13.3 Suppléments tarifaires

S'ajouteront, le cas échéant, aux tarifs tels que définis à l'article 13.1 et 13.2 les suppléments tarifaires figurant ci-dessous.

13.3.1 Augmentation liée à l'augmentation du prix du carburant : ajustement pétrole

Afin de prendre en considération la hausse des carburants, La Poste applique un ajustement pétrole à tout colis pris en charge dans le cadre des Présentes.

En fonction du mode de transport utilisé pour acheminer le colis, le Client se verra appliquer l'ajustement pétrole correspondant au transport par route ou par avion.

L'ajustement pétrole est calculé par l'application aux frais de port, HT (services optionnels, suppléments tarifaires, frais divers, droits et taxes exclus) d'un coefficient d'ajustement pétrole (CAP), qui suit le régime de TVA du colis.

Le montant de l'ajustement pétrole est inclus automatiquement et sans préavis. Il figurera, le cas échéant, en pied de facture.

Le CAP ainsi que les modalités de calcul de cet ajustement pétrole sont disponibles sur le site Internet www.laposte.fr/entreprise.* Les informations du site ont valeur contractuelle.

a) Ajustement pétrole pour le transport routier

Le CAP routier est calculé par application sur la part des carburants dans les frais de port (6,6%) du pourcentage d'augmentation de l'indice gazole professionnel en moyenne mensuelle (Base 100 : décembre 2004) par rapport à la moyenne des valeurs mensuelles de cet indice du deuxième semestre 2009 (soit 110,54, notre valeur de référence). Cet indice (appelé « indice CNR » ou « indice ») est publié mensuellement par le Comité National Routier (CNR).

L'évolution éventuelle de la valeur de l'indice est prise en compte mensuellement. Si la valeur de l'indice descend en dessous de la base de référence, aucun CAP routier ne sera appliqué à la facture.

L'indice de référence d'un mois m de prestation donné (exemple colis pris en charge en juin facturé en juillet) correspond à l'indice du mois m-2 (avril dans l'exemple).

b) Ajustement pétrole pour le transport aérien

Le CAP aérien est le seul appliqué aux colis à destination de l'Outre-mer et de l'international, desservi par avion (liste exhaustive disponible sur le site Internet*).

Le CAP aérien est calculé par application sur la part du kérosène dans les frais de port (18%) de l'évolution en pourcentage de l'indice de référence du kérosène en moyenne mensuelle par rapport à la moyenne des prix du kérosène du second semestre 2009. Cet indice (appelé « (US Gulf Coast) » ou « indice ») est publié par le Département de l'Energie américain (Energy Information Administration).

L'évolution éventuelle de la valeur de l'indice est prise en compte mensuellement. Si la valeur de l'indice descend en dessous de la base de référence, aucun CAP aérien ne sera appliqué à la facture.

Modalités de calcul : (Prix du mois M-2 / prix de référence - 1) x part du kérosène dans les frais de port (18%).

13.3.2 Impact de l'écotaxe poids-lourds, devenu péage de transit poids-lourd (supplément activé dès mise en œuvre de l'écotaxe par le législateur d'une de ces mesures ou de toute mesure les remplaçant ou équivalent)

Le législateur a créé une écotaxe poids lourds sur les véhicules de transport routiers de marchandises supérieurs à 3,5 tonnes. Celle-ci était remplacée par la taxe dénommée péage de transit poids lourds, à son tour suspendu.

Des informations seront mises à disposition sur le site Internet www.laposte.fr/entreprise.* Les informations du site ont valeur contractuelle.

13.3.3 Supplément tarifaire pour admis non mécanisable « NM »

Comme indiqué à l'article 7.1, un supplément tarifaire sera appliqué pour les colis ne répondant pas aux conditions décrites à l'article 7.1.1 sans être dans un des cas de l'article 7.2 (dans ce dernier cas, seul le supplément 12.3.5 sera appliqué).

13.3.4 Supplément tarifaire pour non-respect des zones d'admission

Comme indiqué à l'article 1.1, en cas de dépassement des zones d'admission un supplément tarifaire de 50 euros HT sera appliqué à chaque colis.

13.3.5 Supplément tarifaire pour les colis non admis pris dans le réseau.

Comme indiqué à l'article 7.2, un supplément tarifaire de 50 euros HT sera appliqué aux colis non admis qui auraient toutefois été pris dans le réseau.

13.3.6 Suppléments tarifaires en raison d'une non-qualité de données d'annonce sous format électronique ou informatisé

Le respect des conditions d'annonce et d'adressage permettent un traitement optimisé. Leur non-respect occasionne des charges supplémentaires et des surcoûts de traitement, notamment au stade de la distribution qu'il rend plus difficile, voire parfois impossible.

Ainsi les non-conformités suivantes donnent lieu à l'application, à chacun des

colis concernés sauf pour les envois déposés au départ des DOM, d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires ci-dessous. En outre, en cas de non-conformité des adresses pour les motifs indiqués dans l'article 13.3.6 aucun versement de quelque nature que ce soit, ni au titre de l'article 1.2.2, ni au titre de l'article 14.1.1, ne pourra avoir lieu.

13.3.6.1 Transmission, dans l'annonce sous format électronique ou informatisé, de données d'adresse absentes, incomplètes ou erronées

Pour les envois en Colissimo Domicile et Point Retrait France, un seul des suppléments tarifaires ci-dessous sera appliqué à chacun des colis concernés dans l'ordre suivant décroissant sans se cumuler :

	Motif	Montant du supplément
a)	Absence totale de transmission du nom de la voie ou du Lieu-dit pour le colis (absence d'adresse dans l'EDI)	0,10 € HT/colis
b)	Adresse inexacte en raison d'une incohérence entre le code postal et la commune, au vu du répertoire des codes postaux	0,90 € HT/colis

Lorsque La Poste constate une erreur sur la voie et/ou le numéro dans la voie (article 6.2 des Conditions d'expédition), cette erreur est portée à la connaissance du Client.

13.3.6.2 Adresse électronique et numéro de téléphone absents ou inexacts dans l'annonce sous format électronique ou informatisé

Pour les envois en Colissimo Domicile et Point Retrait France, un supplément tarifaire de 0,10€ HT/colis sera appliqué en cas d'absence ou d'inexactitude d'indication à la fois de l'adresse électronique et du numéro de téléphone du destinataire. Ce supplément se cumule avec celui du 13.3.6.1.

* consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation

13.4 Evolution des éléments de prix – modification de tarif

13.4.1 Modification des tarifs et suppléments

Tout nouveau Tarif Général de la prestation, tout tarif des services optionnels et/ou des suppléments ou tout autre tarif prévu dans les présentes conditions s'appliquera à compter du jour de l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif aux colis déposés par le Client.

La Poste informe par tout moyen le Client de toute modification des tarifs généraux, des tarifs des services optionnels, des suppléments ou de tout autre tarif ou prix prévu dans le cadre des présentes conditions, et ce au moins quatre semaines avant la date d'application.

VI – Incidents liés au transport – Responsabilité – Service Clients

Article 14 – Responsabilité

14.1 Les différents cas de responsabilité de La Poste

La responsabilité de La Poste est engagée conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, défini par les articles 1382 et 1134 du Code Civil, L7 et L8 du Code des Postes et Communications électroniques. Une demande d'indemnisation par le Client sera recevable uniquement dans le cas où ce dernier aura préalablement acquitté les frais d'envoi du colis, objet de la réclamation.

Pour les colis de la gamme Colissimo Entreprise, qui font l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination, les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis, par La Poste, lors des différentes étapes d'acheminement (prise en charge, transport, notification au destinataire, le cas échéant, et distribution) font foi entre les Parties pour déterminer l'occurrence ou non d'un retard (en cas d'engagement de délai) ou d'une perte ou avarie.

Les colis de la gamme Colissimo Entreprise qui ne font pas l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination bénéficient des mêmes indemnités en cas de perte ou avarie que les colis suivis jusqu'à destination.

En cas de non respect des dispositions relatives aux conditions d'admission et en particulier au contenu de l'envoi et/ou de la qualité de l'emballage et/ou de conditionnement, la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

14.1.1. Retard : non-respect d'un engagement de délai

Conformément à l'article 1.2.3, le non-respect d'un engagement de délai ouvre droit à une indemnisation.

Il est rappelé que le montant de l'indemnisation accordée est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais de port du colis, auxquels sont ajoutés l'ajustement pétrole et les suppléments tarifaires pour non mécanisable. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

14.1.2. Perte ou avarie

En cas de dommage justifié résultant de la perte, ou de l'avarie de colis avérée par La Poste, l'expéditeur peut bénéficier sur demande d'une indemnisation, dont les modalités sont précisées ci-après, si la responsabilité de La Poste est établie (dans ses trois composantes : faute, existence réelle d'un préjudice et lien de causalité), sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, vice propre du contenu de l'envoi, de son conditionnement ou de son emballage, ou cas de force majeure ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

La Poste ne saurait être responsable de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit et quelle qu'en soit la cause, ni des conséquences pécuniaires directes ou indirectes en résultant.

La responsabilité de La Poste ne peut être étendue en aucun cas à la réparation de tout autre dommage direct ou dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre, les parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat, comme, à titre non exhaustif, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers. Pour rappel, un colis mal emballé ou dont l'emballage n'est pas adapté au contenu, ainsi que les envois dont le contenu est interdit au transport ne pourront faire l'objet d'une indemnisation pour perte ou avarie de son contenu.

Le Client choisit la modalité d'assurance et veille à son adaptation par rapport au contenu. Selon cette modalité d'assurance choisie par Le Client, La Poste, si sa responsabilité était retenue, procéderait à l'indemnisation du Client aux conditions suivantes :

- Indemnisation standard
L'indemnité standard versée au Client serait égale :

* **dans le cas d'un colis d'un poids masse inférieur ou égal à 1kg : à 23 euros par kilo**, au prorata du poids masse du colis de la **gamme Colissimo Entreprise** étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi.

* **dans le cas d'un colis d'un poids masse strictement supérieur à 1kg : à la valeur du contenu du colis de la gamme Colissimo Entreprise**, telle qu'attestée par la facture d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, sur la base de 23 euros par kilo et dans la limite de 690€, étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, sur la base de 23 euros par kilo et dans la limite de 690€.

En l'absence de ces documents, aucune indemnité ne pourra être versée.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant de l'indemnisation standard.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais de port du colis, ainsi que l'ajustement pétrole, le supplément tarifaire pour non mécanisable et les autres suppléments seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande. Les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

- Indemnisation dans le cadre de la souscription d'une assurance optionnelle

Dans le cas où le Client aurait souscrit à l'assurance optionnelle visée à I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services optionnels – 3. L'assurance optionnelle *ad valorem* des Conditions d'expédition, **celle-ci prime et exclut l'indemnisation standard définie dans le présent article.**

L'indemnité versée au Client serait égale à la valeur du contenu du colis de la **gamme Colissimo Entreprise**, tel qu'attestée par la facture d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite

En l'absence de ces documents, aucune indemnité ne pourra être versée.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais de port du colis, ainsi que l'ajustement pétrole, le supplément tarifaire pour non mécanisable et les autres suppléments seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande. Les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

L'indemnisation se fait par l'émission d'un avoir sur facture.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants droit, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus.

Article 15 - Service Clients

Le Service Clients de La Poste - Colissimo se tient à disposition pour répondre aux réclamations effectuées dans les conditions ci-après au nom du Client.

15.1 Saisine du Service Clients de La Poste - Colissimo / Canaux de saisine

Il est convenu entre les Parties que le Client a accès au Service Clients La Poste - Colissimo dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Le Client s'engage à ce que les destinataires des envois n'accèdent pas directement à celui-ci. Les destinataires ont à leur disposition le Service Clients Destinataires (contact téléphonique : 09 72 72 12 13**, ou 3631*** ou site Internet www.laposte.fr/service-consommateur (rubrique aide / contact*)).

Le Client s'engage à ne pas avoir recours concomitamment à plusieurs canaux de saisine pour un même colis et pour un même motif de réclamation.

Le Client adressera ses demandes de manière motivée et circonstanciée au Service Clients La Poste - Colissimo. Pour ce faire, le Client a le choix, colis par colis, entre l'un ou l'autre des canaux suivants :

- Par courrier :
Service Clients La Poste - Colissimo
14 rue Antoine de St Exupéry
BP 7500
88107 ST DIE CEDEX

- Par téléphone :

Depuis	Numéro
France métropolitaine	09 72 72 12 13**
DOM(Départements d'Outre-mer)	03 29 42 16 01**
l'international	+33 3 29 42 16 01**

15.2 Procédure de réclamation

15.2.1 Demande

Quel que soit le canal de saisine, il appartient au Client d'apporter la preuve de son préjudice, y compris de la réalité de son existence, dans les conditions et formes prévues par les Présentes, notamment pour les cas de responsabilité

de La Poste tels que mentionnés à l'article 14 des Conditions d'expédition.

Le Client doit impérativement communiquer l'ensemble des éléments suivants dans son dossier de demande :

- le nom du Client expéditeur et son numéro de compte
- le n° de colis
- la date de prise en charge du colis par La Poste - ceci suppose pour le colis concerné l'intégration dans le circuit postal démontrée par l'enregistrement de la 1ère saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage)
- Nom et adresse complète du destinataire
- En cas de réclamation pour perte ou avarie, le téléphone du destinataire, la valeur et la description du contenu du colis ainsi que la facture attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire hors taxe du contenu du colis transporté, ou à défaut, la facture commerciale, ainsi que tout élément prouvant la réalité de l'existence du préjudice (la preuve d'un nouvel envoi...).

- le cas échéant, la copie du bordereau de dépôt visé.

A défaut de la transmission de l'ensemble de ces éléments, la réclamation n'est pas recevable et pourra être rejetée par le Service Clients sans examen de celle-ci.

15.2.2 Traitement des demandes

Le Service Clients La Poste - Colissimo communique au Client un numéro de dossier correspondant au colis concerné par la demande par courrier ou courrier électronique.

La Poste apportera une réponse à la réclamation :

- dans un délai de 15 jours ouvrés pour les envois nationaux
- dans un délai de 30 jours ouvrés pour les envois à destination de l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, la Chine, la Corée du Sud, le Danemark, l'Espagne, les Etats-Unis, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, Hong-Kong, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, la Russie, Singapour, la Suède, la Suisse et l'Ukraine.
- dans un délai de 40 jours ouvrés pour les envois à destination de l'OM (zone OM1 uniquement)
- dans un délai de 90 jours pour les autres destinations à l'International et celles de la zone OM2.

Les délais de réponse ci-dessus sont donnés à titre indicatif.

A l'initiative de La Poste, une enquête approfondie peut se révéler nécessaire afin de clarifier la situation. Dans ces cas, La Poste en informe le Client. Les délais de traitements précités sont alors suspendus.

Pour les envois remis contre signature, si le Client conteste les données recueillies notamment à partir du système d'information, issues du flashage des colis, il fournira au Service Clients une attestation sur l'honneur manuscrite de la part du destinataire accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité du destinataire. Sous réserve de la réception de l'ensemble de ces pièces, le Service Clients La Poste - Colissimo peut, transmettre au Client la copie du bordereau de distribution, d'instance ou de la signature numérisée comportant la date et la signature du réceptionnaire du colis.

15.2.3 Conclusion de la réclamation

Le Client sera informé de la conclusion de la réclamation par courrier papier ou électronique.

La réclamation, si les faits s'avèrent exacts et imputables à La Poste, pourra donner lieu, le cas échéant, à indemnisation ou versement d'une somme sous réserve que le prix du transport postal de l'envoi du colis aient été acquitté et que le Client ait respecté l'ensemble des présentes dispositions contractuelles.

15.2.4 Indemnisation ou versement d'une somme

L'indemnisation ou le versement d'une somme se fait par l'émission d'un avoir sur facture.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants-droits, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites visées ci-dessus.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

*** Tarif fonction de l'opérateur choisi
*** Numéro non surtaxé*

VII – Douane – Contrôle aérien – Confidentialité

Article 16 - Douane

Les envois en provenance ou à destination d'Andorre, de l'Outre-mer et de l'international - à l'exception des pays de l'Union Européenne - sont considérés comme des échanges vers des territoires d'exportation, et donc soumis comme tels à déclaration en douane comportant l'indication de la valeur et la nature de l'envoi.

Le Client expéditeur s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable.

Le Client doit insérer dans une pochette plastique collée sur chaque colis les documents suivants :

- une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire
- une déclaration en douane CN23 en trois exemplaires (un exemplaire supplémentaire doit être conservé par le Client pour l'Administration Fiscale) et dans le cas d'envois d'une valeur supérieure à 8000 €, un Document Administratif Unique (DAU).
- tout document demandé par les Douanes

Le Client est responsable des informations portées sur les documents à remettre à la douane. En aucun cas les agents de La Poste ne sont autorisés à rédiger ou signer ces documents à la place du Client. La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission, d'erreur dans la rédaction desdits documents.

Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste.

Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

L'ensemble des champs de déclaration doit être renseigné et faire l'objet d'une transmission à La Poste sous format électronique le jour même de la remise des colis, afin de permettre le dédouanement des colis et la transmission obligatoire des informations aux services douaniers.

Lorsque la valeur ou la nature des produits le nécessite, le Client s'engage à désigner un représentant fiscal afin de s'acquitter de ses droits de douane et d'accise.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que lors de la distribution, La Poste est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement.

La Poste se dégage de toute responsabilité en cas de non-respect des dites règles et le Client s'engage à la garantir contre toute demande.

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Notamment, le Client est informé qu'en cas d'impossibilité pour La Poste de transmettre les informations aux services douaniers, le colis pourra faire l'objet d'un ralentissement de traitement non imputable à La Poste et/ou d'une rétention en douane.

Il sera tenu au paiement des frais supportés par la Poste en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme que ce soit, ni de décisions prises par les services douaniers à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle.

Il appartient impérativement au Client de consulter les services douaniers, la liste des objets interdits étant extrêmement variable suivant la destination.

La douane est libre d'exercer son droit de rétention en douane.

Article 17 - Contrôle aérien

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûretés applicables au transport aérien.

Dans l'hypothèse où l'emballage, la nature, les caractéristiques du contenu ou quelque autre raison, ne permettent pas un contrôle selon les procédés habituellement utilisés par La Poste ou toute personne qu'elle mandatera à cet effet, notamment pour un examen de l'envoi aux rayons X, il est convenu que les envois seront ouverts par toute personne qu'elle mandatera à cet effet, afin que le contrôle puisse être effectué.

Cette ouverture se fera en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné l'objet d'une procédure détaillée.

Ces contrôles pourront engendrer un retour du colis au Client expéditeur.

Article 18 - Confidentialité

Tant pendant le cours du présent contrat qu'après son expiration, pour quelque cause que ce soit et ce, pendant les cinq ans qui suivent cette expiration, les parties garderont strictement confidentiel l'ensemble des informations échangées dans le cadre du présent contrat, notamment les renseignements techniques et commerciaux.

Les Parties s'interdisent en conséquence d'en faire un usage autre que celui au titre duquel l'une ou l'autre a reçu l'information. Les Parties mettent à la charge de leurs préposés, agents et mandataires la même obligation de confidentialité. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations confidentielles que les Parties sont dans l'obligation légale de divulguer.

Lorsque la mise en œuvre de la prestation est compromise pour des raisons notamment matérielles et/ou techniques, La Poste pourra procéder à l'ouverture des envois qui lui sont confiés dans le cadre du présent contrat afin de permettre l'exécution de la prestation.

Par conséquent, le Client autorise expressément La Poste à procéder à l'ouverture de ses envois, dans la stricte limite de l'exécution de la prestation.

La Poste est tenue par une obligation de confidentialité quant aux informations dont elle aurait pu avoir connaissance à l'occasion de l'ouverture d'un envoi.

VIII – Vie du contrat

Article 19 - Modifications

Sans préjudice des dispositions de l'article 13.4 Evolution des éléments de prix – Modification de tarif des Conditions d'expédition, La Poste peut modifier les conditions prévues par les présentes en fonction des exigences imposées par le coût, le fonctionnement des services, l'évolution des techniques de traitement des objets et l'évolution d'ordre légal et réglementaire.

La modification de ces conditions prend effet dans un délai de quatre semaines après sa communication par tout moyen au Client.

Le Client est réputé avoir accepté l'application de ces nouvelles dispositions à compter de leur entrée en vigueur.

Article 20 – Différends, droit applicable, prescription et autres

20.1 Différends et droit applicable

Avant toute action judiciaire, tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat, donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les Parties - à l'exclusion des actions dont l'urgence est liée à un motif légitime.

A défaut d'accord, l'action sera portée par la Partie la plus diligente devant les tribunaux français compétents.

Le présent contrat est soumis au droit français.

20.2 Délais de prescription

Les réclamations et/ou actions en responsabilité fondées sur les règles postales se prescrivent, conformément aux textes en vigueur:

- **dans le délai de douze mois** à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et Point Retrait France, Colissimo Domicile Outre-Mer (sauf

à destination de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, la Polynésie française, Wallis et Futuna, et les Terres Australes et Antarctiques Françaises),

- **dans le délai de six mois** à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et Point Retrait International, Colissimo Expert à l'International, Colissimo Domicile Outre-Mer à destination de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, la Polynésie française, Wallis et Futuna, et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

En dehors de ces cas susmentionnés, les Parties conviennent conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code Civil que les réclamations et/ou actions nées du présent contrat se prescrivent **dans le délai d'un an**, à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

20.3 Autres dispositions

Il est précisé au Client que la non-application d'une clause et/ou le non-exercice de l'un des droits dont La Poste dispose, ne saurait être interprété comme valant renoncement à cette clause et/ou à ce droit.

Article 21 – Convention de preuve – Adresse électronique de notification

Dans le cadre du présent contrat, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la lettre simple, de la télécopie avec accusé de réception et du courrier électronique. En outre, pour les colis à remettre contre signature, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la signature scannée et numérisée ainsi que de leur reproduction respective. Pour les colis à remettre en consigne Pickup Station, la saisie du code confidentiel de retrait validé par la consigne Pickup Station vaut signature et l'ouverture de la consigne Pickup Station vaut remise du colis. Le Client s'engage à en informer le destinataire. Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments susvisés, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que ceux-ci ne peuvent constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyen de preuve par l'une ou l'autre des Parties dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document contractuel signé par les Parties.

Sont exclus de ce dispositif les échanges avec le Service Clients qui se font uniquement et impérativement selon les modalités, les formes et dans les conditions définies à l'article 15 des Conditions d'expédition.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

***Tarif fonction de l'opérateur choisi*

Fiches Colissimo France

FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait France

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission et délais :

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation. Pour les délais signalés par « * », conformément à l'article 1.2.2 des Conditions d'expédition, La Poste, sur demande du Client, lui octroie une somme fonction du dépassement éventuellement constaté, à l'exception des envois à destination de la Corse.

• **Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre :**

Zone de distribution	Distribution Domicile	Distribution Point Retrait	Délais de distribution indicatifs non garantis
France métropolitaine y compris la Corse	X	X	2 jours*
Monaco	X	X	2 jours*
Andorre	X	X	4 jours

• **Pour Guadeloupe (y compris St Barthélemy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte:**

Echanges réciproques	Distribution Domicile	Distribution Point Retrait	Délais de distribution indicatifs non garantis
<ul style="list-style-type: none"> • Guadeloupe vers Guadeloupe, • Martinique vers Martinique, • Guyane vers Guyane, • Réunion vers Réunion, • Mayotte vers Mayotte • entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique. 	X		2 jours
<ul style="list-style-type: none"> • Guadeloupe - St Barthélemy • Guadeloupe - St Martin 	x		3 jours

1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Le Colissimo **Domicile et Point Retrait France** peut être assorti des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions d'expédition :

	Assurance optionnelle
Colissimo Domicile – sans signature	
Colissimo Domicile – avec signature	X
Colissimo Point Retrait	X

Article 2 – Modes de distribution

Le Colissimo **Domicile et Point Retrait France** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions d'expédition :

- Distribution Domicile
 - Sans signature
 - Avec signature
- Distribution Point Retrait
 - A La Poste
 - En relais Pickup
 - En consigne Pickup Station

Article 3 – Formalités douanières

Les envois Colissimo **Domicile et Point Retrait France** en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

Fiches Colissimo Outre-mer
FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission et délais

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délais de distribution des Conditions d'expédition, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

• Relations réciproques

	Distribution Domicile	Délais
entre : - la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et - Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane.	X	5 - 7 jours
entre : - la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et - St Martin, St Barthélémy.	X	6 - 9 jours
entre : - la France Métropolitaine (y compris la corse) - Monaco et - Mayotte, Saint Pierre et Miquelon	X	7-10 jours
entre : - Guyane et Guadeloupe - Guyane et Martinique - Réunion et Mayotte - Réunion, Mayotte et Guyane, Martinique, Guadeloupe - Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte et St-Pierre-et-Miquelon	X	5-10 jours

• Relations non réciproques

Zone de départ	Zone de distribution	Distribution domicile	Délais
la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco	Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises	x	7-10 jours
Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St Martin), Martinique, Réunion,	Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes	x	5-12 jours

Guyane, Mayotte.	et Antarctiques Françaises		
------------------	----------------------------	--	--

Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte et St Pierre et Miquelon constituent la zone OM1.

Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises constituent la zone OM2.

1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un Colissimo Domicile Outre-Mer en peut être assorti des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions d'expédition :

	Assurance optionnelle valorem ad	FTD	AR
Colissimo Domicile – sans signature		X	
Colissimo Domicile – avec signature	X	X	X

Article 2 – Modes de distribution

Un colis en Colissimo Domicile Outre-Mer peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions d'expédition :

- Distribution Domicile
 - Sans signature
 - Avec signature

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo Domicile Outre-Mer doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

Fiches Colissimo International

FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait International

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Zones d'admission et délais :

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation ni aucun versement de quelque nature que ce soit.

- **Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco :**

Zone de distribution	Distribution Domicile	Distribution Point Retrait	Délais de distribution indicatifs non garantis
Belgique	X	X	J+2 / J+3

Le Colissimo Domicile et Point Retrait International sera enrichi d'autres destinations durant l'année 2016. La liste des pays (avec l'indication des délais de distribution indicatifs non garantis correspondants) est disponible et actualisée sur le site www.laposte.fr/entreprise (fiche Colissimo Europe)*.

1.2- Services optionnels

Aucun service optionnel n'est disponible pour le Colissimo Domicile et Point Retrait International.

Article 2 – Modes de distribution

Le Colissimo Domicile et Point Retrait International sera enrichi d'autres destinations durant l'année 2016.

Pour chaque pays, la liste des modes de distribution éligibles sera indiquée sur le site [ww.laposte.fr/entreprise](http://www.laposte.fr/entreprise)*.

Un Colissimo Domicile et Point Retrait International peut être distribué selon les modes ci-dessous tels que définis en IV – Modes de distribution des Conditions d'expédition :

- Distribution Domicile
 - Sans signature
 - Avec signature
- Distribution Point Retrait
 - En bureau de poste
 - En relais
 - En consigne

Article 3 – Formalités douanières

Les envois Colissimo Domicile et Point Retrait International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne considérés comme territoires d'exportation doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

FICHE Colissimo Expert à International

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Zones d'admission et délais :

zone de départ	Zone de distribution**	distribution à domicile
France métropolitaine (y compris la Corse); Monaco; Andorre; Guadeloupe (y compris Saint Barthélémy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte	le monde entier (hors France métropolitaine et Outre-mer), sauf exception pour quelques pays (liste des exceptions disponible sur www.laposte.fr/entreprise (Fiche Colissimo Expert International)* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client);	X
	Les secteurs postaux (codes Armée 00100 et 00200)	X

**Pour les colis à destination des pays des zones tarifaires 4 à 6, en cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à la charge du Client. Le Client a la possibilité de prévoir sur l'étiquette de transport, pour le cas de non distribution, s'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination ou son retour payant en service prioritaire qu'il s'engage à payer.

Délais de distribution

Pour les envois au départ de la France métropolitaine, de Monaco et de la Corse **vers certaines destinations**, à l'exception des envois pour lesquels l'avis de réception a été souscrit, le Client peut consulter l'indication de la date de distribution prévisionnelle ainsi que les destinations concernées sur le site www.laposte.fr/entreprise (fiche Colissimo Expert International)*.

La date de distribution prévisionnelle consultable sur le site Internet indiqué ci-dessus, ce dernier faisant foi, dépend de la date et du lieu de prise en charge et de distribution. Le calcul de la date de distribution prévisionnelle se fait conformément à l'article 1.2 Délai de Distribution des Conditions d'expédition.

Conformément à l'article 1.2.3, le non-respect d'une date de distribution prévisionnelle ouvre droit à une indemnisation.

Pour les autres destinations, un délai indicatif moyen est consultable sur le site www.laposte.fr/entreprise ([fiche Colissimo Expert International](#))*, sans que cela ne constitue un engagement de la part de La Poste.

Ce délai de distribution n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délais de Distribution des Conditions d'expédition, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni aucun versement de quelque nature que ce soit.

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les Secteurs Postaux.

1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un colis en Colissimo Expert à l'International peut être assorti des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions des Conditions d'expédition :

	Assurance optionnelle	Avis de réception
Colissimo Expert à l'International - avec signature	X	X

Pour les Secteurs Postaux, seule l'option Assurance Ad Valorem est disponible.

Article 2 – Modes de distribution

Un Colissimo Expert à l'International peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions d'expédition :

- Distribution Domicile
 - Avec signature
- Sous réserve des règles applicables dans le pays de destination

Article 3 – Formalités douanières

Doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

- Les envois en Colissimo Expert à l'International **hors UE**
- Les envois en Colissimo Expert à l'International en provenance de Guadeloupe (y compris Saint Barthélémy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte à destination de **l'UE et hors UE**
- Les envois en Colissimo Expert à l'International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne considérés comme territoires d'exportation
- Les envois en Colissimo Expert à l'International à destination des secteurs postaux.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

Annexe 1 : Poids masse (indépendamment du poids volumétrique) et dimensions par colis (emballage et contenu compris) :

En plus, des indications de poids et dimensions (admis mécanisable ou non mécanisable, non admis) ci-dessous, l'attention du Client est attirée sur le fait que les colis faisant l'objet d'un tarif correspondant au poids volumétrique et dont $L \times l \times h$ (en cm)/5000 > 30 kg poids volumétrique ne sont pas admis.

Mode de distribution	Domicile		Point Retrait		
	sans signature, avec signature	à La Poste (France)	en bureau de poste (international)	en relais Pickup (France) / en relais (international)	en consigne Pickup station (France) / en consigne (international)
Non admis (caractéristiques alternatives – dès qu'une seule caractéristique est remplie)					
Poids	> 30 kg	> 30 kg	> 20 kg	> 20 kg	> 20 kg
Dimensions	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm*	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm *	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm *	L+l+h ≤ 130 cm et/ou : L ≤ 60 cm
Admis non mécanisable (NM) (caractéristiques cumulatives)					
Poids	≤ 30kg*	≤ 30kg	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 20kg
Dimensions	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm*	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm *	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm *	NC
Admis mécanisable (caractéristiques cumulatives)					
Poids	≤ 30kg*	≤ 30kg	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 20kg
Dimensions	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) × 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) × 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) × 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	Minimales : 23 cm (Longueur) × 16 cm (largeur) × 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) × 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 130 cm et : L ≤ 60 cm

* Les colis à destination de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, de Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises, des Secteurs Postaux et de l'International, du fait des contraintes de distribution locale, peuvent ne pas répondre aux normes définies dans cette rubrique, et sont soumis à des normes plus restrictives. Un retour du colis au Client expéditeur ne peut être exclu. Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut consulter le site Internet www.colissimo.fr/entreprises** ou s'adresser à son interlocuteur commercial

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.

Annexe 2 : Colissimo Point Retrait France : les conditions de retrait d'un envoi *

Distribution de colis	A La Poste	En relais Pickup	en consigne Pickup Station **
Pièces demandées	- le bon de retrait (ou en cas d'impossibilité le numéro de colis) - d'une pièce d'identité		- un identifiant et un code pin envoyé par mail et/ou SMS (informations personnelles et confidentielles)
Remise	contre la signature du destinataire ou celle de toute personne mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.		La saisie du code confidentiel de retrait validé par la Pickup Station vaut signature et l'ouverture de Pickup Station vaut remise du colis.
Durée de conservation/ de mise à disposition	10 jours ouvrables dans le point de retrait à compter du jour d'arrivée du colis notifié au destinataire		Le courriel et/ou le SMS de notification informe le destinataire de la mise à disposition du colis et de la date limite de retrait du colis. A partir de la notification, le destinataire dispose ainsi d'un délai de 3 jours actuellement, évolutif pour s'approcher des délais à La Poste/en Relais (jour de notification compris) selon la date de mise à disposition et les horaires d'ouvertures des consignes.
Dépassement du délai de conservation/ de mise à disposition indiqué dans la colonne Délai de ce tableau	A l'expiration du délai de conservation, le colis sera retourné à l'expéditeur.		
En cas d'indisponibilité du point de retrait (fermeture ...)	Le colis sera déposé à un point de retrait de remplacement désigné par La Poste. Les conditions de retrait du point de retrait de remplacement s'appliqueront alors. Le destinataire sera informé de cette modification.		

* Pour l'international, le Client peut consulter le site Internet www.colissimo.fr/entreprises*** ou s'adresser à son interlocuteur commercial

** réseau de consignes en France métropolitaine. Certaines consignes peuvent être soumises aux horaires d'ouvertures des lieux dans lesquels elles sont installées

*** consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER-COLIS DE LA POSTE

VERSION NUMERO 6 DU 01/01/17

Définitions

Envoi postal :

Tout objet, lettre ou colis, destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement, présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé et conforme aux poids et aux dimensions mentionnés dans le tableau en annexe.

Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant de son dépôt et de sa distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.

Affranchissement :

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4.7.

Article 1 : Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent tous les produits et services proposés par La Poste dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés sous réserve des conditions de vente spécifiques à certains produits ou services et des éventuelles conventions particulières applicables entre La Poste et le client. Elles ne s'appliquent pas aux produits et services d'entreprises tierces que La Poste pourrait commercialiser. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux envois nationaux et internationaux déposés par un client, personne physique ou morale.

Le fait pour le client de confier un envoi à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge des envois par La Poste.

Article 2 : Informations générales

2.1 Informations et tarifs

La Poste met à disposition du client les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.

Les produits et services de La Poste sont décrits dans les brochures en vigueur, mises à disposition par La Poste ou diffusées sur son site Internet et par tous moyens de communication qu'elle estimera utile.

Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services peuvent être consultés sur le site Internet de La Poste (www.laposte.fr)¹ et dans les points de contact postaux. Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services sont remis ou envoyés par tous moyens aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux. Elles sont également envoyées par mail aux clients qui en font la demande par

téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel). A défaut de mentions contraires, les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises.

2.2 Respect de la vie privée

La Poste s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances. Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret aérien.²

Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, dans les limites de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, le cas échéant via l'opérateur postal du pays concerné ou le prestataire en charge du transport, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays, cette acceptation étant indispensable pour permettre à La Poste de fournir la prestation demandée.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire de cette communication.

2.3 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de ses activités, La Poste est amenée à collecter des données relatives à ses clients pouvant faire l'objet d'un traitement informatique. Les données utilisées dans ce cadre sont destinées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) de La Poste et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations, pour les besoins de cette prestation. Le client autorise La Poste à procéder à cette communication. En cas d'utilisation de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, La Poste en informe le client et prend en compte son éventuel refus. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données qui le concernent. Tout client qui souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant peut s'adresser à :

La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne CEDEX

Article 3 : Engagements de La Poste

3.1 Délais et moyens de distribution

Les délais de distribution des envois postaux sont indicatifs, sauf si La Poste a pris un engagement contractuel de délai. La Poste collecte, transporte,

¹ Toute consultation de sites Internet mentionnés dans les présentes conditions générales de vente est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

² Des informations sur les règles de sûreté applicables au fret aérien sont disponibles sur le site Internet www.douane.gouv.fr

trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estime utiles.

Le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douane, cas de force majeure).

3.2 Caractéristiques de l'offre et conditions de distribution

3.2.1 Prise en charge des envois postaux

Les envois sont pris en charge par La Poste le jour de leur dépôt si les conditions suivantes sont remplies :

- envois déposés en boîte aux lettres de rue : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite figurant sur la boîte aux lettres ;
- envois déposés dans un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Lorsque le dépôt a lieu après l'heure limite ou un jour non ouvrable, l'envoi est pris en charge le jour d'ouverture du point de contact postal suivant le jour du dépôt.

L'expéditeur peut demander à ce que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt en bureau de poste.

Les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois.

3.2.2 Modalités de traitement des envois postaux

La Poste traite les envois qui lui sont confiés dans la mesure où ils sont conformes aux présentes conditions générales de vente.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre le traitement.

Lorsque La Poste suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise à disposition de l'envoi. Passé ce délai ou en cas de refus de l'expéditeur de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 relatif aux envois non distribuables.

Les frais ainsi générés sont à la charge de l'expéditeur.

Lorsque La Poste n'a pas connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt, le traitement des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

3.2.3 Modalités de distribution des envois non remis contre signature

La distribution des envois non remis contre signature s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

La Poste n'assume pas le retour à l'expéditeur des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée, lorsque leur destinataire n'en a pas pris possession. En cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. Elle peut également procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Lorsque l'envoi postal n'a pu être distribué pour des raisons autres que celles prévues à l'article 3.2.9, le préposé à la distribution laisse un avis de passage. Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

3.2.4 Spécificités de la distribution des colis non remis contre signature

Lorsque les colis n'ont pu être distribués dans les conditions prévues à l'article 3.2.3, La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire, lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue avec l'entreprise expéditrice. Le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis.

Le refus d'un colis non remis contre signature peut se faire de la manière suivante, à condition de ne pas avoir été ouvert :

- pour un colis remis en boîte aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.

3.2.5 Modalités de remise des envois contre signature

Les envois à remettre contre signature sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et remis au destinataire ou à son représentant présent à l'adresse contre signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Les parties reconnaissent une valeur juridique identique à la signature traditionnelle sur papier et à la signature numérisée. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire d'un envoi de marchandises remis contre signature peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

Il peut être demandé au destinataire ou à son représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire ou son représentant de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage.

Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8, sauf seconde présentation selon les modalités propres aux conditions du produit.

3.2.6 Modalités de distribution des envois à international

Leur distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

3.2.7 Aménagements de la distribution

La Poste peut convenir contractuellement avec les parties intéressées de modalités spécifiques de distribution des envois postaux à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire ou son représentant.

En cas de recours à des modalités spécifiques de distribution, auprès d'un prestataire externe choisi

par le destinataire, l'ouverture d'une boîte postale est nécessaire.

Des conditions dérogatoires de distribution peuvent être prévues contractuellement pour la desserte de tout type d'immeuble (immeubles collectifs, maisons particulières, locaux commerciaux...) qui justifie de conditions particulières de distribution.

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai, et se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

3.2.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant titulaire d'une procuration en cours de validité établie par le destinataire l'autorisant à retirer les envois postaux adressés à ce dernier, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. A défaut, le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle rempli et signé par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature.

La distribution de l'envoi peut donner lieu à perception de droits et taxes, notamment en cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi ou si ce dernier est soumis à des frais de dédouanement ou droits de douane.

Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. A l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

3.2.9 Les envois postaux non distribuables

L'engagement de La Poste à distribuer les envois postaux qui lui sont confiés ne porte pas sur :

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète, par rapport aux mentions figurant à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente, inexploitable ou illisible ;
- les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible, sauf en cas d'aménagement de la distribution en raison de circonstances exceptionnelles dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés et dont l'expéditeur n'est pas identifiable.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre le destinataire pour l'une de ces raisons, les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable. Dans le cas contraire, seul le Service Client Courrier de La Poste est autorisé à ouvrir ces envois dans le but de retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier de La Poste ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, La Poste conserve l'envoi pour mise à disposition pendant un délai de 3 mois à compter

de son enregistrement en arrivée au Service Client Courrier. Le cas échéant, la remise se fera contre paiement des frais de conservation. A défaut, La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

Article 4 : Engagements de l'expéditeur et du destinataire

4.1 Choix du produit ou service

L'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

4.2 Adressage

L'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire. Il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi.

Une adresse exploitable s'entend d'une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation, sans surcharges, ni ratures. Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maxima (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

Pour les envois nationaux, une adresse complète s'entend d'une adresse en français comportant dans cet ordre :

- la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
- pour les immeubles collectifs, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier et, le cas échéant, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le lieu-dit ;
- s'il y a lieu, les indications relatives à la modalité de distribution, au service ou à l'abonnement choisis (numéro de la boîte postale, mention Course Spéciale, Poste restante, etc.) ;
- le code postal de la localité de destination, écrit en caractères de même format sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres et le nom de la localité de destination ;
- s'il y a lieu, la mention CEDEX ;
- s'il y a lieu, le nom du pays de destination.

Pour les envois internationaux, le nom du pays doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

L'expéditeur indique son adresse au verso ou au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet (liasse, étiquette de transport...). Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra lui être retourné dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

4.3 La boîte aux lettres

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres située à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique, permettant d'assurer la sécurité des envois et la rapidité de la distribution dans le respect de la réglementation en vigueur, hors les cas où le concierge ou le gardien réceptionne les envois postaux. Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue en boîte aux lettres installée à l'entrée ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution.

Conformément à l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation, les immeubles d'habitation dont le permis de construire a été déposé postérieurement au 12 juillet 1979 doivent être équipés d'une boîte aux lettres normalisée

accessible pour le préposé à la distribution (normes AFNOR NF D-404 et NF D-405).

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la boîte aux lettres, permettant de faire le lien entre les mentions portées sur l'envoi postal et celles figurant sur la boîte aux lettres, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, La Poste s'efforce d'avertir, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution et traite les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 des présentes.

4.4 Conditions d'admission des envois

Les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées.

L'expéditeur est tenu d'emballer et de conditionner convenablement son envoi dans un contenant unique et indivisible pour que celui-ci puisse notamment :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ; aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention « fragile » ;
- en aucun cas présenter un péril pour les agents de La Poste, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à La Poste ;
- être conforme aux dimensions et aux poids des envois mentionnés dans le tableau en annexe. Le poids brut d'un envoi correspond au poids de son contenu auquel il faut ajouter le poids de l'emballage de l'envoi.

La confection de l'envoi et de son conditionnement intérieur se fait sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu.

Les emballages sont à utiliser sans aucun ajout de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois (ficelle, sangle, etc.).

Pour les envois avec un emballage de la gamme à affranchir, le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kilogrammes. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique.

La résistance et la solidité de ces emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente. La Poste ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'elle a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.

L'expéditeur s'engage par ailleurs à ne pas confier à La Poste d'envois revêtus d'injures, de menaces ou de mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou portant atteinte à l'image de La Poste.

L'expéditeur est responsable du bon remplissage des documents apposés ou joints aux envois postaux.

4.5 Contenu des envois

L'expéditeur doit respecter la législation en vigueur relative au contenu des envois.

4.5.1 Ensemble des envois postaux

Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux, notamment en application des dispositions particulières de l'Union Postale Universelle³ :

- les matières ou objets dangereux ou salissants :

- toute marchandise relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive : les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium⁴ ;

- tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;

- les objets prohibés, notamment :

- les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;

- les produits stupéfiants ;

- les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;

- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;

- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;

- les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;

- tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;

- les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

4.5.2 Contenus de valeur et de nature particulière ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant

La Poste recommande de recourir à l'un de ses services adaptés, c'est-à-dire conformes à la nature et au contenu du produit envoyé et répondant aux besoins de l'expéditeur en termes de suivi, de remise contre signature et d'indemnisation, pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...);

- des envois dont la preuve de dépôt et/ou la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de pré qualification, envois de copies d'examen...).

Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en colis avec option recommandation ou en valeur déclarée, dans le respect des conditions spécifiques de vente de ces produits.

³ Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU : www.upu.int/fr.html

⁴ Sauf dispositions particulières, se renseigner en point de contact postal.

La Poste ne peut être tenue responsable de la dégradation des denrées périssables, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard dans la distribution de l'envoi.

4.5.3 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'Outre-Mer⁵

Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. Les lettres internationales sont limitées à deux kilogrammes ou trois kilogrammes vers certaines destinations.⁶

Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.5.1, sont également exclus les envois dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des Douanes⁷. Une liste indicative des interdictions d'importation ou de circulation applicables dans certains pays est également disponible en point de contact postal et sur le site Internet de La Poste.

4.6 Formalités douanières

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, préalablement à l'expédition de l'envoi.

Pour les envois à destination de l'Outre-Mer, des pays hors Union Européenne et des territoires et îles rattachés aux pays de l'Union européenne et les envois en provenance de l'Outre-Mer et à destination de la France métropolitaine et du reste du monde, l'expéditeur s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, françaises ou étrangères, en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- une déclaration en douane CN 22 ou CN 23, soit comme formulaire distinct soit intégré à la liasse colis CP72, selon la nature et/ou le montant de son envoi, disponible en point de contact postal ;
- une facture commerciale ou pro forma en deux exemplaires ;
- tout autre document demandé par les Douanes (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre)⁸.

Ces documents sont remplis en français par l'expéditeur et remis à La Poste lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou la liasse CP 72, est apposée sur l'envoi postal par l'expéditeur. La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.

L'expéditeur est le déclarant en douane. Il est responsable des informations portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, distincte ou intégrée à la liasse CP 72, doit être renseigné par l'expéditeur de manière lisible et complète.

La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents⁹.

L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'office postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement et de droits de douanes et taxes locales.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement et les droits de douane et taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais, droits et taxes.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits de douanes et taxes locales restant dus. L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner un allongement des délais d'acheminement de l'envoi postal.

4.7 Paiement du service

4.7.1 Affranchissement au tarif en vigueur

Le client acquitte, au plus tard au moment du dépôt de l'envoi, l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9. Pour les emballages, le client acquitte le paiement au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Pour les produits prépayés composés d'un emballage et d'une prestation de transport, La Poste n'accepte l'envoi que sur présentation conjointe de l'emballage et de la liasse.

Les Prêts à Poster (PAP) neufs et les timbres ne sont ni repris ni échangés. Les PAP devenus inutilisables du fait d'une erreur du client dans la rédaction ou l'impression de l'adresse ou de la non fermeture de l'enveloppe, peuvent être échangés contre un avoir, valable un an pour le même produit. Cet avoir est égal à la valeur faciale d'affranchissement au moment de la reprise pour les PAP ou à la valeur d'achat du produit avec une décote de 20% pour les produits dont la valeur faciale n'est pas déterminable

4.7.2 Envois insuffisamment et/ou frauduleusement affranchis

Tout affranchissement ne traduisant pas un choix clair de la part du client pourra conduire La Poste à acheminer l'envoi dans les conditions qu'elle estime les meilleures au regard de l'affranchissement utilisé par le client.

Si l'affranchissement se révèle insuffisant, La Poste procédera à l'envoi selon le service correspondant à l'affranchissement choisi par le client.

Les envois insuffisamment ou non affranchis peuvent donner lieu à la perception auprès du destinataire et, en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, d'un montant égal à

⁵ Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM, ne sont pas concernés lorsqu'il est fait référence aux COM dans les conditions générales de vente

⁶ Informations disponibles sur www.laposte.fr ou dans les points de contact postaux

⁷ Informations disponibles sur le site Internet des Douanes www.douane.gouv.fr

⁸ La liste des documents demandés par les Douanes est consultable sur leur site Internet www.douane.gouv.fr et sur le site www.laposte.fr

⁹ Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet www.laposte.fr

l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute un montant fixe de traitement.
La Poste se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et de poursuivre les auteurs d'affranchissements frauduleux.

Article 5 : Responsabilité de La Poste **Généralités**

La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques et selon les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

La Poste peut être tenue responsable à raison du retard lorsqu'elle a pris un engagement contractuel de délai.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives aux emballages et au contenu des envois.

En tout état de cause, La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions générales de vente ;
- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...
- d'une cause étrangère non imputable à La Poste.

La Poste n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

5.1 Régime de responsabilité des envois nationaux

La Poste peut être tenue responsable de la perte ou de l'avarie causée à un envoi qui lui est confié dans les conditions prévues aux articles L.7 et L.8 du code des postes et des communications électroniques.

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnisations est fixé dans les limites suivantes :

- **pour tous les envois postaux bénéficiant d'un engagement contractuel de délai, l'indemnisation en cas de retard, ne peut excéder le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;**
- **en cas de perte ou avarie, La Poste versera sur demande et sur présentation d'une preuve de la date du dépôt et du montant de l'affranchissement une indemnisation ne pouvant excéder :**
 - **deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros du kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux ;**
 - **trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux**

bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux ;

- 16 euros pour les envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, à l'exception des colis postaux ;

- 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les colis postaux.

Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt.

5.2 Régime de responsabilité des envois internationaux

La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

En vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires.

5.3 Prescription des actions en responsabilité

Les actions en responsabilité sont prescrites dans le délai de :

- **un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM ;**
- **six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois internationaux et à destination des COM.**

Article 6 : Traitement des réclamations

6.1 Modalité de traitement des réclamations

6.1.1 Procédures de réclamation

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut elle-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation de plusieurs manières :

- directement sur le site Internet de La Poste, www.laposte.fr, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation » ;
- par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service 0,34 euros par minute + prix appel) ;
- par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE, de préférence à l'aide du formulaire de réclamation mis à disposition en point de contact postal ou à défaut sur papier libre ;
- auprès d'un point de contact postal, où les modalités de dépôt des réclamations seront explicitées et proposées.

6.1.2 Recevabilité des réclamations

Les réclamations sont admises dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM, et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et à destination des COM.

Toute indemnisation suppose que le réclamant apporte la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement (par exemple au moyen de la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal).

Des justificatifs permettant d'attester de la réalité du préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).

6.1.3 Délais de traitement

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception qui fait foi de la date de réclamation.

La Poste s'engage à apporter une réponse à la réclamation :

- dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois nationaux en France métropolitaine ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois au départ et à destination des DOM et à destination de certains pays européens¹⁰ ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les COM.

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire. **Les délais de traitement précités sont alors suspendus.**

La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.

6.2 Recours

6.2.1 Instances de recours internes

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir les articles 6.1.1 et 6.1.2) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste.

La mise en œuvre de la procédure de recours interne ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.

6.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste

Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière,

nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus à l'article 5.3 à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :
Le Médiateur du groupe La Poste
CP F407
9 rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Article 7 : Annulation - Invalidité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres continueront à s'appliquer.

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause des présentes conditions générales de vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

Article 8 : Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, sans préjudice de l'application, pour les envois internationaux des Actes de l'Union Postale Universelle, incluant la Convention Postale Universelle – dans sa dernière version adoptée par le Congrès et à la date d'entrée en vigueur prévue par la Convention – et les textes pris en application de la Convention.

Article 9 : Evolution des conditions générales de vente

En cas d'évolution des circonstances de droit et de fait, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée au début des présentes conditions générales de vente.

¹⁰ Les pays concernés sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Suède et la Suisse

ANNEXE SUR LES DIMENSIONS ET POIDS DES ENVOIS

Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois à destination de la France métropolitaine, les DOM-COM, Andorre, Monaco

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	3
Colis	L (22) x l (11) X h (1) pour les envois en France métropolitaine, Monaco, Andorre L (22) x l (16) X h (1) pour les relations avec les DOM et les envois vers les COM	$L + l + h \leq 200^{11}$	30
Colis sous forme de rouleaux ¹²	Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

2. Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois internationaux¹³

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	2 (ou 3 kilogrammes vers certaines destinations). Cette information est disponible en point de contact postal ou sur le site Internet de La Poste
Colis	L (22) x l (16) X h (1)	$L + l + h \leq 200$	30
Colis sous forme de rouleaux	Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

¹¹ Des suppléments tarifaires peuvent être appliqués aux colis de grande dimension, se renseigner en point de contact postal

¹² L'envoi de colis sous forme de rouleaux est possible, un supplément tarifaire est alors appliqué

¹³ Certains pays acceptent des normes plus restrictives. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition

Conditions générales de vente

INTRODUCTION

General Logistics Systems France, ci-après dénommée GLS France, agissant en tant que commissionnaire de transport, se voit confier par le client l'organisation de transports de colis et de documents selon les conditions générales de vente prévues ci-dessous. Les droits et obligations des parties non fixés par les présentes et non contraires à ces dernières sont régis par le contrat type de commission de transports introduit par l'article D 1432-3 du Code des transports en sa version applicable au jour du transport. La remise des marchandises équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions et à la renonciation par le client à ses propres conditions générales d'achat. Dans le cadre de l'exécution des présentes, GLS France dispose du choix des voies et des moyens de transport. Le client reconnaît expressément que toute réclamation émise, pour quelque motif que ce soit, sera traitée sur la base des conditions générales de vente du commissionnaire en vigueur au jour de l'expédition. Le fait que GLS France ne se prévale pas de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les présentes Conditions Générales se substituent à tout autre document, accord écrit ou oral antérieur, ainsi qu'aux conditions générales précédemment signées par le Client.

1/ ACCEPTATION DES TRANSPORTS

Compte tenu de l'organisation et des infrastructures mises en place, les envois qui sont remis à GLS France doivent être :

a) Identifiables colis par colis. L'emballage des colis remis doit être adapté et en bon état et la longueur pour chacun des colis ne doit pas excéder 3 mètres en développé (Longueur + 2 largeurs + 2 hauteurs). Le poids de chacun des colis, ne doit pas dépasser 30 kilos. Pour les envois ne respectant pas un ou plusieurs de ces critères, une pénalité de 200€ HT par colis et les frais de retour seront facturés au client. La pesée des colis incombe au client sauf disposition écrite contraire. Le Client reste responsable des vérifications périodiques des équipements de pesée y compris quand ceux-ci sont mis à sa disposition par GLS France. GLS France se réserve le droit de contrôler les pesées effectuées par le client. En cas de contestation, la pesée de GLS France fait foi. Concernant le produit Mini Label, le Client accepte expressément les poids indiqués par GLS France qui est seule habilitée à peser les colis.

b) Livrables au lieu prévu par les parties. Le client a la charge de vérifier la disponibilité des points relais adaptés au poids et au volume des marchandises confiées selon les prérequis de la documentation commerciale fournie par GLS France et d'en informer préalablement son destinataire qui choisit ce mode de livraison. La responsabilité de GLS France ne pourra être engagée en cas de choix d'un point relais indisponible ou inadapté. La livraison en point relais est impossible notamment pour les pneus, les matières dangereuses et les armes ou éléments d'armes et munitions.

c) Revêtus d'une étiquette portant lisiblement les nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire ainsi que les codes à barres et/ou codes bidimensionnels dont le contenu est défini et/ou accepté par GLS France permettant l'identification et le suivi des colis. Aucune omission ou erreur de mention sur l'étiquette, y compris affectant la facturation, ne pourra donner lieu à rectification a posteriori de la part du client.

d) Emballés par l'expéditeur selon les usages du commerce et la réglementation applicable, dans les conditions habituelles du régime des envois de détail. L'emballage doit être suffisamment résistant et adapté à la nature, la forme et au contenu, afin d'assurer la protection optimale de la marchandise contre toute influence extérieure, y compris thermique, pendant les opérations de manutention et pendant le transport. L'expéditeur s'oblige à ne laisser apparaître sur les colis remis à GLS France que les mentions minimales exigées par la loi et les règlements en vigueur au regard de la nature de la marchandise remise.

e) En port payé ou en port avancé.

f) Livrables dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de leur remise. Dans le cas contraire, ils seront immédiatement retournés à l'expéditeur.

g) Pour les colis destinés aux particuliers, le numéro de téléphone portable et l'adresse mail du destinataire seront transmis à GLS France, par l'un des moyens de communication informatique accepté par GLS France.

Le client assume seul toutes les conséquences y compris financières découlant du non-respect des dispositions du présent article et en particulier celles liées à un emballage défaillant, des omissions ou erreurs d'étiquetage ou des déclarations erronées. La société GLS France, ne pourra être tenue pour responsable des retards, pertes ou avaries subis par les colis du fait du client et se réserve le droit de demander réparation du préjudice subi de ce fait, le cas échéant.

2/ MISE EN INSTANCE / CONSERVATION DES COLIS

2.1 En cas d'impossibilité de livraison, GLS France s'engage à conserver les colis durant 8 jours ouvrés à compter de l'information d'instance qui aura été donnée au client.

2.2 Pendant ce délai, le client aura la possibilité de faire part à GLS France de nouvelles instructions relatives à la livraison des colis concernés.

2.3 A défaut, les colis pourront être retournés au client dès le gème jour, à ses frais. En tout état de cause, le délai de garde des colis ne pourra être supérieur à 10 jours calendaires (à l'exception des colis livrés en point relais lesquels seront soumis aux conditions de garde fixées par chaque point relais).

2.4 Les colis non identifiables sont conservés par GLS France pendant 3 mois, au-delà de ce délai et en l'absence de réclamation, GLS France pourra en disposer librement.

3/ ETENDUE DU SERVICE

3.1 La société GLS France présentera les colis confiés à leurs destinataires moyennant l'émargement de ces derniers ou de leurs mandataires sur la lettre de voiture électronique. Les colis seront livrés selon les délais donnés à titre indicatif dans les propositions commerciales et dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après. GLS sera déchargée de toute responsabilité liée à l'impossibilité de livraison (notamment due aux aléas routiers) ou au refus de réception imputable au destinataire. Les colis adressés aux personnes morales ne pourront être remis à leurs représentants que moyennant l'indication de leur nom qui sera retranscrit par le chauffeur sur le bordereau de livraison électronique. Le service est assuré sur les destinations nationales et internationales proposées par GLS France à la date de l'offre commerciale, selon les délais estimés. Les samedis, dimanches, jours fériés et fêtes locales sont neutralisés dans le décompte du délai.

3.2 Pour les transports nécessitant des formalités douanières, GLS France agira aux frais et risques du client. A ce titre, GLS France ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice découlant des traitements et contrôles douaniers et notamment des retards de livraison qui pourraient en résulter. GLS France n'a aucune obligation de vérifier les documents et informations fournis par le client, qui relèvent de sa responsabilité. Le Client doit déclarer en particulier l'origine, la nature et la valeur des marchandises qu'il expédie et doit s'assurer que tous les documents nécessaires à leur circulation sont complets et exacts. En cas d'absence, d'irrégularité ou de retard des documents fournis par le Client ou de tout autre manquement à la réglementation douanière, ce dernier assume toutes les conséquences, y compris financières, et tout préjudice en résultant. Le Client garantit GLS France contre tous les frais, droits et taxes, qui auraient dû être acquittés par lui-même ou par le destinataire ainsi que toutes les amendes, pénalités etc. qui pourraient lui être appliquées par l'administration. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires.

3.3 Quand le client le requiert expressément, les données communiquées et désignées par lui comme confidentielles seront protégées par GLS France en tant que telles.

3.4 Après une tentative de livraison non réussie, GLS France est autorisée à procéder à une livraison alternative, sauf avis contraire. Il appartient au client d'en informer ses destinataires et de recueillir leur accord préalable.

4/ DUREE

4.1 Sauf convention écrite contraire, toute relation contractuelle entre GLS France et ses clients est à durée indéterminée. Elle ne pourra prendre fin que moyennant un préavis de 4 mois minimum, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception. Le délai de préavis sera porté à 6 mois pour une relation commerciale supérieure ou égale à 5 ans et à 12 mois pour une relation commerciale supérieure ou égale à 10 ans. Ce droit de rupture sera discrétionnairement exercé et ne pourra donner lieu de part ou d'autre au versement d'un quelconque indemnité, sous réserve du strict respect des dispositions du présent article.

4.2 Durant le préavis, les parties s'engagent, chacune en ce qui la concerne, à respecter l'ensemble de leurs obligations contractuelles et à respecter l'économie globale du contrat. En particulier, GLS France s'engage à assurer les prestations dans leur intégralité et le client s'engage à maintenir, par mois de préavis, un volume de remises de marchandises identique au volume moyen mensuel des douze mois précédents la dénonciation ; à défaut, l'indemnité énoncée à l'article 4.3 sera appliquée.

4.3 En cas de non-respect du préavis par le client et après une mise en demeure adressée par LRAR restée sans effet pendant 8 jours, GLS France sera fondée à réclamer au client une indemnité forfaitaire compensant le préjudice subi par GLS France. Cette indemnité sera égale au chiffre d'affaires hors taxes qu'aurait facturé la société GLS France entre la date de dénonciation et le terme contractuel du préavis, majoré de 20%. Cette indemnité sera calculée sur la moyenne mensuelle hors taxes des douze derniers mois précédents la dénonciation.

4.4 En aucun cas la partie envers laquelle l'engagement a été imparfaitement exécuté ne pourra refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation, poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat, demander réparation des conséquences de l'inexécution. Toutefois, en cas de manquements graves et répétés de l'une des parties à ses engagements et ses obligations rendant impossible la continuation du contrat dans les conditions prévues, l'autre partie adressera par lettre recommandée avec accusé de réception une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans un délai d'un mois, il pourra être mis fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Cette clause s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 6 ci-dessous.

4.5 Si par extraordinaire, la relation venait à se poursuivre au-delà du terme prévu pour la fin du préavis, les présentes conditions continueront à s'appliquer dans leur intégralité.

5/ PRIX ET CONDITIONS

5.1 Les prestations de GLS France ont fait l'objet d'une offre commerciale préalable comportant une proposition tarifaire, acceptée et signée par le Client. Les propositions tarifaires qui y figurent engagent les deux parties pendant la période déterminée dans ce devis, dont la durée maximale est d'un an à partir de la date de la signature du présent contrat, ou de sa prise d'effet, si celle-ci est antérieure à la signature. Le prix du transport initialement convenu, pourra être négocié de gré à gré chaque année, à la date anniversaire du contrat.

Le prix du transport sera révisé de plein droit en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, dont notamment augmentation des prix des carburants ou changement de législation.

Les Parties s'engagent également à adapter dans les meilleurs délais les conditions financières de leur contrat en cas de changement de circonstances de nature à dé-

grader la rentabilité économique du contrat. A défaut d'entente dans un délai de deux mois suivant la demande de révision tarifaire, GLS France pourra suspendre ses prestations jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé et chaque Partie sera alors en droit de résilier le contrat en notifiant sa décision à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.

5.2 Le volume mentionné dans la proposition tarifaire doit être maintenu pendant toute la durée du contrat. Une révision des tarifs sera applicable de plein droit en cas de modification de l'une des composantes du prix accepté par le client notamment une modification du volume de colis confié, du poids moyen des colis ou du ratio d'enlèvement.

5.3 Les zones de destination dans lesquelles existent des contraintes géographiques d'accès donneront lieu à un supplément de facturation destiné à compenser les surcoûts correspondants conformément aux grilles tarifaires convenues entre les Parties.

5.4 Les colis non-convoyables sur les chaînes automatisées de GLS France et nécessitant un traitement spécifique, peuvent être pris en charge moyennant un supplément de facturation fixé dans la grille tarifaire ou faire l'objet d'un refus de transport.

5.5 Dans les états qui n'exigent pas d'embarquement sur les documents de transport, le passage à vide d'un chauffeur sera facturé de plein droit par GLS France, sans qu'il soit nécessaire d'adresser au client la preuve matérielle de ce passage.

5.6 Les frais de transport engagés pour le retour de colis non livrés, resteront à la charge du client sauf si GLS France est responsable de la non-livraison.

5.7 Dans les cas où la marchandise est exportée hors de l'Union Européenne et nécessite la préparation de documents douaniers par le Client, ce dernier sera responsable des conséquences d'éventuels refus par les autorités douanières de ladite documentation et leur traitement administratif subséquent par GLS France fera l'objet d'une facturation de frais administratifs d'un montant forfaitaire de €30 par incident.

6/ PAIEMENT

6.1 Nos prestations sont payables par prélèvement bancaire à 30 jours nets date de facture, sauf accord particulier. Le paiement anticipé ne donne pas droit à es-compte.

6.2 Conformément à l'article L 441.6 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, des pénalités calculées à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage seront de plein droit appliquées au Client, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

6.3 Aux pénalités susmentionnées se rajoutera l'indemnité légale forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à €40. Si ces frais sont plus élevés, GLS France facturera le surcoût sur justificatifs.

En outre, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée, à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1231-5 du Code civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 10 %.

6.4 En cas de non-paiement par le Client à la date prévue et 8 jours après la première présentation d'une mise en demeure restée infructueuse, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, GLS France pourra mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité et sans préjudice de tout dommage et intérêt qui pourrait être réclamé au client défaillant. Nonobstant ce qui précède, tout défaut de paiement à échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes autres factures restant dues (même non échues) et la suspension des livraisons, le cas échéant.

6.5 En aucun cas le client n'est autorisé à déduire des sommes dues à GLS France un quelconque montant dont il s'estime créancier au titre de l'inexécution ou d'une exécution imparfaite des prestations ou déduire notamment le montant des indemnités de litiges que GLS France pourrait lui devoir, sauf accord exprès entre les deux parties de pratiquer une compensation de créances.

6.6 En tant que commissionnaire de transports, GLS France peut se prévaloir du privilège prévu à l'article L 132.2 du code de commerce.

6.7 Le client autorise expressément GLS France à lui délivrer chaque mois sa facture sous format électronique. Cette facture sera accessible sur le site <https://gls.primobox.net>, sur le compte du client après son authentification.

6.8 La quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion du transport réalisé pour le client sera indiquée sur chaque facture selon les valeurs de niveau 1 telles que fixées par défaut dans l'arrêté du 10 avril 2012 en fonction de la nature du véhicule, du nombre d'unités transportées et du taux de consommation de source d'énergie du moyen de transport.

7/ RESPONSABILITE ET INDEMNISATION DES LITIGES

7.1 La garantie offerte par le régime GLS France, pour réparation de tout dommage et résultant notamment d'une perte ou avarie, dont la responsabilité incomberait à GLS France, c'est à dire sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, ou cas de force majeure retenus par la loi et la jurisprudence françaises et notamment des circonstances atmosphériques particulièrement difficiles, incendies, épidémies, accidents, grèves, troubles locaux, désordre du trafic aérien ou routier, vol avec violence, vice propre de l'objet, insuffisance ou inadéquation de l'emballage qui constituent des cas d'exonération, y compris pour le Pick&Ship Service et le Pick&Return Service, sans que cette liste soit limitative, obéit aux prescriptions suivantes :

7.1. a Pour les transports nationaux elle est limitée à €23 net de taxes du kilo avec un maximum de €690 net de taxes par colis, dans la limite de la valeur réelle de la marchandise c'est-à-dire à partir de la facture de vente de la marchandise réduite d'une marge bénéficiaire forfaitaire de 30%.

Lorsque les marchandises transportées ne sont pas neuves, et à défaut d'accord particulier figurant en annexe des présentes conditions générales de vente, un taux de vétusté sera appliqué à la valeur d'origine de la marchandise, amortis-

sable sur 36 mois. Ce taux sera égal à 50 % pour les 12 premiers mois, et au prorata temporis pour les mois restants. La valeur réelle de la marchandise correspondra à la valeur d'origine de laquelle sera déduit le taux de vétusté.

Toute anomalie de livraison doit faire l'objet de réserves écrites, précises et complètes, émises par le destinataire au moment de la livraison. A défaut, le destinataire devra établir par courrier recommandé avec accusé de réception que les dommages qu'il invoque existaient au moment de la livraison. Ce courrier devra être adressé à l'agence GLS France de livraison concernée, dans les trois jours suivant la livraison pour les transports nationaux

7.1. b Pour les transports terrestres internationaux les règles des articles 23 et 30 de la Convention CMR du 19 mai 1956 s'appliquent.

7.2 Pour les colis endommagés et/ou qui présentent une avarie de la marchandise, GLS France se réserve la possibilité de procéder à un constat de cette avarie. Ainsi, dans les cas où GLS France souhaite exercer cette faculté, elle en avisera le client par lettre recommandée avec accusé de réception. L'agence de livraison GLS France réalisera alors un enlèvement occasionnel, exclusivement de la marchandise endommagée, et ce dans les 8 jours à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception. Une fiche descriptive de l'avarie sera remise au destinataire afin d'attester de la qualité, de la quantité et de la nature de la marchandise rendue. Après avoir constaté le dommage, et dans le respect du présent article, GLS France procédera au calcul de l'indemnité. Le montant sur lequel GLS France s'engagera en termes d'indemnisation sera transmis au client qui devra alors se conformer à la procédure d'indemnisation des litiges prévue à l'article 8.

7.3 La marchandise endommagée sera systématiquement détruite par GLS France sauf demande expresse et écrite du client, ce dernier pouvant ainsi en demander le renvoi à ses frais.

7.4 En l'absence de réserves émises dans les délais et conditions définis en article 7.1 des présentes, la livraison est réputée acceptée et la prestation réalisée ; toute action du destinataire ne respectant pas ces délais et conditions fera l'objet d'une fin de non-recevoir.

7.5 En cas de contestation de l'embarquement par le destinataire, le Client devra produire à GLS France une attestation sur l'honneur de non-réception du colis, signée par le destinataire. A défaut, la réclamation ne pourra pas être enregistrée par le service clients de GLS France.

Toute preuve complémentaire, telle que la copie de l'embarquement du destinataire, peut être adressée par GLS France au client par fax ou par courriel. Le rapport d'activité Client sera également adressé par mail.

7.6 Les conditions de garantie exposées ci-dessus ne sont pas applicables au produit Global Express Parcel qui fait l'objet de conditions particulières définies par avenant.

7.7 La responsabilité de GLS France ne peut en aucun cas être étendue à la réparation des dommages indirects ou consécutifs résultant notamment des retards, de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre et sans que cette liste soit limitative, les Parties conviennent que les préjudices immatériels consécutifs aux retards, la perte de marché, de bénéfices, d'exploitation, de commande, la privation de jouissance, l'arrêt de production, ainsi que tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers constituent des dommages indirects.

8/ PROCEDURE D'INDEMNISATION DES LITIGES

8.1 Les indemnisations des sinistres déclarés à GLS France seront soumises au respect de la procédure suivante :

La réclamation doit être faite auprès du Service Clients Régional qui, après enregistrement de la demande du Client, lui communiquera, si la réclamation est fondée, un numéro de réclamation (ou numéro de dossier) à 13 chiffres.

Le Client devra adresser au Service Litiges de GLS France les pièces suivantes:

- une copie de la facture de vente.
- un courrier de réclamation ou de réserves du destinataire en cas de litige pour avarie ou perte partielle.
- une copie de la déclaration de valeur, uniquement pour le cas d'expédition Ad Valorem.

- pour les transporteurs-logisticiens, la preuve du règlement du sinistre au client.

8.2 L'intégralité des documents devra parvenir au service litiges dans un délai de 40 jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la réclamation par le Service Clients Régional de GLS France.

Au-delà de ce délai, aucun dossier sinistre ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation, cette disposition tenant lieu de convention de preuve.

8.3 Dès réception des pièces énumérées ci-dessus et après étude du dossier, le Service Litiges procédera à l'indemnisation sous réserve que toutes sommes relatives aux prestations litigieuses aient été payées par le Client dans leur intégralité.

Tout règlement d'indemnisation est effectué par virement bancaire sur le compte du Client dont le Relevé d'Identité Bancaire a été transmis à GLS France au moment de la signature de l'Ouverture De Compte. Tout paiement ainsi effectué est libératoire, GLS France refusant expressément toute responsabilité au-delà du montant de l'indemnisation. Le client renonce et fera renoncer à ses assureurs à exercer un quelconque recours contre GLS France ou ses assureurs au-delà des limites d'indemnisation fixées dans les présentes CGV.

8.4 Le Client a la possibilité de souscrire, par avenant séparé et selon les modalités qui y sont définies, une assurance Ad Valorem. Cette assurance a pour objet de couvrir les dommages matériels, survenus pendant le transport, à l'exclusion des dommages immatériels ou consécutifs (tels que définis en article 7.7 des présentes) ou des dommages liés à une faute ou omission du client, défectuosité de marchandises ou d'emballage, cas de force majeure.

9/ DELAIS

GLS France ne garantit pas les délais de livraison qui sont mentionnés dans les différents documents commerciaux, ces mentions ayant une valeur indicative.

En cas de préjudice résultant d'un retard de livraison, l'indemnité en réparation de celui-ci ne peut excéder le montant du prix du transport (droits, taxes et frais divers inclus) à l'exclusion de tout autre dommage.

10/ EXCLUSIONS

10.1 Sont exclues des prestations de GLS France les marchandises dont le transport est interdit par la loi, notamment du fait de leur nature, de leur destinataire ou du pays de provenance ou de destination.

Par interdiction légale on entend notamment toute loi, tout règlement, ordonnance ou arrêté visant à appliquer des sanctions (y compris des restrictions commerciales et des sanctions économiques et financières) aux Etats, aux particuliers ou aux personnes morales, incluant notamment les sanctions imposées par les Nations Unies, l'Union Européenne et les Etats membres de l'Union Européenne.

Sont également exclus, sans que cette liste soit limitative, le transport de matières dangereuses, de fonds et valeurs, d'armes, d'éléments d'armes et/ou de munitions, de tabac, de biens à « double usage » au sens du règlement (CE) n° 428/2009 et plus généralement de produits dont le transport est réglementé et/ou qui nécessitent la mise en place de conditions particulières de transport par route ou par air. Le client s'engage à se conformer aux dispositions du présent article et à ne pas remettre à GLS France des produits faisant objet des exclusions.

Si des colis contenant des marchandises exclues en vertu du présent article étaient malgré tout remis à GLS France et identifiées par elle, GLS France se réserve la possibilité :

- de procéder à leur destruction ou prendre toute autre mesure nécessaire selon la nature des marchandises concernées aux frais du client ;
- D'appliquer une pénalité de 100€ par colis identifié, indépendamment de toute autre indemnité qui pourrait être réclamée par GLS France notamment au titre des dommages directs et indirects causés par les marchandises ;
- de suspendre les prestations dans l'attente d'une éventuelle régularisation de la situation du client et de l'obtention d'un engagement formel du client à ne pas remettre ce type de marchandises ;
- de résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, dès la première remise de marchandises exclues ou en cas de récidive, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation dudit courrier ;

Le client sera tenu pour seul responsable des dommages que pourrait causer aux tiers ou à GLS France un colis relevant des exclusions ci-dessus précisées, et ce indépendamment des pénalités dont il pourrait être redevable.

10.2 GLS France ne prend pas en charge le transport de réponses à appels d'offres et le client s'engage à ne pas lui en remettre. Dans le cas contraire, la responsabilité de GLS France ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit.

10.3 GLS France n'est pas entrepositaire agréé et ne prend pas en charge le transport des vins, alcools ou spiritueux, sauf pour les envois pour lesquels le client a rempli toutes formalités préalables dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment celle relative aux droits d'accise et limites de quantité. GLS sera déchargée de toute responsabilité concernant ces envois. En tout état de cause, le transport à titre dérogatoire en fonction de la nature de certaines marchandises est soumis à l'accord préalable, écrit et exprès de GLS France. Même lorsque GLS France aura donné son accord préalable, elle pourra retirer cet accord unilatéralement, en particulier en cas de changement de la réglementation applicable aux marchandises concernées.

11/ CONCURRENCE - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

11.1 Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter le droit de la concurrence et à ne pas divulguer des informations commercialement sensibles à des tiers concurrents ou clients de l'autre partie.

11.2 Conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, GLS France a l'obligation de s'assurer que ses partenaires commerciaux respectent les normes relatives à la lutte contre la corruption. En conséquence, GLS France et le Client, si ce dernier est soumis à une telle obligation, s'engagent, à prendre chacun, les mesures de prévention nécessaires contre la corruption, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de directives et procédures internes.

11.3 Tout service de contre-remboursement est consenti à l'expéditeur de ce type de colis selon le principe que GLS France agira uniquement en tant qu'agent de collecte de l'expéditeur, que GLS France n'aura pas l'autorité d'engager l'expéditeur, ni de conclure un accord avec le destinataire du colis contre remboursement à la place de l'expéditeur. L'expéditeur doit respecter les règles et législations en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent.

11.4 Tout manquement par l'une des parties aux obligations énoncées aux points 11.2 et 11.3 pourra entraîner la résiliation immédiate et sans préavis des présentes, sans préjudice des indemnités auxquelles la partie lésée pourrait prétendre.

12/ PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

12.1 En signant les présentes conditions générales de vente, le Client accepte de communiquer les données concernant notamment l'identité et les coordonnées du ou des destinataire(s) des colis (ci-après les « Données ») afin de permettre à GLS France d'assurer la bonne exécution des prestations contractuelles. GLS France s'engage à respecter les normes juridiques applicables à la communication de ces données ainsi qu'à leur utilisation, et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et libertés » modifiée. GLS France s'engage également à respecter le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

12.2 En tant que co-responsable du traitement des Données à caractère personnel (Personne, service ou organisme qui détermine les finalités et les moyens

d'un traitement de données), le Client garantit à GLS France qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes des textes susmentionnés, notamment aux déclarations et démarches administratives nécessaires auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites Données. Le Client s'engage également à ne fournir à GLS France que des données strictement nécessaires à sa mission contractuellement déterminée. GLS France ne pourra être tenue pour responsable en cas de communication par le Client de données personnelles relatives aux salariés, aux clients ou aux destinataires du Client ou à toute autre personne identifiable. La responsabilité de GLS France ne pourra donc pas être recherchée à ce titre, et le Client garantit GLS France contre toute action judiciaire ou non émanant d'une personne physique dont les données auraient été reproduites ou hébergées dans le cadre de l'exécution des prestations contractuelles.

GLS France, en qualité de co-responsable de traitement, garantit avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes des textes susmentionnés. GLS France s'engage également à fournir au Client que des données relatives à sa prestation de service contractuellement déterminée.

12.3 En signant les présentes conditions générales de vente, le Client consent à ce que GLS France mette à disposition les données transmises à ses sous-traitants aux fins de l'exécution des prestations contractuelles et en informera les personnes physiques concernées. Lorsque le sous-traitant utilisera les données personnelles communiquées par GLS France pour la seule exécution de la prestation de livraison, il agira en qualité de sous-traitant au sens du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. GLS France déterminera donc les finalités et moyens nécessaires à ce traitement de données ainsi que les outils nécessaires à l'exécution de cette prestation. Lorsque le sous-traitant utilisera les informations communiquées dans un autre but que l'exécution de sa prestation de livraison de colis tels que l'établissement de la comptabilité ou la gestion d'éventuels litiges (liste non limitative), le sous-traitant aura un statut de responsable de traitement. Il déterminera alors les moyens et les finalités à attribuer à ces données. Le sous-traitant assumera l'entière responsabilité quant à l'usage qu'il fera des données à caractère personnel qui lui seront transmises.

12.4 GLS France met à disposition du Client un certain nombre d'informations et documents via ses plateformes informatiques pour une durée déterminée qui peut varier suivant la nature des documents concernés. Durant toute la durée de mise à disposition des documents (y compris des émargés attestant la réalisation de la livraison), le Client peut télécharger ces fichiers afin de les conserver pour la durée qu'il désire. Au-delà de ce délai de mise à disposition, GLS France refusera toute demande de communication afin de se conformer à la législation sur la protection des données personnelles. D'une manière générale, GLS France refusera toute demande de communication de documents au-delà du délai légal de conservation.

13/ DISPOSITIONS GENERALES

13.1 Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes forment un tout indivisible représentant l'intégralité des accords intervenus entre les parties. Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et/ou annexes serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

13.2 Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les rapports contractuels entre GLS France et son client, sauf conditions particulières écrites et expressément acceptées par les parties. En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales de Vente et les conditions particulières, le cas échéant, les dispositions des conditions particulières prévaudront.

13.3 A défaut d'accord amiable entre les parties, tous les litiges liés à l'interprétation ou à l'exécution des présentes seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Toulouse en France et les présentes, ainsi que leurs suites, seront soumises au droit français, même en cas de transports internationaux, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Le client déclare accepter les conditions tarifaires et les conditions générales de vente de la société GLS France, dont il a pris connaissance.

Date, cachet et signature obligatoires du Client



CONDITIONS GENERALES DE VENTE (mise à jour du 01/01/2017)

Les présentes conditions définissent les droits et obligations de MONDIAL RELAY, agissant en qualité de commissionnaire de transport, et du CLIENT (Les Parties) dans le cadre des prestations de transport commandées par LE CLIENT.

La remise des marchandises équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions qui s'appliquent nonobstant toutes stipulations contraires sur les documents du CLIENT. Il ne peut y être dérogé que par convention particulière écrite et signée entre Les Parties.

Les présentes Conditions prévalent sur les précédentes conditions générales de MONDIAL RELAY pour les services auxquels elles s'appliquent

I. Restrictions à la prise en charge

LE CLIENT s'interdit de confier à MONDIAL RELAY l'organisation d'un transport de marchandises illicites ou prohibées.

- Sont interdites à l'envoi toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux (matières dangereuses classées par l'ADR (accord for dangerous goods by road), des classes 1 à 9) comme, de façon non exhaustive, les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques ou corrosives ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour l'environnement humain, la sûreté des engins de transport, l'environnement, les véhicules, ou endommager les autres colis transportés.

- Sont interdits à l'envoi toutes marchandises salissantes, et articles contraires au droit du travail, et/ou susceptibles de par leur nature ou leur conditionnement, de blesser les employés de MONDIAL RELAY ou de détériorer ses équipements.

- Sont exclus, sans que cette liste soit limitative, les bijoux, pierres précieuses, métaux précieux, valeurs, les monnaies, devises, billets de banque, les titres de paiement (cartes de crédit, chèques, titres au porteur...), les bons d'achats, les marchandises voyageant sous carnet ATA comprenant les marchandises d'exposition, des envois contenant des cendres humaines ou reliques funéraires, les animaux vivants ou morts, les armes de catégorie A-B-C-D, les stupéfiants, les objets d'art, les produits contrefaits, les publications ou supports audiovisuels interdits par la loi, les denrées nécessitant un transport sous température dirigée, ainsi que les dossiers de réponse à des appels d'offre, les dossiers de pré qualification, les copies d'examen.

- MONDIAL RELAY n'accepte pas les livraisons sur les navires, dans les foires, salons, expositions, hôtels, campings, boîtes postales, sur les chantiers ou sites mobiles, ni chez les transitaires. Toutefois, MONDIAL RELAY peut décider d'accepter, après étude de faisabilité et/ou devis, de telles livraisons sous réserve d'une tarification spécifique.

- A l'international, outre les objets relevant des restrictions ci-dessus, ne peuvent être pris en charge :

- Les envois exigeant l'obtention par MONDIAL RELAY d'une licence ou autorisation spéciale de transport, d'importation ou d'exportation;

- Les envois dont le transport, l'importation ou l'exportation est interdit(e) par une quelconque loi ou réglementation dans le pays de destination en particulier et de façon non limitative, les fourrures, plantes et denrées périssables, psychotropes, valeurs négociables en bourse...;

- Les envois ayant une valeur déclarée en douane supérieure à la valeur autorisée.

- En outre, le CLIENT s'engage à ne pas confier à MONDIAL RELAY des colis dont l'emballage comporte des injures, des menaces ou des mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou portant atteinte à l'image de MONDIAL RELAY.

L'expéditeur s'engage à informer MONDIAL RELAY des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions

S.A.S.U MONDIAL RELAY

Capital de 500 400 Euros - TVA Intra FR39 385 218 631 - RCS Lille - NAF 5229 A

Siège Social : Parc d'Activité des 4 vents - 5, avenue Antoine Pinay - 59510 HEM - Tél : 09 69 32 23 32 (appel non surtaxé)

www.mondialrelay.fr

sur le déroulement du transport. Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à MONDIAL RELAY des objets ou documents relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de MONDIAL RELAY. En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, l'expéditeur autorise MONDIAL RELAY à disposer des colis de la façon qu'elle jugera opportune y compris d'en abandonner l'acheminement et indemnisera MONDIAL RELAY de tous les frais et conséquences en résultant pour cette dernière, de quelque nature que ce soit. En outre, dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à MONDIAL RELAY des marchandises soumises à droits d'accises en droits acquittés, sans préjudice des restrictions ci-dessus, il s'engage à respecter les contraintes réglementaires en vigueur, notamment en matière de traçabilité, pour permettre d'attester, le cas échéant, qu'il gère correctement ces droits, MONDIAL RELAY ne pouvant en aucun cas être ni inquiétée, ni recherchée à ce sujet.

Dans le cas où la livraison de la marchandise nécessite un acheminement aérien et conformément à la réglementation relative à la sûreté du transport aérien, l'expéditeur s'engage à mettre en œuvre et respecter les instructions nationales en vigueur. Par ailleurs, l'expéditeur est informé que tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir des visites de sûreté pouvant inclure l'utilisation de rayons X...

II. Obligations du client quant aux marchandises qu'il confie à MONDIAL RELAY

Le client répond de toutes les conséquences résultant d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement et/ou de l'emballage de sa marchandise (cahier des charges homologation et emballages), ainsi que du caractère erroné, insuffisant ou tardif des informations sur la nature de cette marchandise ou sur la prestation à effectuer pour son compte. Lorsque MONDIAL RELAY n'a pas connaissance d'une non-conformité au moment de la prise en charge dans son réseau, le traitement des colis non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

Ni MONDIAL RELAY ni ses partenaires/sous-traitants ne sont tenus de contrôler si un colis fait l'objet d'une exclusion d'expédition en vertu de l'article I. Néanmoins, MONDIAL RELAY se réserve le droit, sans y être obligé, d'ouvrir et d'inspecter ou de scanner au rayon X à tout moment tout colis dont le transport lui est confié ; cette opération pouvant être effectuée soit par lui-même soit par un partenaire/sous-traitant.

Par ailleurs, MONDIAL RELAY se réserve le droit de refuser, de retenir, d'annuler ou de renvoyer un colis à tout moment lorsqu'il considère que ce colis est susceptible d'entraîner des dommages ou retards pour d'autres expéditions, des biens ou des personnes ou lorsque son transport est interdit par la loi ou contrevient à une quelconque disposition des présentes Conditions.

III. Facturation

La facturation est basée sur le poids réel tel que constaté par MONDIAL RELAY. Tout colis non pesé par MONDIAL RELAY sera facturé au poids annoncé.

Tout colis pris en charge par MONDIAL RELAY est susceptible d'être assujéti sans notification à la facturation au poids volumétrique si celle-ci est nécessaire pour assurer la prestation de livraison et si le poids volumétrique est supérieur au poids réel. Le poids volumétrique se calcule en multipliant longueur x hauteur x largeur du colis (le tout en centimètres) et en divisant par 6000 ou tout autre nombre tel que spécifié par MONDIAL RELAY à l'adresse mondialrelay.fr.

MONDIAL RELAY pourra contrôler chaque bordereau d'expédition afin de vérifier le service choisi et le poids du colis. Si le service choisi ou le poids ne correspond pas à l'offre de services (cf. article V ci-dessus), MONDIAL RELAY peut corriger à tout moment le bordereau d'expédition et la facture tiendra compte de ces corrections. Dans ce cas, MONDIAL RELAY pourra facturer en sus des frais de traitement de 39€. En ce qui concerne les expéditions à l'international, toute omission ou donnée incorrecte concernant le poids ou le nombre de colis donnera lieu à une facturation sur la base de l'estimation faite par MONDIAL RELAY, du nombre de colis transportés et de leurs poids volumétriques, et de frais de traitement.

IV. Colis non Mécanisables

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des caractéristiques suivantes font l'objet d'un traitement non mécanisable et peuvent être soumis à un supplément tarifaire forfaitaire de 15€ HT, dénommé «traitement manuel»

- Dimensions maximales : la longueur ou la diagonale excédant 85 cm,
- Dimensions minimales inférieures à 20 x 10 cm, épaisseur minimale inférieure à 1.5 cm et poids inférieur à 200 grammes
- les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux)
- les colis mal ou partiellement emballés,
- les colis mal étiquetés ou dont l'étiquette est illisible, masquée, sur un pli de carton ou de colis, ou ne correspondant pas à la qualité selon normes ANSI A ou B
- les colis dont l'étiquette est en opposition à une face instable du colis (par exemple sur la face la plus petite)
- les colis avec un élément de débord
- les colis dont la présentation de l'étiquette est non conforme (réflectance)

Et en général tout colis nécessitant un tri ou traitement manuel particulier.

MONDIAL RELAY pourra appliquer le principe de la facturation volumétrique si le poids volumétrique est supérieur au poids réel.

V. Normes et spécificités des produits

LE CLIENT s'engage à respecter les conditions d'admission mentionnées dans l'offre tarifaire ou de services de MONDIAL RELAY, qui sont les suivantes sauf cas spécifiques mentionnés dans le contrat:

Livraison en Point Relais

MONDIAL RELAY propose plusieurs solutions de livraison en Points Relais suivant le pays de livraison. En fonction du service choisi, les caractéristiques évoluent (définies dans l'offre commerciale) :

- Poids/colis : jusqu'à 70 kg (Relais XXL) et 130 kg (Relais Drive).
- Dimensions maximales : elles concernent la somme de la longueur + hauteur + largeur, la longueur maximale et le volume.

Livraison à domicile

MONDIAL RELAY propose plusieurs solutions de livraison à domicile suivant le pays de livraison. En fonction du service choisi, les caractéristiques sont différentes (définies dans l'offre tarifaire) :

- Normes et spécificités des produits livrés à domicile : elles font l'objet d'une convention écrite particulière entre les Parties.
- Dimensions maximales : elles concernent la somme de la longueur + hauteur + largeur, la longueur maximale et le volume. La livraison à domicile est limitée au 5ème étage sans ascenseur. Pour une livraison au-delà de 5 étages sans ascenseur, nous consulter pour étude de faisabilité et/ou devis

VI. Transmissions informatiques

L'expéditeur s'engage à assurer la transmission informatique des informations suivantes : nom, prénom, adresse, téléphone portable, mail, n° de colis, poids réel et dimensions de la marchandise, date de remise, désignation de l'article (pour les livraisons internationales et les livraisons à domicile). La transmission de ces données doit impérativement être réalisée avant la remise des colis à MONDIAL RELAY. En cas d'absences répétées de transmission EDI avant la réception de colis, MONDIAL RELAY se réserve le droit de refuser la prise en charge de la marchandise et/ou de mettre en œuvre une surfacturation de 1.00 € HT par expédition.

VII. Modalités de collecte

MONDIAL RELAY propose des solutions de collecte de marchandises. Les modalités sont convenues entre MONDIAL RELAY et LE CLIENT après étude et devis.

VIII. Modalités de livraison

Toutes les prestations sont effectuées par MONDIAL RELAY suivant les modalités décrites ci-après, sauf en cas de fait non imputable à MONDIAL RELAY (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douane, cas de force majeure).

Les prestations de transport partiellement ou uniquement par route - que ce soit par accord explicite

ou non – lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison sont situés dans deux pays différents dont l'un au moins adhère à la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (la « CMR ») sont régies par les dispositions de la CMR signée à Genève le 19 mai 1956. Les envois transportés de et entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays sont soumis aux règles impératives prévues par les lois de ce pays.

Les prestations de transport de marchandises par avion seront soumises aux règles décrites par les conventions applicables au transport international par air.

VIII.1 Livraison en Point Relais

Les colis sont remis au destinataire sur présentation d'un document d'identité et contre signature numérisée sur le terminal du Point Relais, qui représente la preuve du retrait du colis et lui confère la même valeur juridique que la signature sur papier.

Les colis sont remis à un mandataire du destinataire sur présentation d'un document d'identité du mandataire et d'une pièce d'identité du destinataire.

Les colis sont disponibles en points relais entre 3 à 7 jours calendaires, ce délai pouvant aller jusqu'à 14 jours calendaires, selon les contraintes de l'activité et des services choisis.

VIII.2 Livraison à domicile remis contre signature

MONDIAL RELAY se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage selon les modalités du pays de livraison ou fait l'objet d'un retour expéditeur.

VIII.3 Livraison à domicile non remis contre signature

La distribution des envois non remis contre signature s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par LE CLIENT. MONDIAL RELAY n'assure pas le retour à l'expéditeur des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée. En cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, MONDIAL RELAY peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. Elle peut également procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison. MONDIAL RELAY se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

VIII.4 Contre remboursement

La somme à percevoir pour une livraison « contre remboursement » ne peut pas excéder 2 000 euros (ou 1 000 euros en espèces). En aucun cas la responsabilité de MONDIAL RELAY ne peut être engagée si le règlement émis par le destinataire du colis s'avère frauduleux ou non provisionné.

VIII.5 Livraison à l'international

Les envois internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret aérien, sans que l'exercice de ce droit ne remette en cause le fait que LE CLIENT reste seul responsable de ses déclarations. Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, LE CLIENT déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, le cas échéant via le partenaire de MONDIAL RELAY en charge du transport, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays. Cette acceptation est indispensable pour permettre à MONDIAL RELAY de fournir la prestation demandée. LE CLIENT s'engage à informer le destinataire de cette communication.

L'exportateur et/ou l'importateur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable. Il sera tenu au paiement

des frais supportés par MONDIAL RELAY en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires. MONDIAL RELAY ne saurait être responsable de faits ou d'omissions imputables à l'exportateur et/ou l'importateur ou au service des Douanes. L'exportateur et/ou l'importateur supporte(nt) seul(s) toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour MONDIAL RELAY, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

IX. Responsabilité

Pour engager la responsabilité de MONDIAL RELAY en cas de dommages subis par la marchandise (perte ou d'avarie), le destinataire ou le réceptionnaire doit procéder à des réserves immédiates, écrites, significatives et complètes sur le document de transport ou de remise des marchandises et confirmer ces réserves par lettre recommandée dans les 3 jours ouvrables qui suivront. A défaut, aucun recours ne pourra être exercé à l'encontre de MONDIAL RELAY.

MONDIAL RELAY communique au CLIENT les coordonnées téléphoniques de ses agences. Ces numéros sont strictement réservés au CLIENT dans le cadre de sa relation de partenariat avec MONDIAL RELAY.

X. Homologations et procédure litiges

X.1 Homologations

LE CLIENT s'engage à remettre à MONDIAL RELAY des expéditions qui répondent au cahier des charges homologation et emballages de MONDIAL RELAY ainsi qu'aux minima de conditionnement requis par famille de produits. MONDIAL RELAY se réserve le droit de refuser toute marchandise ne répondant pas à ces minima. En tout état de cause la marchandise ne répondant pas à ces minima est transportée aux risques exclusifs du CLIENT et ne peut pas faire l'objet d'une indemnisation en cas d'avarie.

X.2 Procédure litiges

Les indemnisations des sinistres déclarés à MONDIAL RELAY sont soumises au respect de la procédure ci-dessous :

Les demandes doivent être faites sur l'extranet MONDIAL RELAY dans les 72 heures suivant la livraison non compris les jours fériés. En transport international, les demandes doivent être faites sur l'extranet de MONDIAL RELAY dans les 7 jours à compter de la livraison, non compris dimanche et jours fériés. Passés ces délais, MONDIAL RELAY ne pourra prendre en compte le dossier de demande d'indemnisation.

Cette réclamation ne remplace en rien la pose de réserves précises, motivées et significatives sur le document de transport ou de remise de la marchandise par le destinataire. Aucune réserve non caractérisée ou précédée uniquement de la mention « sous réserve » ne pourra être prise en compte.

En cas de contestation d'émargement par le destinataire du colis, le client ouvrira un dossier litige sur l'extranet de MONDIAL RELAY dans un délai d'un mois à partir de la déclaration de la livraison par MONDIAL RELAY et adressera à son référent service client, la déclaration sur l'honneur du destinataire, attestant que ce dernier n'a pas reçu le colis, accompagné de la copie de sa pièce d'identité. A défaut, aucune réclamation ne pourra être enregistrée par MONDIAL RELAY.

Après enregistrement de la demande, et si les recherches effectuées prouvent le bien fondé du litige, MONDIAL RELAY confirmera la prise en charge du litige.

Le dossier devra :

- être accompagné des pièces justificatives suivantes :
 - 1.une facture libellée au nom de MONDIAL RELAY
 - 2.une copie de la facture d'origine de la marchandise (Document prouvant la « valeur d'achat » de la marchandise, en aucun cas ne pouvant être uniquement la facture de vente. Si toutefois le

contractant ne pouvait produire les factures d'achat, le contrat devra préciser la base particulière de remboursement définie par les Parties)

3.une copie de la facture client

• et envoyé par email à :

dossierlitige@mondialrelay.fr ou par voie postale à: MONDIAL RELAY Direction Administrative et Financière - 5, avenue Antoine PINAY 59510 HEM

L'intégralité des documents devra parvenir à la Direction Administrative et Financière, dans un délai de 40 jours ouvrés, soit 2 mois à compter de la date de prise en charge du litige.

Dès réception du dossier complet, MONDIAL RELAY procédera à la mise en paiement de la facture sous 10 jours.

Concernant les colis retrouvés dans un délai de 30 jours à compter de la date de litige, MONDIAL RELAY notifie la réintégration de l'expédition et l'annulation du litige. Si celui-ci a déjà fait l'objet d'une indemnisation, un avoir correspondant au montant du litige sera émis par LE CLIENT, ou son montant remboursé.

Retour et Reprise à domicile : les marchandises transportées au titre des retours ou des reprises à domicile devront être conditionnées de façon à supporter le transport, les ruptures de charge et les manutentions. L'expéditeur doit utiliser un emballage fermé, suffisant et résistant, à même de protéger le contenu du colis. L'emballage et le conditionnement du colis doivent respecter les exigences du transport et son traitement industriel, et répondre aux bonnes pratiques d'emballage disponibles sur le site mondialrelay.fr. MONDIAL RELAY ne pourra pas être tenue responsable en cas d'avarie. Par conséquent ces expéditions ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une déclaration de litige.

XI. Indemnisation en cas de perte ou avarie

En cas de perte ou d'avarie subie par la marchandise, la responsabilité de MONDIAL RELAY est limitée à la réparation du seul dommage matériel subi par la marchandise ou résultant de sa perte. Elle est établie sur la base de la valeur d'achat (facture d'achat de la marchandise fournie par LE CLIENT), sans pouvoir excéder les limitations suivantes : 23 € H.T du kilo, avec un maximum de 750 € H.T par expédition, quel que soit le mode de livraison en France métropolitaine.

Conformément aux dispositions de la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) l'indemnisation en cas d'avarie ou de perte du colis pour le transport international de marchandises sera de 8,33 DTS par kilo limité à 500 € TTC par expédition.

Cette responsabilité n'est pas applicable en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure ou de vice de la chose.

Toute demande d'indemnisation de sinistre doit être effectuée selon la procédure mentionnée ci-dessus. A défaut de respect de cette procédure et notamment en cas de dépassement du délai, MONDIAL RELAY ne prendra pas en compte le dossier de demande d'indemnisation.

L'indemnisation ne saurait valoir reconnaissance, même implicite, de l'existence d'un préjudice quel qu'il soit, supérieur à ce montant, MONDIAL RELAY contestant expressément toute responsabilité au-delà du présent règlement. En cas de litige ou d'avarie de tout ou partie de la marchandise transportée, les frais de transport sont dus et ne feront pas l'objet d'un remboursement.

XII. Prix

Les prix s'entendent HT, augmentés de la TVA en vigueur au moment de l'émission de la facture ou le cas échéant au moment de l'expédition.

Sauf périodicité différente convenue expressément entre les parties, la prestation est facturée mensuellement, en fonction du pays de destination, du type de prestation réalisée en tenant compte notamment de la nature, du poids et du volume de la marchandise à transporter, ainsi que du volume d'activité de l'expéditeur. Toutes les modifications tarifaires, et notamment celles résultant du non-respect de l'engagement de volume précité, feront l'objet d'une notification au Client avant son application.

Le prix convenu sera révisé pour couvrir l'augmentation

de prix du carburant. Cette révision sera appliquée en utilisant la variation d'un indice de prix des carburants, qui s'appliquera sur la quote-part du coût des carburants dans le prix du transport. L'indice utilisé est l'indice « gazole professionnel », publié mensuellement par le Comité National Routier (CNR), dont la référence apparaît au contrat. La révision de prix est calculée et facturée tous les mois. Si la valeur de l'indice devient inférieure à l'indice de référence, la facture ne sera pas révisée. Le prix du transport initialement convenu est également révisé en cas de variations significatives et justifiées des charges des substitués de MONDIAL RELAY.

Les prix ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière et s'entendent, par défaut, selon Incoterm DAP pour les prestations de transport international.

En cas de retour de la marchandise livrée dans un territoire soumis à droits et taxes douanières spécifiques, LE CLIENT s'engage le cas échéant, à prendre en charge tous les droits, taxes, redevances et impôts liés à ce retour.

A l'international, sera appliquée une taxation sur la base du poids volumétrique selon les normes IATA en vigueur : 167 kg/m³.

Les devis de tarifs et de services effectués par MONDIAL RELAY seront établis sur la base des informations fournies par LE CLIENT, mais les tarifs et coûts de services définitifs pourront varier en fonction de l'envoi réellement remis et de l'application des présentes Conditions.

XIII. Paiement

Sauf conditions particulières de règlement acceptées expressément à l'avance par MONDIAL RELAY, le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique à 30 jours date d'émission de facture et sans escompte pour paiement anticipé.

A cet effet, le relevé d'identité bancaire du contractant doit être fourni à MONDIAL RELAY et joint à l'autorisation de prélèvement SEPA dûment complétée par LE CLIENT.

En cas d'incident de prélèvement (solde insuffisant, compte clôturé, contestation) 25 € HT de frais seront facturés. Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emportera, sans formalité, déchéance du terme entraînant exigibilité de règlement immédiat de plein droit, de toute somme due (même à terme) à la date de ce manquement et autorisera MONDIAL RELAY à exiger le paiement au comptant avant exécution de toute nouvelle prestation.

En outre, les sommes dues entraîneront, après mise en demeure de payer et sans nuire à l'exigibilité, perception de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de financement la plus récente, majoré de sept points sans toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Conformément au décret du 02 octobre 2012 (n° 2012-1115), une indemnité forfaitaire de 40 € sera appliquée pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

Toutes les sommes dues courent du jour de leur échéance jusqu'à leur paiement effectif.

Les factures originales sont déclenchées automatiquement et adressées au CLIENT par voie dématérialisée. Si LE CLIENT souhaite recevoir ses factures par un autre moyen, des frais de traitement mensuels d'un montant de 15 € HT seront appliqués.

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution du présent contrat ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre des parties.

Quelles que soient les instructions de paiement ou nonobstant toute disposition contraire, LE CLIENT est toujours redevable en dernier ressort de tous frais afférents à un envoi, y compris, le cas échéant, tous droits de douane ou taxes.

Les frais qui requièrent la conversion d'une monnaie distincte de celle dans laquelle le Débiteur est facturé seront calculés quotidiennement en utilisant le prix d'offre moyen obtenu suivant le change sur internet. Ce prix d'offre moyen constitue le prix moyen auquel les acheteurs offrent d'acheter les monnaies aux vendeurs durant la période donnée. La conversion

en Euro de monnaies des pays membres de l'Union Européenne sera soumise au taux de change imposé. Des frais supplémentaires de change de 1,75% seront dus pour la conversion de toute monnaie autre que l'Euro en Euro, de 2,3 % pour la conversion d'Euros en toute autre monnaie et de 2,0 % pour la conversion entre toutes monnaies autres que l'Euro. Il n'y a aucun frais de change entre les monnaies liées à l'Euro. Les frais en monnaies autres que l'Euro qui ne sont pas librement convertibles seront convertis en Euros et facturés au compte du CLIENT soit au taux du marché, soit au taux officiel auquel MONDIAL RELAY a été autorisée d'acheter des Euros avec la monnaie en question, et ce au choix de MONDIAL RELAY. Le taux correspondant à celui de la date du transport sera utilisé pour la conversion des monnaies non-sujettes à une hyperinflation. Cependant, MONDIAL RELAY se réserve le droit d'utiliser le taux de change de la date de la facture et non celui de la date du transport dans les pays où la monnaie est volatile.

XIV. Rétenion et gage

MONDIAL RELAY dispose d'un privilège sur la valeur des marchandises faisant l'objet de son obligation et sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, conformément aux dispositions de l'article L132-2 du Code de Commerce, ainsi que d'un droit de rétention conformément aux dispositions des articles 1948 et 2286 du Code Civil.

Le client reconnaît, dans tous les cas, au bénéfice de MONDIAL RELAY, un gage conventionnel sur les biens qu'il lui confie.

XV. Force majeure

En cas de retard ou de manquement dans l'exécution de l'une quelconque des obligations incombant aux parties, la partie défaillante ne sera dégagée des conséquences de ce retard ou manquement que si elle peut invoquer un cas fortuit ou de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

Seront considérés notamment comme cas fortuit ou de force majeure : la guerre, les grèves, l'incendie, l'interruption des transports ainsi que d'une façon générale tout autre acte, situation de fait ou de droit, phénomène, ou toute circonstance imprévisible qui, échappant au contrôle des parties, auraient pour effet de rendre impossible ou exorbitante l'exécution des obligations du présent contrat.

Il est entendu que chaque partie ne pourra invoquer un cas fortuit ou de force majeure que pendant la durée de l'effet d'un tel cas à son égard, les parties s'engageant à faire les efforts pour en limiter au maximum les conséquences dommageables.

XVI. Prescription

Tout droit d'action à l'encontre de MONDIAL RELAY est limité à un an conformément à l'article L133-6 du Code de Commerce.

XVII. Attribution de compétences

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Tout différend entre MONDIAL RELAY et LE CLIENT, que les Parties ne parviendraient pas à régler amiablement, relève de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Lille Métropole, même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE**1. OBJET**

Sauf conditions spécifiques applicables à certains services, les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de transport de documents et de marchandises effectuées sous la marque CHRONOPOST®.

La liste des pays desservis ainsi que les spécificités des services proposés figurent sur www.chronopost.fr.

En quelque qualité que ce soit, et notamment commissionnaire de transport ou transporteur, CHRONOPOST s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira.

Aucune condition particulière ni autres conditions générales émanant de l'expéditeur ne peuvent, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les présentes conditions.

2. CONDITIONS D'ADMISSION

L'expéditeur s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :

2.1 Colis standards :

Les colis mécanisables confiés doivent correspondre aux normes ci-dessous :

Poids : inférieur ou égal à 30 kg. **Pour le service Chrono Relais** : inférieur ou égal à 20 kg

Dimensions maximales : la somme de la longueur + 2 hauteurs + 2 largeurs ne doit pas excéder 300 cm, la longueur ne devant pas excéder 150 cm. **Pour le service Chrono Relais** : la somme de la longueur + 2 hauteurs + 2 largeurs ne doit pas excéder 250 cm, la longueur ne devant pas excéder 100 cm.

Tout colis ne respectant pas ces conditions sera soumis à un supplément de traitement Hors Normes selon la tarification en vigueur.

Les colis hors normes ne seront pas éligibles au Service Chrono Relais.

2.2 Colis non mécanisables :

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes font l'objet d'un traitement non mécanisable et peuvent être soumis à un supplément tarifaire forfaitaire, dénommé « supplément manutention »

- Dimensions maximales : la longueur ou la diagonale ne doit pas excéder 110 cm
- Dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale de 3 cm ou de 200 grammes
- les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux)
- les colis mal ou partiellement emballés,
- les colis avec un élément de débord,

Et en général tout colis nécessitant un tri manuel particulier.

CHRONOPOST pourra appliquer le principe de la facturation volumétrique, si le poids volumétrique est supérieur au poids réel.

2.3 Etiquette non conforme :

L'expéditeur s'engage à remettre à CHRONOPOST des colis étiquetés.

Ces étiquettes doivent impérativement être apposées sur la surface plane du colis, le code à barres doit être visible et bien imprimé.

Les colis mal étiquetés ou dont l'étiquette est mal positionnée, illisible, partiellement masquée, souillée, ou ne permettant pas la lecture du code à barres, font l'objet d'un supplément tarifaire forfaitaire, dénommé « étiquette non conforme », selon la tarification en vigueur.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale ne peuvent être pris en charge :

01/09/2017

- **toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques, infectieuses ou corrosives**, ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres colis transportés, les véhicules ou les tiers ;
- **les bijoux, articles d'horlogerie, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières ou mobilières, les titres ou moyens de paiement, les titres de créances ou effets de commerce, chèques cadeaux, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support permettant d'effectuer un paiement fongible et/ou soumis à la légalité du transport de fonds ;**
- **les animaux ou êtres vivants ou morts, les plantes, les marchandises sous température dirigée ou denrées périssables, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;**
- **les armes à feu, les armes de guerre ou de collection chargées ou non, les stupéfiants, les psychotropes, les objets d'art, les antiquités, les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;**
- **les réponses à appels d'offres, les dossiers de pré qualification dans le cadre d'attribution de marchés et les copies d'examens,**

A l'international ne peuvent être pris en charge, les objets relevant des restrictions ci-dessus, ainsi que les fourrures et les objets non admis à l'importation dans le pays de destination.

L'expéditeur s'engage à informer CHRONOPOST des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à CHRONOPOST des objets ou documents relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sans responsabilité pour CHRONOPOST. L'expéditeur supportera donc toute conséquence liée à l'inobservation de ces restrictions et sera tenu pour responsable des dommages causés aux tiers et/ou à CHRONOPOST.

En cas d'infraction aux dispositions ci-dessus, l'expéditeur autorise CHRONOPOST à disposer des colis de la façon qu'elle jugera opportune y compris d'en abandonner l'acheminement et indemniser CHRONOPOST de toutes les conséquences en résultant pour cette dernière, de quelque nature que ce soit.

Si l'expéditeur confie à CHRONOPOST des marchandises soumises à droits d'accises en droits acquittés, sans préjudice des restrictions ci-dessus, il s'engage à respecter les contraintes réglementaires en vigueur, notamment en matière de traçabilité, pour permettre d'attester, le cas échéant, qu'il gère correctement ces droits, de façon que CHRONOPOST ne puisse être ni inquiétée, ni recherchée.

CHRONOPOST peut accepter d'acheminer certaines marchandises dangereuses, bénéficiant des exemptions liées à des dispositions spéciales ou emballées en quantités limitées au sens de l'accord ADR, ainsi que la réglementation IATA, sous réserve de la souscription d'un accord préalable au transport. En toute hypothèse, les matières dangereuses ne sont acceptées que si les normes concernant l'étiquetage, le marquage, la documentation et l'emballage spécifiques sont respectées par l'expéditeur. Certaines marchandises (notamment les batteries et piles au lithium exceptées) nécessitent en outre la fourniture par l'expéditeur d'un bordereau de transport spécifique.

4. OBLIGATIONS DE L'EXPEDITEUR

- **Mentions obligatoires :** l'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom, à l'adresse géographique du destinataire (dont le code porte) et au

01/09/2017

numéro de téléphone et/ou l'adresse courriel, mentions obligatoires qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales.

- **Contenu** : l'expéditeur est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à CHRONOPOST un colis relevant des restrictions ci-dessus et de toutes conséquences liées à l'inobservation de ces restrictions.

- **Emballage** : les colis sont préparés et conditionnés par l'expéditeur dans un local sûr. Ils sont conditionnés dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport, dont les manipulations successives inhérentes au transport. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls de l'expéditeur.

- **Poids** : l'expéditeur reporte le poids du colis sur le document de transport. CHRONOPOST se réserve le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids en appliquant les règles suivantes :

Le poids pris en compte pour la facturation sera le poids réel ou volumétrique sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés.

L'expéditeur autorise CHRONOPOST à procéder à la régularisation des sommes facturées au vu des modifications ainsi obtenues.

- **Formalités douanières** : l'exportateur et/ou l'importateur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable. Il sera tenu au paiement des frais supportés par CHRONOPOST en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires. CHRONOPOST ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'exportateur et/ou l'importateur ou au service des Douanes. L'exportateur et/ou l'importateur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement à la réglementation, notamment douanière, pouvant entraîner pour CHRONOPOST, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

Les colis donnant lieu à un traitement SAV complémentaire pour permettre l'export ou l'import, feront l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

- **Etiquetage** :

Pour les prestations Same Day et Chrono RDV[®], l'expéditeur s'engage à transmettre à CHRONOPOST sur son étiquetage les informations géocodées nécessaires à la livraison, comprenant l'adresse postale de livraison et les coordonnées géographiques de celles-ci, conformément au cahier des charges fourni.

L'expéditeur s'engage à envoyer à Chronopost un fichier reprenant l'ensemble des expéditions, chaque jour et au plus tard à 23h59, par tout moyen d'échange de données informatiques.

5. DROIT D'INSPECTION

Dans le cadre de visites des douanes ou de sûreté, l'expéditeur accepte que CHRONOPOST, en sa qualité d'agent habilité ou toute autorité gouvernementale, y compris les douanes, soit en droit d'ouvrir et d'inspecter les colis confiés, à tout moment, sans que l'exercice de ce droit ne remette en cause le fait que l'expéditeur reste seul responsable de la réalité de ses déclarations.

Conformément à la réglementation relative à la sûreté du transport aérien, l'expéditeur s'engage à mettre en œuvre et respecter les instructions nationales en vigueur et publiées par la DGAC (29 mai 2007). Par ailleurs, l'expéditeur est informé que tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir des visites de sûreté pouvant inclure l'utilisation de rayons X.

6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

Lors de la livraison, les dommages ou spoliations doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, datées et signées sur le bordereau de livraison.

01/09/2017

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des colis et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Tout objet mis en instance est remis au destinataire ou à son mandataire sur présentation d'une pièce d'identité et après paiement des éventuelles taxes douanières en vigueur ainsi que les frais de dossier inhérents aux opérations de dédouanement.

Pour les envois nationaux, et sauf avis contraire de l'expéditeur, un service de livraison interactive (Predict) ainsi qu'un service Chrono RDV sont proposés au destinataire, qui reçoit une notification de livraison à la prise en charge du colis, ainsi que lors d'une livraison infructueuse. Il peut modifier directement auprès de Chronopost :

- la date de livraison initiale, (dans un délai maximal de 6 jours à compter de la date initiale), et /ou
- choisir un autre point de livraison que celui choisi initialement par l'expéditeur, à savoir, soit un bureau de poste, soit un point de proximité (relais Pickup ou agence Chronopost), proposé par CHRONOPOST dans le périmètre initial de livraison, soit choisir l'adresse d'un voisin identifié ou encore choisir un lieu de livraison sûr en accord avec Chronopost.

Dans l'hypothèse où le destinataire communiquerait une instruction à CHRONOPOST modifiant le jour de livraison, l'expéditeur ne pourra se prévaloir d'une indemnisation fondée sur le retard.

Le numéro de téléphone portable du destinataire et/ou son adresse courriel sont des mentions obligatoires transmises à CHRONOPOST sur les lettres de transport et/ou lors des transmissions de fichiers électroniques de fin de journée, afin de permettre l'avisage du destinataire.

Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et poste restante ne sont pas assurées.

7. RESPONSABILITE

7.1 PERTE/AVARIE

La responsabilité de CHRONOPOST est engagée en cas de **perte ou de dommage matériel** causé au colis en cours de transport ou de non-livraison, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, cas de force majeure, vice propre de l'objet, insuffisance d'emballage qui constituent non limitativement des cas d'exonération.

Si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour la valeur de la marchandise au jour du sinistre, le montant de sa réparation ou les frais directs de reconstitution des documents, dans la limite de **250 euros par colis**, et sur présentation de justificatifs.

Toutefois, la limite d'indemnité pour les prestations Chrono 18, Chrono Classic et Chrono Relais Europe, est fixée à 23 € par kilogramme sans pouvoir excéder 690 € par colis.

7.2 RETARD

Pour les envois nationaux, les délais s'entendent :

- pour une prise en charge du lundi au vendredi. Toutefois, en cas de dépôt en bureaux de poste ou en agences Chronopost, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au samedi matin.

La collecte en dehors des bureaux de poste ou des agences Chronopost le samedi est possible après étude de la faisabilité opérationnelle et économique. Dans le cas où celle-ci s'avère possible, la prestation convenue sera soumise à l'application d'un supplément tarifaire pour ladite prise en charge.

- pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Selon les services, une livraison le samedi est possible sur option.

Pour certaines îles du littoral, le délai de livraison peut être allongé d'un jour.

01/09/2017

Pour la Corse, et le lendemain des jours fériés, la livraison peut intervenir dans la journée sans engagement de délai.

Pour la prestation Chrono 18 le délai de livraison pourra être allongé d'un jour pour la Corse.

Pour les envois internationaux, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi, exception faite des envois remis le samedi pour lesquels les délais courent à compter du lundi suivant. Les livraisons sont effectuées les jours ouvrés, sauf les jours fériés, dans le pays de destination.

En cas de retard à la livraison de son fait et en cas de préjudice prouvé, CHRONOPOST s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder **le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus)**, sur demande écrite effectuée conformément à la procédure de réclamation définie en article 9 ci-après.

Les colis ayant fait l'objet d'un supplément de traitement Hors Normes ne feront pas l'objet de remboursement en cas de retard de livraison.

7.3 PREJUDICE INDEMNISABLE

CHRONOPOST ne saurait être tenue à la prise en charge du préjudice immatériel ou indirect quelle qu'en soit la cause.

8. ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE

L'expéditeur peut assurer le contenu de son colis dans la limite des plafonds maximum autorisés et moyennant le paiement de la prime correspondante conformément aux barèmes et conditions disponibles sur www.chronopost.fr ou conditions contractuelles spécifiques, à l'exception des restrictions à la prise en charge.

L'expéditeur doit déclarer la valeur hors taxes du colis, à compter du premier euro et payer la prime correspondante.

La valeur assurée se substitue à la limite de responsabilité contractuelle pour perte et avarie.

L'assurance garantit la perte ou l'avarie causée au bien transporté.

Elle ne couvre pas les dommages immatériels, les préjudices consécutifs à un retard et les préjudices indirects (tels que perte de marché, de bénéfice, privation de jouissance...).

L'assurance ne garantit pas la faute de l'expéditeur ou du destinataire, le vice de la chose, l'insuffisance d'emballage, les actes de terrorisme, mouvements populaires, émeutes, les circonstances de guerre, ainsi que tout dommage nucléaire.

L'assurance étant souscrite par CHRONOPOST pour le compte de l'expéditeur, ce dernier dispose d'un recours direct contre l'assureur pour la réparation de son préjudice.

9. RECLAMATION

Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « **Service Clients** » par écrit, dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, dans les délais suivants :

- **pour les transports nationaux** : au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la livraison pour les professionnels ou au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la livraison pour les consommateurs.
- **pour les transports internationaux** : au plus tard dans les vingt et un (21) jours qui suivent la livraison pour tout professionnel ou consommateur.

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, facture d'achat, photographies justifiant de l'avarie...).

La réclamation est recevable à condition que le prix du transport ait été acquitté.

A défaut de réserves détaillées portées par le destinataire sur le bordereau de livraison, il appartient au réclamant d'apporter la preuve que le dommage a eu lieu pendant le transport et d'établir que le dommage est imputable au transport.

10. PRIX

La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation commandée et du poids réel ou volumétrique du colis.

CHRONOPOST pourra appliquer le principe de la facturation volumétrique, si le poids volumétrique est supérieur au poids réel.

Le poids volumétrique se calcule selon la formule suivante : $(\text{long.cm} \times \text{largeur.cm} \times \text{hauteur.cm}) / 5000$.

Les prix en vigueur seront révisés en cas de variations significatives des charges de CHRONOPOST tenant à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants (L 3222-1 du code des transports).

Le non-respect de l'obligation de répercussion des hausses du gazole dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement (L 3242-3 du code des transports).

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur, et les expéditions comportant plusieurs colis adressés au même destinataire, pourront faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

Pour les envois à destination de la Corse, ainsi que pour les envois à destination d'une zone difficile d'accès (îles, montagne...) ou d'une zone éloignée, un supplément de facturation sera appliqué par colis selon la tarification en vigueur.

Pour tous Clients professionnels sous contrat, des frais de gestion de compte d'un montant de 20 € H.T par compte sont appliqués dès lors qu'une facture est émise.

L'absence de transmission des mentions complémentaires obligatoires (numéro de téléphone portable du destinataire et/ou son adresse courriel) pourra faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

11. CHRONO RETOUR EXPRESS DE PAIEMENT®

Ce service réservé aux entreprises disposant d'un contrat est disponible au départ et à destination de la France métropolitaine, de la principauté de Monaco et des Départements d'Outre-mer.

L'expéditeur porte sur le bordereau de transport spécifique "Chrono Retour Express de Paiement" la somme correspondant à la valeur de la marchandise expédiée. Son montant ne peut excéder 7.500 € T.T.C.

Il indique l'ordre auquel le chèque doit être libellé ainsi que les coordonnées complètes de la personne à qui le chèque doit être retourné.

La stipulation du retour de paiement oblige le destinataire au règlement de la somme, par chèque correctement libellé, en contrepartie de la livraison de la marchandise.

La responsabilité de CHRONOPOST prend fin au moment de la remise du règlement à l'expéditeur du montant inscrit sur le bordereau de transport.

La stipulation du retour de paiement ne modifie pas les règles définies aux articles 7 et 8.

L'impossibilité pour le bénéficiaire du règlement d'obtenir son encaissement ne saurait engager la responsabilité de CHRONOPOST, quelles qu'en soient les causes.

Sauf cas de force majeure, en cas de perte du règlement, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée à hauteur du montant porté sur le bordereau de transport, dans la limite de 7.500 € T.T.C.

12. PAIEMENT DU SERVICE - PENALITES

Le règlement s'effectue dans le délai consenti et ne peut dépasser trente jours à compter de la date d'émission de la facture (art. L.441-6 du C. Com).

Dans l'hypothèse où le règlement s'effectue par prélèvement SEPA, la notification préalable de chaque prélèvement se fait dans un délai minimal de 5 jours ouvrés.

Tout retard ou défaut de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate des sommes dues ainsi que le paiement de pénalités de retard calculées sur la base du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne (le taux refi) majoré de 10 points de pourcentage, et une

01/09/2017

indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice des dommages-intérêts et autres frais que CHRONOPOST se réserve le droit de réclamer.

Toutes les sommes dues courent du jour de leur échéance jusqu'à leur paiement effectif.

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des présentes conditions ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre d'entre elles.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

Toutes taxes d'importation et autres charges imposées au colis sont payables à la livraison.

En cas d'option par l'exportateur pour une livraison DDP, elles seront à sa charge et payable sur la facture, dans les conditions de l'article 10.

13. DROIT DE GAGE CONVENTIONNEL

L'expéditeur reconnaît expressément à CHRONOPOST un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence sur toutes les marchandises et documents en possession de CHRONOPOST, et ce en garantie de la totalité des créances que CHRONOPOST détient contre lui (factures, intérêts, frais engagés, etc....).

14. MEDIATION

Le réclamant consommateur a la possibilité, si la réponse de Chronopost ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse 2 mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale F 407, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, <http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe>, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les consommateurs soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

15. ANNULATION - INVALIDITE

Au cas où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

16. PRESCRIPTION

Toutes les actions se prescrivent dans le délai d'un an à compter de la date de la livraison ou du jour où la livraison aurait dû avoir lieu.

17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chronopost informe le Contractant que les informations nominatives et les données à caractère personnel (ci-après les « Données ») qui lui sont demandées, sont nécessaires à Chronopost pour traiter sa demande et exécuter les prestations de transport.

CHRONOPOST s'engage à respecter la confidentialité des Données communiquées par l'expéditeur et/ou le destinataire et à les traiter conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les Données collectées ont pour destinataires Chronopost, La Poste et ses filiales.

Les données pourront être utilisées par CHRONOPOST, par ses services et par tout tiers situé dans l'Union Européenne et qui participe à l'exécution des services et ce, dans le strict respect de la réglementation et notamment :

- pour l'exécution de la prestation de transport,
- pour renforcer et personnaliser la communication notamment par l'envoi de newsletters, d'offres de produits et services analogues, et d'emails spéciaux dans le cadre de la personnalisation de la relation commerciale,
- pour mesurer le niveau de satisfaction des destinataires et améliorer les offres et les services de CHRONOPOST par des enquêtes de satisfaction (par mail ou par téléphone).

01/09/2017

Les Données sont conservées pour une durée n'excédant pas 3 ans et demi à l'issue de l'exécution des services ou de la fermeture du compte-client, à l'exception des données concernant les douanes qui peuvent être conservées 10 ans.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Chronopost, certaines Données (telles que les données de contact) peuvent faire l'objet d'un transfert hors Union Européenne. Ce transfert intervient sous la responsabilité de Chronopost dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de ces données.

Dans le cas où le Contractant renseignerait des informations personnelles concernant des tiers et notamment les destinataires, il s'engage à se conformer aux prescriptions et lois en vigueur en ce qui concerne le traitement des informations nominatives.

Le Contractant, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à avoir procédé à toutes les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel qu'il exploite, et assure une protection effective et efficace des dites données. Le Contractant s'engage notamment à procéder à l'information préalable de tout tiers de l'éventuel transfert à Chronopost de ses Données.

Le Contractant peut à tout moment exercer son droit d'accès aux Données le concernant, son droit d'opposition à recevoir de la prospection et son droit de rectification ou de suppression pour les renseignements le concernant en adressant sa demande par courrier postal à l'adresse suivante : Chronopost SAS – Contact Informatique et Libertés – 3 avenue Gallieni 94250 GENTILLY ou par email à l'adresse email suivante rectification-cnil@chronopost.fr, en indiquant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

18. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Tout litige relatif aux présentes avec un professionnel relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

CONTRAT DE SERVICES VERSION 14

CONDITIONS CONTRACTUELLES DE DHL EXPRESS

Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS, faisant partie intégrante du Contrat de Services Version 14, sont composées des conditions suivantes :

- Conditions Générales de Vente de DHL Express - Version du 01.04.2016 (Réf. CGV 04.2016),
- Conditions Générales de Transport de DHL Express - Version du 01.10.2016 (Réf. CGT 10.2016),
- Conditions Particulières de Remboursement de DHL Express - Version du 01.01.2015 (Réf. CPR 01.2015),
- Conditions Générales de Mise à Disposition de Système Automatisé Version du 01.01.2011 (Réf. CGMDSA 01.2011).



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS

Version du 01.04.2016 (Réf. CGV 04.2016)



ARTICLE 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ces Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités d'exécution, par DHL International Express (France) SAS ci-après dénommée « DHL », à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou commissionnaire en douane ou non, transitaire, transporteur, etc.), des prestations confiées à cette dernière (les Opérations de Transport et/ou toutes autres prestations, notamment les Opérations de Logistique).

Toute prestation ainsi confiée à DHL vaut acceptation, sans réserve, par le Donneur d'Ordre des Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS, des Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS et des Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS et le cas échéant, des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, ci-après dénommées ensemble « les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS ». Le Donneur d'Ordre renonce expressément au bénéfice de ses éventuelles conditions générales d'achat.

Toute contradiction ou divergence entre ces documents sera résolue en appliquant l'ordre de priorité suivant :

- le cas échéant, les Conditions Particulières applicables aux prestations considérées,
- les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS,
- les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS,
- les Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS peuvent être modifiées à tout moment par DHL. Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS applicables aux prestations réalisées par DHL sont celles en vigueur au moment de la réalisation des dites prestations.

Les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS, qui sont en vigueur, sont disponibles sur simple demande au Service Client ou sur le site internet de DHL (www.dhl.fr).

Les relations contractuelles sont régies par les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS listées ci-dessus, en vigueur au moment de l'exécution des prestations, sans préjudice de l'application des Contrats Types en cas de transport national par route, de la Convention de Genève dite CMR en cas de transport international par route, de la Convention de Varsovie ou de Montréal en cas de transport par voie aérienne et de la Convention de Bruxelles de 1924 telle qu'amendée par le protocole de 1968 (« the Hague-Visby Rules ») en cas de transport par voie maritime et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Document : un document ou un ensemble de documents constituant une charge unitaire inférieure à 2 kilogrammes.
Donneur d'Ordre : le client (expéditeur, tiers, chargeur ou autre) qui contracte avec DHL.

Envoi : Colis, Document ou ensemble de Colis et/ou de Documents remis effectivement, au même moment, à la disposition de DHL et dont le déplacement est demandé par un même Donneur d'Ordre pour un même destinataire, d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

Colis : un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, emballé, quels qu'en soient la nature, le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise à DHL, conditionné par l'expéditeur avant la prise en charge et ce même si le contenu est détaillé dans le contrat de transport.

Opérateur de Transport : société exécutant, à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou commissionnaire en douane ou non, transitaire, transporteur, etc.) des Opérations de Transport.

Opérateur de Logistique : société exécutant des Opérations de Logistique.

Opérations de Transport : prestations afférentes au déplacement physique et/ou à la gestion des flux d'Envoi(s) de toute provenance et pour toute destination.

Opérations de Logistique : prestations de toute nature fournies par DHL permettant de réceptionner, de contrôler, de stocker, de préparer, de conditionner, d'emballer, d'organiser le transport et de distribuer des marchandises.

Opération Douanière : toutes formalités douanières effectuées par DHL en vue de l'importation ou de l'exportation d'un Envoi.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

3.1 Paiement

Le Donneur d'Ordre s'engage à régler le prix des Opérations de Transport et/ou des Opérations de Logistique et des éventuelles autres prestations effectuées par DHL, conformément aux modalités fixées dans les présentes Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

3.2 Conditionnement, emballage, marquage et étiquetage

Pour les Opérations de Transport, l'Envoi doit être remis par le Donneur d'Ordre conditionné, emballé, marqué et étiqueté, de façon à ce qu'il puisse supporter les Opérations de Transport et, de manière générale toutes les opérations confiées et être délivré au destinataire dans des conditions normales.

Pour les Opérations de Logistique, la marchandise doit être remise par le Donneur d'Ordre conditionnée, emballée, marquée et étiquetée, de façon à ce qu'elle puisse supporter toutes les opérations confiées dans des conditions normales.

Les marchandises ne doivent pas constituer une cause de danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, les autres marchandises transportées ou stockées, les véhicules ou les tiers.

Le Donneur d'Ordre répond seul du choix du conditionnement et de son aptitude à supporter le transport et la manutention.

Dans l'hypothèse où le Donneur d'Ordre confierait à DHL des marchandises contrevenant aux dispositions précitées, celles-ci voyageraient aux risques et périls du Donneur d'Ordre et sous décharge de toute responsabilité de DHL. Le Donneur d'Ordre serait tenu pour seul responsable sans recours contre DHL des dommages de toute nature qu'elles pourraient causer.

Sur chaque Colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du lieu de livraison et de la nature de la marchandise. Les mentions des étiquettes doivent correspondre à celles qui figurent sur le contrat de transport.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage.

3.3 Obligations déclaratives

Le Donneur d'Ordre garantit que la description de la nature et des particularités inhérentes aux marchandises transportées et toutes les informations relatives auxdites marchandises et à leur usage, fournies par ses soins ou par ses représentants, sont justes et complètes.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'un manquement à l'obligation d'information et de déclaration sur la nature et les particularités inhérentes à la marchandise et notamment celles qui ne sont pas apparentes, eu égard notamment à sa valeur et/ou aux convois qu'elle est susceptible de susciter, de sa dangerosité ou de sa fragilité.

Le Donneur d'Ordre supporte seul les conséquences résultant de déclarations ou documents d'accompagnement faux, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, y compris si les informations nécessaires à la transmission de toute déclaration sommaire exigée par la réglementation douanière, notamment pour les transports de marchandises en provenance ou à destination de pays tiers.

3.4 Envois non acceptés

Le Donneur d'Ordre s'engage expressément à ne pas remettre à DHL des marchandises illicites ou prohibées.

Le Donneur d'Ordre ne doit pas effectuer d'Envois considérés comme inacceptable par DHL. Les Envois non acceptés par DHL sont définis dans les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS.

3.5 Formalités douanières

Si des Opérations Douanières doivent être accomplies, le Donneur d'Ordre garantit le commissionnaire en douane de toutes les conséquences financières découlant d'instructions erronées, de documents inapplicables, etc. entraînant d'une façon générale liquidation de droits et/ou de taxes supplémentaires, amendes, etc. de l'administration concernée.

En cas de dédouanement de marchandises au bénéfice d'un régime préférentiel conclu ou accordé par l'Union européenne, le donneur d'ordre garantit avoir fait toutes diligences au sens des dispositions du Code des Douanes Communautaire visant à s'assurer que toutes les conditions pour le traitement du régime préférentiel ont été respectées.

Le Donneur d'Ordre doit, sur demande de DHL, fournir à ce dernier, dans le délai requis, toutes informations qui lui sont réclamées au titre des exigences de la réglementation douanière. La non-fourniture de ces informations dans ce délai a pour effet de rendre responsable le Donneur d'Ordre de toutes les conséquences préjudiciables de ce manquement au titre de retards, surcoûts, avaries, etc.

Toutefois, les règles de qualité et/ou de normalisation technique des marchandises relevant de la seule responsabilité du Donneur d'Ordre, il lui appartient de fournir à DHL tous documents (tests, certificats, etc.) exigés par la réglementation pour leur circulation. DHL n'encourt aucune responsabilité du fait de la non-conformité des marchandises auxdites règles de qualité ou de normalisation technique.

3.6 Volume d'Envoi

Sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 8.1, le Donneur d'ordre s'engage à prévenir DHL au moins trois (3) mois à l'avance en cas de variation significative des volumes d'Envois confiés à DHL non liée à la conjoncture économique.

ARTICLE 4 - LIVRAISON

La livraison est effectuée entre les mains du destinataire désigné sur le contrat de transport dès signature de ce dernier sur le contrat de transport.

Les Conditions Générales de Transport de DHL listent certains cas où la livraison est impossible.

Refus ou défaillance du destinataire de l'Envoi

En cas de refus de l'Envoi par le destinataire, comme en cas de défaillance de ce dernier pour quelque cause que ce soit, tous les frais initiaux et supplémentaires resteront à la charge du Donneur d'Ordre.

Les Envois qui du fait du destinataire ne peuvent être livrés dans les 24 heures de leur arrivée dans la ville de destination, séjournent dans les entrepôts de DHL (ou ceux de ses sous-traitants) aux frais et risques du Donneur d'Ordre.

DHL se réserve le droit de facturer le temps d'attente et ses suites, en cas d'immobilisation du véhicule et du personnel au-delà du délai usuel.

ARTICLE 5 - DROIT D'INSPECTION

Pour des raisons de sécurité et/ou de contrôle, le Donneur d'Ordre reconnaît expressément que DHL ou toute autorité publique pourra ouvrir et inspecter tout Envoi sans en informer préalablement le Donneur d'Ordre.

Tout dommage (retard, refus du colis par le destinataire, etc.) susceptible d'être entraîné par un tel contrôle ne pourra ouvrir droit pour quiconque à une quelconque indemnité de la part de DHL.

ARTICLE 6 - DEDOUANEMENT

Lorsque des opérations douanières doivent être accomplies, DHL intervient en qualité de commissionnaire agréée en douane agissant, comme le prévoit l'article 5 du code des Douanes Communautaire, directement au nom et pour le compte du Donneur d'Ordre.

ARTICLE 7 - POIDS DES ENVOIS

DHL se réserve la possibilité de vérifier le poids indiqué par le Donneur d'Ordre et de rectifier toute erreur de poids en appliquant les règles suivantes :

Le poids pris en compte pour la facturation de l'Envoi (arrondi à la tranche supérieure) sera le plus élevé des deux poids suivants :

- le poids réel, tel que déterminé dans les différents centres de services de DHL par pesage, étant précisé que les balances utilisées sont conformes à la réglementation applicable concernant les poids et mesures, ou
- le poids volumétrique, étant précisé que les règles de calcul du poids volumétrique sont fonction du service de transport. Elles sont disponibles sur simple demande au Service Clients ou sur le site Internet de DHL.

ARTICLE 8 - TARIFS

8.1 Prix

Les prix sont calculés par application de la tarification en vigueur au jour de la remise de l'Envoi. Ils ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière (tels que accises, droits d'entrée, etc.), qui seront facturés en sus le cas échéant.

Dans le cadre d'opérations soumises à la taxe sur la valeur ajoutée française (TVA), les prix sont augmentés du montant de la TVA correspondant.

Dans le cas où la TVA française n'a pas été mentionnée sur la facture initiale, DHL fera parvenir au Donneur d'Ordre une facture rectificative mentionnant un supplément de prix égal au montant de la TVA. Ce dernier s'acquittera du montant de TVA correspondant.

Les conditions tarifaires sont disponibles sur simple demande au Service Clients ou sur le site Internet de DHL.

Toute modification d'une Opération de Transport, notamment tout changement d'itinéraire, toute immobilisation du véhicule et/ou de l'équipage non imputable à DHL, peut entraîner un réajustement des conditions tarifaires applicables à l'Opération de Transport.

Selon la prestation choisie, les tarifs appliqués au Donneur d'Ordre peuvent être déterminés sur la base d'un volume de prestations défini par ce dernier.

Il est entendu que dans l'hypothèse où ce volume ne serait pas atteint pendant trois (3) mois consécutifs, DHL aurait la faculté de réviser unilatéralement les tarifs en fonction du volume d'Envois réel.

8.2 Révision

Les tarifs afférents aux prestations peuvent être révisés à tout moment par DHL.

La fréquence ainsi que les modalités de cette révision sont disponibles sur simple demande au Service Client.

8.3 Dédouanement

Le montant des droits et taxes afférents aux importations est calculé selon la réglementation en vigueur.

Pour couvrir ses frais (avance de fonds vis-à-vis des douanes et gestion administrative des dossiers), DHL facturera un forfait en sus des droits et taxes applicables soumis à TVA selon les règles de territorialité applicables.

8.4 Déclaration d'Exportation

DHL rappelle au Donneur d'ordre que pour toute importation de marchandise provenant de pays tiers sur le territoire communautaire, l'exportateur de la marchandise est légalement tenu de procéder à une Déclaration d'Exportation. Dans le cas où celle-ci ne serait pas effectuée par l'exportateur, DHL pourra, dans l'intérêt du Client, se substituer à l'exportateur afin d'établir ladite Déclaration d'Exportation.

Les coûts résultant de l'établissement de la Déclaration d'Exportation sont calculés en fonction de plusieurs critères tels que notamment le type de marchandise, sa valeur et le pays d'origine.

Le Donneur d'Ordre accepte expressément que tous les coûts supportés par DHL au titre de l'établissement de cette Déclaration d'Exportation lui soient directement facturés et soumis à TVA selon les règles applicables.

ARTICLE 9 - MODALITES DE PAIEMENT

9.1 Périodicité de facturation

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, DHL facture les prestations de manière hebdomadaire.

9.2 Délai de paiement

Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Par dérogation aux dispositions précitées, le Donneur d'Ordre s'engage à régler le montant des droits et des taxes afférents à ses importations, que DHL a avancé pour son compte à l'Administration des Douanes, à réception de facture.

Le Donneur d'Ordre est toujours garant de leur acquittement.

Le paiement est exigible dès la fin du délai de paiement mentionné ci-dessus, sans que le Donneur d'Ordre ne puisse se prévaloir d'une quelconque demande préalable d'informations ou de documents de quelque nature que ce soit (preuve de livraison, etc.).

Tout règlement partiel, à la date d'échéance convenue, sera en premier lieu imputé sur la partie non privilégiée des créances.

9.3 Paiement en ligne par carte bancaire

Dans le cadre du service de paiement en ligne par carte bancaire, les prestations de transport sont payables immédiatement.

Le règlement s'effectue lors de la commande, par la communication du numéro de carte bancaire du Donneur d'Ordre au moyen d'un système de paiement sécurisé (les cartes de réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express sont acceptées).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DHL EXPRESS (SUITE)

Version du 01.04.2016 (Réf. CGV 04.2016)



9.4 Défaut et retard de paiement

Dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Donneur d'Ordre, les frais en découlant demeureront à la charge de ce dernier, une action civile et/ou pénale pouvant le cas échéant, être entreprise à son encontre.

En application de l'article L 441-6 du Code de Commerce, des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros sont exigibles par facture échue le jour suivant la date de règlement figurant sur ladite facture dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date, et ce sans qu'un rappel soit nécessaire, sans préjudice des dommages et intérêts et autres frais que DHL se réserve de réclamer.

Les pénalités de retard exigibles, en vertu des dispositions précitées, seront réclamées par DHL à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

9.5 Absence de compensation

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des prestations ne peuvent se compenser sur la seule initiative d'une des parties.

9.6 Droit de gage conventionnel

Le Donneur d'Ordre reconnaît expressément à DHL un droit de gage conventionnel comportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de DHL, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc.) que DHL détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des dites marchandises, valeurs ou documents.

9.7 Contestation de facture

Sous peine de forclusion, toute contestation de facture doit impérativement être notifiée à DHL, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 30 jours francs suivant sa date d'émission.

Les réclamations relatives à des pertes, avaries ou autres dommages sont traitées ci-après au paragraphe 11.5 des présentes Conditions Générales de Vente de DHL EXPRESS.

9.8 Facturation électronique : DHL e-Billing

Le Donneur d'Ordre autorise expressément DHL à lui délivrer par email ses factures sous forme électronique pour tous services DHL répondant aux conditions d'éligibilité du Service de facturation électronique DHL e-Billing.

Chaque facture, une fois émise, est accessible à tout moment sur le site internet de DHL dans la rubrique « Services Plus » après authentification du Donneur d'Ordre. Celui-ci doit indiquer l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir ses factures. Le Donneur d'Ordre certifie la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de son inscription au service DHL e-Billing. Il s'engage à informer DHL de tout changement d'adresse email.

Le Donneur d'Ordre sera libre de consulter ses factures, de les télécharger et/ou de les imprimer. Le service DHL e-Billing est gratuit (hors coût de connexion Internet). Le Donneur d'Ordre ne reçoit plus de facture papier par voie postale.

La facture est disponible sur le compte du Donneur d'Ordre pendant une période de douze (12) mois, sauf en cas de renonciation. S'il souhaite conserver plus longtemps le fichier relatif à ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à l'archivage sur le support de son choix.

Le Donneur d'Ordre pourra renoncer au service DHL e-Billing sur demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans cette hypothèse, le Donneur d'Ordre recevra une facture papier par voie postale moyennant le paiement d'un coût supplémentaire par facture.

ARTICLE 10 - DUREE

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, toute relation contractuelle entre DHL et le Donneur d'Ordre est à durée indéterminée.

En conséquence, chacune des parties peut y mettre fin, à tout moment, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimal de :

- de un (1) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est inférieur à six (6) mois,
- de deux (2) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est compris entre six (6) mois et douze (12) mois,
- de trois (3) mois quand le temps écoulé depuis le début de l'exécution du contrat est compris entre douze (12) mois et vingt-quatre (24) mois.

Quand la durée de la relation contractuelle est supérieure à vingt-quatre (24) mois, le préavis minimal est augmenté d'un mois par année de relations suivies au-delà de la période de vingt-quatre (24) mois, sans pouvoir excéder une période de douze (12) mois.

Durant ce préavis, le Donneur d'Ordre devra maintenir un volume d'Envois identique aux douze (12) mois précédant la dénonciation.

En cas de non respect du préavis, DHL aura droit à une indemnité égale au montant de la facturation totale que DHL aurait dû percevoir jusqu'à la date de fin du préavis.

En cas de non utilisation par le Donneur d'Ordre d'un compte client pendant une durée supérieure à 6 (six) mois, DHL aura la faculté de résilier ledit compte sans préavis et sans indemnité.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE

La responsabilité de DHL, à quelque titre de ce soit, est limitée aux seuls préjudices directs justifiés.

La notion de préjudice direct justifié exclut notamment l'indemnisation des pertes de chance, des pertes d'exploitation, de production, de profit, de revenu et des gains manqués.

11.1 Opérations de Transport

La responsabilité de DHL en qualité d'Opérateur de Transport est déterminée conformément aux Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS.

11.2 Retard de livraison

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS, les délais d'acheminement ne sont donnés qu'à titre indicatif. En conséquence, aucune indemnité pour retard de livraison n'est due par DHL.

11.3 Opérations Douanières

La responsabilité de DHL relative aux réclamations résultant des Opérations Douanières accomplies par DHL est limitée à la plus faible des sommes suivantes : à 100 euros par Opération Douanière ou au montant des frais payés à DHL pour l'Opération Douanière concernée.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de DHL dans l'exécution des Opérations Douanières résulte d'une série d'erreurs et/ou d'omissions qui sont répétées ou qui constituent la suite d'une erreur et/ou d'une omission originale, la responsabilité de DHL est limitée à la somme globale de 75 000 DTS par année civile commençant au moment de la commission de la première erreur et/ou omission.

11.4 Opérations de Logistique

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, la responsabilité de DHL en qualité d'Opérateur de Logistique est déterminée selon les règles suivantes :

- Pertes et avaries

Pour tous les dommages à la marchandise imputables à l'Opération de Logistique par suite de pertes et avaries et pour toutes les conséquences qui peuvent en résulter, la responsabilité de DHL est limitée à **14 euros** par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée sans pouvoir excéder, quels qu'en soit le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur de la marchandise concernée, une somme supérieure au produit du poids brut de la marchandise exprimée en tonne multiplié par **2 300 euros** avec un maximum de **50 000 euros** par événement.

- Autres dommages

Pour tous les autres dommages résultant d'un manquement dans l'exécution de l'Opération de Logistique, la responsabilité de DHL est strictement limitée au prix de l'Opération à l'origine du dommage sans pouvoir excéder un maximum de **50 000 euros** par événement.

11.5 Recevabilité des réclamations

En cas de perte, d'avarie ou de tout autre dommage subi par la marchandise, ou en cas de retard, il appartient au destinataire ou au réceptionnaire de procéder aux constatations régulières et suffisantes, de prendre des réserves motivées et en général d'effectuer tous les actes utiles à la conservation des recours, dans le délai prévu par la réglementation applicable à la prestation considérée.

Pour les Opérations de Transport, sous peine de forclusion, toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai fixé par les Conditions Générales de Transport de DHL EXPRESS et pour les réclamations relatives aux retards de livraison, dans le délai fixé par les Conditions Particulières de remboursement de DHL EXPRESS.

Pour les autres prestations, notamment les Opérations de Logistique, sous peine de forclusion, toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et soumises à DHL dans le délai fixé par les Conditions Particulières applicables à la prestation considérée ou, en l'absence de stipulations relatives au délai de réclamation dans les Conditions Particulières applicables à la prestation considérée, par la réglementation applicable à la prestation considérée.

ARTICLE 12 - ASSURANCE « AD VALOREM »

12.1 Aucune assurance n'est contractée sans ordre écrit et répété pour chaque expédition.

Les conditions de la police sont réputées connues et agréées par les expéditeurs et destinataires.

12.2 Les Donneurs d'Ordres désireux d'assurer les risques spéciaux sont tenus d'indiquer, selon la nature des marchandises, les risques à couvrir (tels que casse, coulage, déformation, rouille, oxydation, ainsi que vol et disparition, séjours à destination, etc.). A défaut de cette précision, l'assurance couvrira les risques majeurs du transport (par exemple : accidents caractérisés de la circulation pour les transports terrestres ou événements « FAP sauf » pour les transports maritimes, etc.).

12.3 Aucune réclamation ne sera admise sans la production d'un certificat régulier de constat d'avarie ou de perte délivré par l'agent des assureurs indiqué (à défaut, par les Autorités compétentes) et sans la justification des actes nécessaires à la conservation des recours. L'indemnité d'assurance ne sera payée qu'autant que celle-ci aura été encaissée des Compagnies d'Assurance par DHL.

12.4 Le Donneur d'Ordre qui couvre lui-même les risques du transport doit préciser à ses assureurs qu'ils ne pourront prétendre exercer leurs recours contre DHL que dans les limites précisées dans les Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS.

ARTICLE 13 - CONDITIONS PARTICULIERES AUX OPERATIONS DE LOGISTIQUE

13.1 Assurance de dommages - Renonciation à recours

Le Donneur d'Ordre est tenu d'assurer contre tous les risques de dommages tels qu'incendie, explosion, foudre, tempête, dégâts des eaux, dommage électrique, vol, etc. les biens, marchandises, objets et matériels (i) confiés à DHL et entreposés et/ou stockés dans tous locaux où DHL intervient et/ou (ii) mis à la disposition de DHL pour l'exécution de sa prestation.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre renonce expressément à tous recours dès le premier euro contre DHL en cas de réalisation de l'un de ces risques et pour les conséquences pouvant en résulter, et s'engage à obtenir de ses assureurs la même renonciation.

13.2 Ecart d'inventaire

L'écart de stock est mesuré par la comparaison entre les valeurs dégagees lors des inventaires physiques et celles résultant du système de gestion informatique du stock géré par DHL aux mêmes dates.

Un calcul final de mesure d'écart de stock sera réalisé à la fin de chaque année civile sur la base des comparaisons réalisées lors des inventaires.

Les manquants non compensés par des excédents lors des inventaires physiques ainsi que la casse dépôt pourront donner lieu à indemnisation par DHL pour leur valeur en « prix moyen pondéré », déduction faite d'un montant de freinte égal à 2 %.

Il est précisé que ces pénalités ainsi que les indemnités visées à l'article 11.3 ont un caractère alternatif ; elles ne pourront être cumulées pour une même marchandise. La valeur d'indemnité la plus faible sera appliquée.

13.3 Résiliation à l'initiative du Donneur d'Ordre

Sauf dispositions contraires prévues dans des Conditions Particulières applicables aux prestations considérées, en cas de résiliation des relations contractuelles à l'initiative du Donneur d'Ordre sans avoir respecté le préavis stipulé à l'article 10 et en dehors de tout manquement de DHL, DHL aura droit aux indemnités suivantes :

- Si DHL a fourni des Opérations de Logistique pendant au moins un an, l'indemnité sera égale à la facturation de six (6) mois complets d'Opérations de Logistique calculée sur la moyenne mensuelle de la dernière année d'exploitation,
- Si DHL a fourni des Opérations de Logistique depuis moins d'un an, l'indemnité sera égale à la facturation de six (6) mois complets d'Opérations de Logistique calculée sur la base de la facture mensuelle la plus élevée.

Cette indemnité devra être immédiatement payée par le Donneur d'Ordre.

13.4 Restitution

En cas de résiliation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, et sous réserve du paiement de toutes les sommes qui lui sont dues, DHL mettra à la disposition du Donneur d'Ordre les marchandises remises par le Donneur d'Ordre dans le cadre de l'exécution des Opérations de Logistique confiées à DHL.

Après l'enlèvement de ces éléments, le Donneur d'Ordre ne pourra plus former aucune réclamation au titre des Opérations de Logistique rendues par DHL.

Le départ du Donneur d'Ordre devra être officialisé par un procès verbal qui aura valeur de solde de tout compte entre les Parties.

ARTICLE 14 - ANNULATION ET INVALIDITE

Au cas où une quelconque des stipulations des Conditions Contractuelles de DHL EXPRESS serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres stipulations continueraient à s'appliquer.

ARTICLE 15 - LOI ET JURIDICTION

La loi française est applicable.

En cas de litige né à l'occasion des relations contractuelles ou en cas de contestation de toute nature que ce soit, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, l'attribution de juridiction est faite au Tribunal de Commerce de Paris.

ARTICLE 16 - PROTECTION DES DONNEES

Les informations concernant le Donneur d'Ordre et contenues dans les fichiers de DHL ne sont transmises qu'à aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le Donneur d'Ordre peut en demander communication au siège social de DHL International Express (France) SAS. La Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique. Elle garantit un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données concernant le Donneur d'Ordre.

Les présentes Conditions Générales de Vente de DHL International Express (France) SAS remplacent celles publiées précédemment et entrent en vigueur le 1^{er} avril 2016.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT DE DHL EXPRESS

Version du 01.10.2016 (Réf. CGT 10.2016)



Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL, vous acceptez, en qualité d' "Expéditeur", pour votre compte et pour le compte du destinataire de l'Envoi (le "Destinataire") et de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions Générales s'appliquent.

Le terme "Envoi" désigne tout document ou colis transporté sous une lettre de transport, et qui pourra être transporté par tout moyen choisi par DHL, y compris par avion, par route ou par tout autre mode de transport. Par "lettre de transport", il convient d'entendre tout élément d'identification de l'Envoi ou tout document produit par les systèmes automatisés de DHL ou de l'Expéditeur, toute lettre de transport ou bordereau d'expédition. Chaque Envoi sera transporté sur la base d'une responsabilité limitée conformément aux dispositions des présentes. Si l'Expéditeur souhaite une protection accrue, une assurance pourra être mise en place moyennant un coût supplémentaire. (Voir ci-après pour des informations supplémentaires). "DHL" désigne tout membre du Réseau mondial DHL EXPRESS.

1. DÉDOUANEMENT

DHL pourra fournir l'un quelconque des prestations suivantes pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire dans le cadre de l'exécution des services :

- 1) remplir tous documents, modifier les codes du produit ou du service, et payer tous droits, taxes ou pénalités exigés par les lois et règlements en vigueur ("Frais de douane"),
- 2) intervenir en tant que transitaire de l'Expéditeur pour les besoins de la Douane et du contrôle des exportations et en tant que Destinataire aux seules fins de désigner un courtier en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire et,
- 3) dérouter l'Envoi au courtier en douane du Destinataire ou à toute autre adresse sur demande faite par toute personne dont DHL peut raisonnablement penser qu'elle est investie de l'autorité nécessaire à cet effet.

2. ENVOIS NON ACCEPTÉS

Un Envoi est réputé inacceptable si :

- Aucune déclaration en douane n'est effectuée alors qu'elle est exigée par les règlements douaniers en vigueur ;
- Il contient des marchandises contrefaites, des animaux, des lingots d'or, des devises, des pierres précieuses, des armes, des explosifs, des munitions, des restes humains, des produits prohibés tels que l'ivoire et les stupéfiants ;
- Ledit objet est classé matériel à risque, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile), l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, ou tout autre organisme compétent ;
- L'adresse de destination est incorrecte ou n'est pas correctement notée ou son emballage est défectueux ou inadéquat pour permettre son transport dans des conditions normales de manutention ;
- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter l'objet en toute sécurité ou conformément à la loi.

3. LIVRAISON ET IMPOSSIBILITÉS DE LIVRAISON

Les Envois ne peuvent pas être livrés à des boîtes postales ou à des codes postaux. Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire fournie par l'Expéditeur mais ne sont pas forcément remis en main propre au Destinataire désigné. Des Envois à destination d'adresses comportant une zone centrale de réception seront livrés à cette zone.

DHL pourra informer le Destinataire d'une livraison à venir ou d'une livraison manquée. Le Destinataire pourra se voir offrir une option de livraison alternative telle que la livraison à une autre date, une livraison sans signature, le réacheminement de l'Envoi ou la livraison à un Point de Relais DHL. L'Expéditeur pourra exclure certaines options de livraison alternatives.

Si l'Envoi est considéré comme inacceptable conformément à l'article 2 des présentes, ou s'il a été sous-évalué au regard de la douane, ou si le Destinataire ne peut être identifié ni retrouvé de manière raisonnable ou si le Destinataire refuse la livraison ou refuse de payer les Frais de douane ou tout autre frais liés à l'Envoi, DHL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier, et à défaut l'objet pourra être transféré, aliéné ou vendu sans que la responsabilité de DHL ne soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des Frais de douane, des frais liés à l'Envoi et des coûts administratifs liés, et le solde sera restitué à l'Expéditeur. DHL est autorisé à détruire tout Envoi dont le retour à l'Expéditeur est interdit en application d'une loi quelconque ainsi que tout Envoi de Marchandise Dangereuse.

4. INSPECTION

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout Envoi sans notification préalable pour des raisons de sûreté, de sécurité, des raisons douanières ou réglementaires.

5. PRIX ET FRAIS DES ENVOIS

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou du poids volumétrique par pièce, la donnée la plus élevée devant être retenue, toute pièce pouvant faire l'objet d'un nouveau pesage ou d'une nouvelle mesure par DHL afin de confirmer ledit calcul.

L'Expéditeur, ou le Destinataire lorsque DHL agit pour le compte de ce dernier, paiera ou remboursera à DHL tous les frais d'envoi, autres frais, ou Frais de douane, dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire. Le paiement des Frais de douane pourra être exigé préalablement à la livraison.

Si DHL utilise les crédits qu'il détient sur les Autorités Douanières ou procède à l'avance de tout Frais de douane pour le compte d'un Destinataire ne disposant pas de compte client chez DHL, DHL est en droit d'appliquer des frais supplémentaires.

6. RESPONSABILITÉ DE DHL

6.1 La responsabilité de DHL relative à un Envoi quelconque transporté par voie aérienne (en ce compris les transports routiers complémentaires et les arrêts en route) est limitée conformément à la Convention de Montréal ou à celle de Varsovie, selon celle qui est applicable, ou en l'absence d'applicabilité d'une telle convention, à la valeur la plus basse entre (i) la valeur actuelle de marché et la valeur déclarée, ou (ii) 19 DTS par kilogramme (approximativement 26,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliquent également à toute autre forme de transport, sauf lorsque l'Envoi est uniquement acheminé par transport routier, auquel cas les limites mentionnées ci-après s'appliquent.

S'agissant des Envois transfrontaliers transportés par voie routière, la responsabilité de DHL est ou est réputé être limitée par la Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route (CMR), à la valeur la plus basse entre la valeur actuelle de marché et la valeur déclarée, ou (ii) 8,33 DTS par kilogramme (approximativement 14,00 US \$ par kilogramme). Ces limites s'appliqueront également aux transports routiers nationaux en l'absence de toute limite obligatoire ou plus basse imposée par la législation nationale relative au transport applicable.

Si l'Expéditeur considère que ces limites sont insuffisantes, il lui appartient de procéder à une déclaration spéciale de valeur et demander une assurance conformément à l'article 8 des présentes ou de souscrire à sa propre assurance.

La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs à un Envoi et dans les limites par kilogramme énoncées au présent article 6. Tous autres types de perte ou de préjudice sont exclus (y compris mais sans que cela soit limitatif, la perte de recettes, d'un intérêt ou d'affaires futures) que ladite perte ou ledit préjudice soit spécial ou indirect, et même si l'attention de DHL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice.

6.2 DHL déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL, ces calendriers n'étant cependant pas impératifs et ne faisant pas partie intégrante du contrat. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice causé du fait d'un retard dans la livraison de l'Envoi mais pour certains Envois, l'Expéditeur aura la faculté de réclamer une indemnisation pour retard limitée conformément aux termes de la Garantie de remboursement dont les conditions générales sont disponibles sur le site Internet de DHL (www.dhl.com) ou auprès du service client de DHL.

7. DÉLAI DE RÉCLAMATION

Toutes les réclamations devront être formulées par écrit et soumises à DHL dans les trente (30) jours de la date de l'acceptation par DHL de l'Envoi, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

Les réclamations sont limitées à une réclamation par Envoi, et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec ladite réclamation.

8. ASSURANCE DE L'ENVOI

DHL pourra mettre en place une assurance couvrant la valeur de toute perte ou de tout dommage affectant l'Envoi, à condition que l'Expéditeur en instruisse DHL en complétant la partie consacrée à l'assurance au recto de la lettre de transport ou par le biais des systèmes automatisés de DHL et verse la prime applicable. L'assurance de l'Envoi ne couvre pas les pertes ou les préjudices indirects ni les pertes ou les préjudices causés par des retards.

9. CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DE DHL

La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL. Ces circonstances comprennent, sans que cela soit limitatif, les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques, ou effacement de ceux-ci ; tout défaut ou caractéristique liée à la nature de l'Envoi, même connus de DHL ; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée ou sous contrat avec DHL par exemple l'Expéditeur, le Destinataire, un tiers, un employé des douanes ou autre agent public, les cas de force majeure, par exemple tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, accident d'avion ou embargo, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflits sociaux.

10. GARANTIES ET DÉDOMMAGEMENTS À LA CHARGE DE L'EXPÉDITEUR

L'expéditeur dédommagera et dégage DHL de toute responsabilité pour toute perte ou tout préjudice résultant de tout manquement de la part de l'Expéditeur à se conformer aux affirmations et garanties suivantes :

- Toutes les informations fournies par l'Expéditeur ou son représentant sont complètes et exactes ;
- L'Envoi est réputé acceptable pour le transport conformément à l'article 2 des présentes ;
- L'Envoi a été préparé dans des locaux sûrs par une personne digne de confiance et a été protégé contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et tout acheminement à DHL ;
- L'Expéditeur s'est conformé à toutes les lois et tous les règlements applicables en matière de douane, d'importation et d'exportation, de protection des données, à tous les embargos et toutes les sanctions applicables et toutes les autres lois et tous les autres règlements ; et
- L'Expéditeur a obtenu tous les consentements nécessaires relatifs aux données personnelles communiquées à DHL en ce compris les données personnelles du destinataire qui pourraient être requises pour le transport, le dédouanement et la livraison, telles que l'adresse email et le numéro de téléphone portable.

11. TRAJET

L'Expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'Envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires.

12. LOI APPLICABLE

Tout litige né de l'application des présentes Conditions Générales ou se rapportant de quelque façon que ce soit à celles-ci, sera soumis, au bénéfice de DHL, à la compétence non-exclusive des juridictions du pays d'origine de l'Envoi et régi par les lois dudit pays et l'Expéditeur reconnaît irrévocablement la compétence desdites juridictions, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

13. CARACTÈRE DISSOCIABLE

L'invalidité ou l'innopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Conditions Générales.

Des informations complémentaires sont disponibles sur le site Internet de DHL (www.dhl.com) ou auprès du service client de DHL.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE REMBOURSEMENT DE DHL EXPRESS

Version du 01.01.2015 (Réf. CPR 01.2015)



A la demande du client et sous réserve des restrictions mentionnées ci-dessous, DHL accordera au client un avoir ou le remboursera de la Prime payée par ce dernier pour tout envoi DHL EXPRESS, livré après l'heure de livraison indiquée.

La garantie de remboursement de DHL (« la Garantie ») est donnée par DHL sous réserve des conditions suivantes :

A. La garantie s'applique aux services :

DHL EXPRESS 9:00,
DHL IMPORT EXPRESS 9:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00,
DHL EXPRESS 10:30,
DHL IMPORT EXPRESS 10:30,
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30,
DHL EXPRESS 12:00,
DHL IMPORT EXPRESS 12:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00

(ci-après « Services(s) ») et envois effectués conformément aux restrictions et conditions d'utilisation des Services détaillées dans le présent document.

B. La Garantie porte sur le montant supplémentaire supporté par le client par rapport au tarif client de base applicable pour un service standard pour une livraison prévue en fin de journée (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, ou en cas d'envois domestiques DHL DOMESTIC EXPRESS), (« la Prime »).

La Garantie n'inclut aucun autre élément, y compris, sans limitation, les amendes, taxes et autres charges ou montants (telle que notamment la surcharge carburant), et les frais de transport occasionnés par le renvoi de marchandises.

C. Dans le cas d'envois constitués de plusieurs colis, cette Garantie s'appliquera à chacun des colis du même envoi. En cas de retard dans la livraison d'un colis de l'envoi, l'avoir ou le remboursement sera applicable à l'envoi concerné.

D. En cas de dépassement de l'horaire de livraison, le client doit adresser à DHL une réclamation par écrit ou par téléphone dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de l'envoi en communiquant le numéro de compte à DHL (si existant), le numéro du bordereau, la date d'expédition, ainsi que les coordonnées exactes du destinataire.

Dans un délai de 30 jours calendaires à compter de cette réclamation, DHL s'engage :

- à faire parvenir au client l'avoir ou le remboursement, ou
- à donner au client les raisons pour lesquelles l'envoi n'est pas considéré éligible à cette Garantie (limitations ou exclusions), ou
- à fournir au client une preuve de la livraison dans les délais convenus.

E. Ne seront pas recevables les réclamations adressées par un tiers désigné par le client. Le paiement par DHL de la Prime au client libère DHL de toute responsabilité ou obligation au regard de tout retard de livraison.

F. La Garantie ne s'appliquera pas en cas de retard ou de défaut de livraison dus à des circonstances en dehors du contrôle de DHL, telles que stipulées dans ses Conditions Générales de Transport, y compris les retards dus aux services des douanes, la transmission d'instructions ou d'informations d'expédition inexactes ou incomplètes (incluant l'indication d'une boîte postale comme l'adresse du destinataire ou l'omission du numéro de téléphone du destinataire ou indication d'un numéro erroné), le report de livraison demandé par le destinataire, le déroutement de l'envoi ou un dédouanement spécifique, l'indisponibilité du destinataire, le refus de livraison ou du paiement de droits de douane ou taxes dues par celui-ci, le cas échéant.

G. Toutes les autres dispositions des Conditions Générales de Transport de DHL sont applicables. Cette Garantie de remboursement peut être modifiée ou annulée par DHL à tout moment.

H. Dans le cas d'envois extrêmement urgents dont la perte ou le retard de livraison est susceptible de causer des préjudices importants au client, ce dernier est tenu de s'assurer contre ces risques, DHL excluant ce type de responsabilité dans ce contexte. DHL ne fournit ni n'organise de telles assurances.

I. La garantie n'est pas applicable aux cas suivants :

- les envois liés à des essais cliniques pour lesquels des emballages de température contrôlée sont utilisés ;
- les coûts supplémentaires correspondant à une prestation en option du Service DHL, par exemple les emballages ;
- les envois concernant des exportations ou importations temporaires ;
- les envois à forte valeur qui nécessitent des modalités de dédouanements formels ;
- les envois contenant des colis pondéreux (plus de 70kg/150lbs) ou les colis volumineux (plus 120cm/48 pouces), ou avec des palettes ; et/ou
- les envois contenant des marchandises dangereuses autorisées.

Restrictions aux/Conditions d'utilisation des Services

A. Les Services sont disponibles uniquement depuis les points de départ vers les destinations (code postal ou ville lorsque le code postal n'est pas disponible) spécifiés par DHL.

B. La disponibilité des Services est soumise aux Conditions Générales de Transport de DHL et aux conditions de taille, de poids, de nature de biens, de volume et de valeur spécifiés par DHL.

C. La disponibilité des Services pour un envoi particulier, d'un lieu d'origine vers un lieu de destination donné, avec des options particulières (comme la livraison le samedi) peut être obtenue en consultant le site Internet de DHL ou par simple appel auprès du Service Clientèle de DHL en indiquant les informations suivantes :

- l'adresse d'enlèvement,
- la nature des marchandises à expédier,
- (le cas échéant) sa valeur aux fins des douanes,
- la date et l'heure à laquelle la marchandise peut être enlevée,
- la destination exacte, y compris le code postal,
- le poids de l'envoi,
- les dimensions de l'envoi,
- le nombre de pièces.

D. L'expéditeur doit spécifier le Service souhaité sur le bordereau et doit remettre l'envoi à DHL dans les délais convenus.

Pour plus d'information merci de contacter votre service clients DHL.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MISE À DISPOSITION DE SYSTÈME AUTOMATISÉ

(Réf. CGMSA 01.2011)



ARTICLE 1 - OBJET

Le Contrat définit les conditions d'utilisation par le Client du Système informatique (le « Système »), installé par DHL ou par le Client, et reçu et accepté par ce dernier.

Ce Système peut faire l'objet d'une description dans les Conditions Particulières.

Le Système comprend un logiciel (« le Logiciel ») et, éventuellement, du matériel informatique (« le Matériel ») fournis par DHL, tels que décrits dans les Conditions Particulières.

Ce contrat comporte une licence non exclusive d'utilisation du Logiciel ainsi que, le cas échéant, une mise à disposition du Matériel.

LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL

ARTICLE 2 - DROIT D'UTILISATION

DHL octroie au Client une licence d'utilisation du Logiciel.

Cette licence est personnelle, non transférable et non cessible.

Cette licence confère au Client le droit d'installer et d'utiliser, en code objet uniquement, le Logiciel ainsi que sa documentation associée et toutes les éventuelles mises à jour, conformément aux indications contenues dans les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à n'utiliser le Logiciel et sa documentation que pour les besoins pour lesquels ils ont été mis à sa disposition.

ARTICLE 3 - LETTRES DE TRANSPORT ET CONDITIONS DE TRANSPORT

Les conditions générales de transport de DHL sont applicables à l'ensemble des envois effectués par le Client, quels que soient les formes de « documents de transport » utilisés (lettres de transport établies sous la forme de bordereaux ou d'étiquettes autocollantes avec code barres et/ou formulaires).

Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté, non seulement les conditions générales précitées, et notamment les dispositions concernant les limitations de responsabilité de DHL, mais également les conditions et modalités de réservations des envois prévues dans le Logiciel, s'il contient l'option nécessaire.

Par ailleurs, le Client demeure responsable de l'exactitude de toutes les informations portées sur tous les « documents de transport », ainsi que de l'utilisation qu'il est susceptible de faire du service informatisé de réservation.

Il est précisé au Client qu'il a la faculté de souscrire une assurance pour ses envois, dans tous les cas par le moyen d'une demande écrite auprès de DHL ou via le Logiciel, s'il contient l'option nécessaire.

ARTICLE 4 - FORMULAIRE RECAPITULATIF DES EXPÉDITIONS

Le cas échéant, le Client remettra quotidiennement à DHL un état récapitulatif des expéditions, selon un modèle (« le Manifeste ») prédéfini par cette dernière, reprenant l'ensemble des envois effectués dans la journée. Ce document devra être émargé par le Client ainsi que par DHL.

Ce document pourra également être transmis à DHL par messagerie électronique ou par support disquette.

Nonobstant la non remise du Manifeste à DHL, ou sa non signature par cette dernière ou par le Client, le Client demeurera néanmoins soumis aux conditions générales de transport de DHL.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES DONNÉES

Le Client assume l'entière responsabilité de la mise à jour et de l'exactitude de toutes les données qu'il saisit par l'intermédiaire du Logiciel, ainsi que des éventuelles restrictions au regard de la législation applicable. En cas de contradiction, différence entre les informations du Client et celles de DHL, le Client reconnaît que les données contenues dans le fichier informatique central de DHL concernant le mouvement des envois prévaudront. Il est bien entendu qu'il ne sera transmis au Client aucune copie des documents de transport.

MISE A DISPOSITION DU MATERIEL

ARTICLE 6 - MISE A DISPOSITION

DHL met, le cas échéant, à la disposition du Client le Matériel déterminé dans les Conditions Particulières.

Pendant toute la durée de la mise à disposition, le Client sera le gardien du Matériel, avec toutes les conséquences de droit qui en découlent, conformément aux articles 8 et 15.

ARTICLE 7 - MODALITÉS D'UTILISATION DU MATERIEL

Le Client s'engage à n'utiliser le Matériel que pour les besoins pour lesquels il a été mis à sa disposition.

DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ DU SYSTÈME

Le Système est et demeure en toutes circonstances la propriété exclusive de DHL. En conséquence, le Client s'engage, non seulement à ne pas le nantir, le céder, le sous-licencier, le prêter à titre onéreux ou gratuit, en tout ou en partie, mais également à maintenir sur tous les exemplaires et copie(s) du Logiciel ainsi que sur le Matériel éventuellement fourni par DHL les mentions de propriété au profit de DHL. Le Client s'oblige, en outre, à ne pas modifier le Système, sauf accord préalable écrit et selon les instructions de DHL.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer DHL de toute atteinte aux droits de propriété de celle-ci dont il pourrait avoir connaissance. Si le Logiciel fait l'objet d'une action en contrefaçon de la part d'un tiers, DHL assurera la défense du Client et en supportera tous les frais à condition que le Client l'en ait avisée immédiatement et que la prétendue violation ne résulte pas de modifications ou d'ajonctions apportées par le Client.

Le Client s'engage à faire en sorte que son personnel respecte les engagements définis dans le présent article.

ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITÉ

Le Client s'interdit de divulguer toutes données, formules, programmes, méthodes ou informations dont il aura eu connaissance du fait de l'exécution du présent Contrat, quelle qu'en soit la nature et par quelque mode que ce soit. Le Client ne fera nul usage dans quelque domaine que ce soit des informations ainsi obtenues et sera garant du respect de cet engagement par tout son personnel.

ARTICLE 10 - MODALITÉS D'INSTALLATION DU SYSTÈME

Sauf accord préalable écrit de DHL, le Système demeurera au lieu indiqué dans les Conditions Particulières. Si l'installation et l'utilisation du Système le rendent nécessaire, le Client s'engage à fournir une connexion ainsi que le matériel téléphoniques adéquats et payer tous les coûts de fonctionnement y relatifs, sous réserve des dispositions contraires expresses contenues dans le présent Contrat.

ARTICLE 11 - MAINTENANCE

DHL s'engage à réparer et à entretenir le Système, à ses frais, pendant la durée du Contrat, sous réserve que Le Client l'utilise conformément aux termes du Contrat et/ou aux instructions écrites émises éventuellement par DHL.

Le Client s'engage à supporter le coût des pièces, de la main d'œuvre, des fournitures et du transport liés à tout entretien ou réparation effectué par DHL et qui serait rendu nécessaire en raison de :

- la mauvaise utilisation, l'abus ou le manque de soins du Système, alors qu'il est en la possession du Client ;
- l'utilisation du Système contrairement aux manuels d'utilisation y afférents et de toutes autres instructions éventuelles écrites de DHL, ou l'utilisation du Système pour d'autres usages que ceux pour lesquels le Système est mis à disposition ;
- la modification, la réparation, l'altération ou l'entretien du Système par toute personne ou organisme autre que DHL, ses employés ou ses agents autorisés, sans l'autorisation écrite et préalable de DHL ;
- les dommages causés au Système par ou au moyen de l'installation téléphonique du Client.

DHL se réserve la faculté de modifier le Logiciel, à tout moment et pour tout motif, notamment pour apporter des corrections, adaptations ou améliorations fonctionnelles au programme, ainsi que de fournir de nouvelles versions au Client. Le Client s'engage à ne pas exiger de DHL qu'elle lui procure des versions différentes ou nouvelles. Le Client s'oblige, en outre, à utiliser exclusivement la dernière version qui lui aura été transmise par DHL et à lui retourner toute version antérieure.

DHL met à la disposition du Client un service d'assistance téléphonique et lui assure une formation à l'utilisation du Système.

ARTICLE 12 - GARANTIE

DHL garantit, pendant toute la durée du Contrat, le bon fonctionnement et la conformité aux manuels d'utilisation du Logiciel et, le cas échéant, du Matériel fourni par DHL.

Cette garantie est faite sous réserve que le Client respecte la configuration requise pour le Système ainsi que les procédures d'installation et d'utilisation du Système spécifiées dans la documentation remise au Client.

Dans le cadre de cette garantie, le seul recours du Client et la seule obligation de DHL sera de s'efforcer de modifier ou de remplacer, au choix de DHL, le logiciel et/ou le matériel fourni par DHL, de telle sorte que le défaut ou la non-conformité disparaisse. Le Client ne dispose pas d'autres droits ou recours à l'encontre de DHL.

ARTICLE 13 - RETRAIT DU SYSTÈME

Chacune des parties pourra décider du retrait du Système à tout moment et pour quelque motif que ce soit, sous réserve de notifier ladite résiliation à l'autre partie en respectant un préavis de huit (8) jours, par simple courrier. DHL se réserve la faculté de ne pas respecter cette formalité en cas de non respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations découlant du présent Contrat.

Lors du retrait du Système, DHL viendra récupérer ce dernier et toute la documentation y afférente dans le même état que celui dans lequel ils ont été fournis au Client, sous réserve de l'usage normale. A cet effet, le Client autorise expressément DHL, par les présentes, à pénétrer dans ses locaux afin de reprendre possession du Système et de la documentation y afférente. Un procès-verbal de restitution sera alors signé entre le Client et DHL. DHL s'engage par ailleurs à supprimer de ses fichiers informatiques l'ensemble des données transmises par le Client dans le cadre de l'utilisation du Système.

ARTICLE 14 - EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ DE DHL

Sous réserve des dispositions indiquées dans le présent Contrat et sauf en cas de préjudice corporel ou de décès qui serait causé par une faute de DHL ou par sa négligence, DHL exclut expressément, par les présentes, tant pour son propre compte que pour le compte de ses sociétés affiliées et de ses fournisseurs et agents, et dans toute la mesure permise par la loi applicable, toute responsabilité, que celle-ci soit contractuelle, délictuelle ou quasi délictuelle, qui découlerait, directement ou indirectement, notamment de l'installation, de l'utilisation, de la mauvaise utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Système. Cette disposition s'applique quand bien même DHL ou ses fournisseurs auraient été informés de la possibilité de réalisation de tel(s) préjudice(s).

ARTICLE 15 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

A compter de l'installation, le Client assume toute responsabilité relative à tous dommages éventuels, résultant de la détention ou de l'utilisation du Système, que celle-ci soit conforme ou non aux termes du Contrat et/ou aux instructions écrites émises éventuellement par DHL, causés à lui-même, ses employés ou des tiers, pour quelque raison que ce soit. Le Client déclare en conséquence être titulaire d'un contrat d'assurances de responsabilité civile couvrant les conséquences des sinistres engageant sa responsabilité.

De plus, à compter de l'installation, le Client sera responsable de tous dommages causés au Système et devra assurer ce dernier à concurrence de sa valeur de remplacement.

Il devra fournir à DHL les justificatifs afférents tant aux contrats d'assurance souscrits, qu'au paiement des primes correspondantes, à première demande de cette dernière.

1. DEFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV »), les définitions suivantes s'appliquent :

"TNT" : TNT Express France S.A.S. et/ou l'une de ses filiales ; TNT Express France agit en qualité de mandataire de ses filiales, qui en leur qualité de commissionnaire de transport et de transporteur, organisent, exécutent ou facturent les prestations.

"Commissionnaire de Transport" : prestataire de services qui organise librement et fait exécuter, sous sa responsabilité et en son nom propre, le déplacement des marchandises d'un lieu à un autre selon les modes et moyens de son choix pour le compte du Client.

"Client" : l'expéditeur, le consignataire, le destinataire du colis, l'importateur, le détenteur du Bordereau de Transport, le réceptionnaire et les propriétaires du chargement, toute autre partie ayant un intérêt à cette expédition, ou toute personne au profit de laquelle TNT fournit des Prestations.

"Prestation de Transport" : ensemble des opérations et prestations prises en charge par TNT en relation avec l'expédition.

"Autres Prestations" : toute prestation exécutée et/ou organisée par TNT, notamment le stockage, le tri, l'emballage, la maintenance, sans que cette énumération ne soit limitative.

"Prestation d'échange standard" : prestation consistant en la livraison et la reprise de marchandise chez le destinataire avec d'éventuelles prestations complémentaires, notamment l'installation, le branchement ou l'aide à la prise en main et à l'utilisation du matériel livré, réalisées selon les instructions du Client.

"Prestation accessoire" : Opérations de douane, services complémentaires et surcharges tels que livraison contre remboursement ou assurance de la marchandise.

"Marchandise" : Tous les biens meubles qui font l'objet des Prestations.

"Colis" : Objet ou ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels qu'en soient le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire identifiable lors de la remise au transport (bac, cage, caisse, cantine, carton, conteneur, enveloppe, fardeau, fût, paquet, palette cerclée ou filmée, sac, valise, etc.).

"Envoi" : Ensemble des marchandises, emballage et support de charge compris, mis effectivement, au même moment, à la disposition de TNT et dont le déplacement est demandé par le Client pour un même destinataire d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique, avec une date de livraison unique.

"Prise en charge" : Acceptation, par TNT ou par son substitué, de la marchandise.

"Réserves" : Fait d'exprimer de façon expresse, précise, motivée et significative toute contestation relative à l'état et/ou à la quantité de la marchandise au moment de sa prise en charge ou de sa livraison et/ou relative au délai d'acheminement de la marchandise.

"Livraison" : remise physique de la marchandise au destinataire ou à son représentant qui l'accepte.

"Bordereau de Transport" : document TNT complété qui accompagne chaque Envoi.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGV régissent l'ensemble des Prestations ci-dessus définies, exécutées par TNT pour le compte du Client. Elles s'appliquent de plein droit et leurs dispositions priment toute disposition non expressément acceptée par TNT et notamment les conditions générales d'achat du Client. Il ne peut y être dérogé que par écrit.

TNT se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables dès lors qu'elles auront été notifiées au Client par tout moyen, à compter de la date stipulée.

3. RESTRICTIONS AU TRANSPORT

3.1 Matières Dangereuses

Sur demande écrite du Client, TNT peut accepter de prendre en charge des matières dangereuses au sens notamment des règlements ADR, IMDG ou IATA DGR. Cette acceptation sera intégrée dans le contrat signé entre TNT et le Client. Lors de toute remise de matières dangereuses à TNT, le Client s'engage à respecter les réglementations applicables, notamment les normes en vigueur concernant l'étiquetage, le marquage ou l'emballage. Le transport de matières dangereuses ouvre droit à un supplément de prix au profit de TNT.

3.2 Règles de sécurité du transport aérien

3.2.1 Le Client s'engage à vérifier que les Colis ne comportent aucune marchandise non autorisée au sens des réglementations énoncées au 3.1. Le Client s'engage à donner une description complète et fidèle du contenu des Colis sur le Bordereau de Transport. Tout Colis est susceptible de subir un contrôle sécurité sur écran, pouvant inclure l'utilisation de rayons X. Si ce contrôle fait apparaître un doute, une levée de doute sera effectuée par tous moyens, notamment équipe cynotechnique ou ouverture manuelle pour vérification des Colis.

3.2.2 Le Client déclare avoir préparé, les Colis dans un local sûr, que ceci a été fait par lui-même ou du personnel salarié en qui il a confiance, et que les Colis ont été protégés de toute intervention non autorisée pendant les opérations de préparation, de stockage et de transport jusqu'à leur remise matérielle à TNT.

3.3 Nature des marchandises

3.3.1 Déclaration et information. Il appartient au Client de déclarer la nature des marchandises et de communiquer à TNT toute particularité non apparente ou contraintes légales et réglementaires relatives auxdites marchandises. Le Client garantit TNT contre tout préjudice consécutif au non respect de cette obligation essentielle.

3.3.2 Marchandises strictement prohibées. Le Client s'engage à ne remettre à TNT aucune marchandise dont le transport est interdit par la loi et/ou figurant dans la liste, non exhaustive, suivante : antiquités, objets d'art, tableaux ; armes

par nature, matériels de guerre ou assimilés (y compris en pièces détachées) ; produits alimentaires frais et denrées sous température dirigée ; êtres humains vivants ou morts, animaux vivants ou morts, cendres et reliques funéraires, organes ; métaux précieux, monnaie, pierres et bijoux précieux ; produits réfrigérés (non alimentaire) non auto réfrigérés.

3.3.3 Marchandises pouvant être prises en charge sous conditions. Sous réserve du respect de certaines conditions définies par TNT, le transport des catégories de marchandises suivantes peut être exceptionnellement réalisé : bijoux fantaisie, horlogerie et orfèvrerie non précieuse ; denrées alimentaires stables à température ambiante ; échantillons de patients tels prélèvements humain ou animal aux fins d'analyse ou de traitement médical, fourrure, taxidermie ; informatique portable, téléphonie mobile et système de géo-localisation, appareils vidéo/photo ; matériel pornographique ; matières dangereuses, sous réserve des dispositions de l'article 3.1 ; plantes et fleurs fraîches, produits de luxe ou de marque à grande notoriété ; produits pharmaceutiques ; produits réfrigérés (non alimentaires) auto réfrigérés ; tabac manufacturé ; vins et spiritueux. Des informations complémentaires sont disponibles auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

3.3.4 Nonobstant les dispositions ci-dessus, TNT étudie toute demande de transport spécifique.

3.4 Restrictions propres à l'Envoi de Documents

3.4.1 Documents prohibés et assimilés. Le Client s'interdit de remettre à TNT des : Documents non reconstituables anciens ou historiques ; Documents originaux et uniques ou dont la reconstitution est impossible ; Documents contenant des données ou informations soumises à une réglementation susceptible d'en interdire ou en restreindre le transport ; Documents contenant des données sensibles ou à caractère personnel non cryptées ; appels d'offres et réponses à appels d'offres ; timbres poste et timbres fiscaux ; titres de paiement (tickets restaurant, chèques cadeaux ...) ; sujets et copies d'examens ou de concours ; pièces à conviction.

3.4.2 Documents pouvant être pris en charge sous conditions : moyens de paiement bancaires ; tickets d'avion, de train, de spectacle ; titres de sécurité. Des informations complémentaires sont disponibles auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

3.4.3 Le Client s'engage à assurer la parfaite conservation des données ou informations contenues dans les Documents afin d'en permettre la reconstitution, TNT déclinant toute responsabilité à raison de la perte ou du dommage affectant les données ou informations ou à raison des délais de reconstitution et de relivraison des Documents.

3.5 Restrictions de poids et de volume des Envois

TNT conditionne la prise en charge des Envois au respect de certaines normes de poids, volume et dimensions. Ces normes sont tenues à la disposition du Client par TNT et sont disponibles sur www.tnt.fr.

3.6 Restriction de valeur des Envois

Le Client s'interdit de remettre à TNT tout Envoi dont la valeur excède 25.000 Euros.

3.7 Restrictions propres au Transport international

TNT n'effectue aucune expédition contre FCR (« Forwarder's Certificate of Receipt ») ou carnet ATA. Les opérations d'importation ou d'exportation temporaire sont exclues des Prestations, ainsi que celles en « Rendu Droits Acquittés » (DDP - INCOTERMS 2010). Toutefois, TNT étudie toute demande spécifique.

3.8 Contre Remboursement ou Retour de Paiement

Ce service n'est disponible que pour les prestations de transport en France métropolitaine et dans la limite d'un plafond de 10.000 Euros par Envoi, payable uniquement par chèque, à l'exclusion des chèques de banque ou chèque certifié.

4. DROIT D'INSPECTION

Sous réserve du respect de la réglementation touchant le secret des correspondances, le Client autorise TNT à ouvrir et inspecter à tout moment les Colis qui lui sont remis.

Le Client autorise TNT à laisser le libre accès aux Colis et informations afférentes, à toute autorité compétente qui en fait la demande, et notamment l'autorité douanière.

5. CHOIX DES VOIES ET MOYENS DE TRANSPORT

Les filiales de TNT Express France S.A.S., en qualité de commissionnaires de transport, définissent librement les voies et les moyens de transport et sont autorisées à confier l'exécution des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants de leur choix.

6. CONTROLE DES EXPORTATIONS - DEDOUANEMENT

6.1 CONTROLE DES EXPORTATIONS

Il appartient au Client de respecter les réglementations nationales et internationales en vigueur en matière de contrôle des exportations, y compris notamment, les réglementations

- qui prohibent le commerce non autorisé de matériel militaire ou de marchandises et services stratégiques,
- qui prohibent les transactions financières ou commerciales avec des personnes physiques, morales ou organismes déterminés dans les pays dans lesquels l'expédition doit transiter, être exportée ou importée,
- qui définissent les conditions de transport de certaines technologies, informations ou matières premières dans les pays dans lesquels l'expédition doit transiter, être exportée ou importée.

Le Client garantit qu'aucune expédition ne sera confiée à TNT si le Client ou tout tiers concerné par l'expédition est soumis à des mesures de restrictions ou embargos imposés dans le cadre des programmes de sanctions des Nations Unies ou de tout autre programme régional ou national, ainsi que tout tiers soumis à des restrictions dans le cadre de règlements autonomes.

Le Client s'engage à identifier les expéditions soumises à des formalités de pré exportation et à fournir à TNT toutes les informations et documentations nécessaires au respect des réglementations applicables.

Il appartient au Client de valider les conditions d'exportation et d'importation des marchandises et d'obtenir toutes les autorisations nécessaires à l'expédition, de valider que le destinataire est dûment autorisé en vertu des lois des pays d'origine, de destination ou de tout pays faisant valoir son autorité sur les marchandises.

La responsabilité de TNT ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non respect par le Client de toute réglementation en matière de contrôle des exportations, de sanctions, de mesures restrictives et embargos.

6.2 DEDOUANEMENT

En tant que de besoin, TNT effectue en son nom propre et pour le compte du Client, dans le cadre d'une représentation indirecte, les formalités douanières de sortie du territoire d'expédition et d'entrée dans le territoire de destination, avec faculté pour TNT de se substituer tout tiers de son choix. Lorsque TNT se charge des procédures de dédouanement, TNT fournira, sur demande des services douaniers, toutes les données nécessaires pour l'obtention du dédouanement, telles qu'elles auront été fournies par le Client. Si la délégation consentie par le Client au profit de TNT doit être confirmée, il appartiendra au Client de fournir, à ses frais, la documentation et/ou la confirmation appropriée.

Chaque fois que TNT utilisera ses propres facilités douanières, une avance de fonds sera demandée au Client. Le non paiement de cette avance de fonds constitue un empêchement à la livraison du fait du Client. Toute nouvelle présentation de la marchandise fera l'objet de frais supplémentaires.

Si les facilités de dédouanement sont utilisées, avec accord de TNT, sans avance de fonds, de même qu'en cas d'assistance administrative de la part de TNT, des frais supplémentaires seront également facturés.

Le Client s'engage à se conformer à toutes les formalités légales, à fournir à temps tout document nécessaire à la bonne exécution de la prestation, et répondre à toute demande du pays expéditeur ou destinataire. La responsabilité de TNT ne sera pas engagée en cas de retard du fait de l'absence ou de l'inexactitude des documents, douaniers ou autres, nécessaires à l'expédition. Le Client garantit que toutes ses déclarations et informations concernant l'exportation et l'importation du Colis sont suffisantes et exactes.

Le Client est informé qu'il s'expose à toutes poursuites civiles et/ou pénales et s'engage à garantir TNT contre toutes les conséquences préjudiciables de ses manquements. En conséquence, tous les frais, débours, amendes, pénalités ou toute autre dépense encourue par TNT du fait de poursuites des autorités ou résultant des manquements du Client seront facturés à ce dernier.

7. ENLEVEMENT - LIVRAISON

7.1 Les enlèvements et les livraisons s'effectuent aux jours et heures ouvrés.

7.2 Les accès aux lieux de prise en charge et de livraison doivent être libres et accessibles à TNT. TNT peut, sous réserve de conditions spéciales de livraison convenues de façon expresse et écrite, livrer les lieux sujets à difficulté ou restrictions d'accès (foires-expositions, zones piétonnes, délais d'attente, boîtes postales, etc....).

7.3 TNT s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour respecter les délais prévus pour l'exécution des Prestations.

7.4 Sauf souscription par le Client d'un service spécifique, en cas d'absence du destinataire, TNT dépose un avis de passage précisant le lieu et les coordonnées de l'endroit où se trouve le colis.

Pour les Transports internationaux, si après une seconde tentative de livraison il a été impossible d'effectuer la livraison ou si le destinataire a refusé d'accepter ladite livraison, TNT prend contact avec le Client afin d'obtenir des instructions.

Pour les Transports nationaux en France, en l'absence d'instruction du Client dans les 10 jours suivant le dépôt de l'avis de passage, TNT retourne l'Envoi à l'expéditeur.

7.5 En toute hypothèse, TNT facture au Client un supplément de prix au titre des frais engagés pour réexpédier, retourner ou disposer du colis ainsi que les frais encourus, le cas échéant, pour effectuer une autre tentative de livraison.

7.6 Certaines zones géographiques sont soumises à un supplément de délai et/ou de prix. Il appartient au Client de se renseigner auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

7.7 Le fait qu'aucune réserve n'ait été formulée par TNT lors de la prise en charge du Colis ou de l'Envoi ne prive pas TNT du droit d'invoquer ultérieurement l'absence, l'insuffisance ou la défectuosité du conditionnement, de l'emballage ou de l'étiquetage.

7.8 Toute Prestation non expressément et préalablement acceptée par TNT est réputée exécutée pour le compte et sous la responsabilité exclusive du bénéficiaire de cette Prestation.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Tout envoi doit être accompagné d'un Bordereau de Transport et, le cas échéant, des documents douaniers et factures commerciales correspondants. En cas de Bordereau de Transport manquant ou incomplet, les CGV restent applicables. Les documents d'accompagnement doivent comporter une description exacte et complète des marchandises. Le Client est engagé par les instructions figurant sur le Bordereau de Transport, même si les instructions ont été parallèlement transmises par liaison informatique ou sous toute autre forme. Les échanges de données informatiques ne se substituent pas au Bordereau de Transport.

Les instructions servant de base à la rédaction du Bordereau de Transport par TNT sont celles transmises avant enlèvement de l'envoi correspondant. Toute modification d'instruction est alors interdite.

8.2 Le Client s'engage à :

- rédiger de façon exacte, complète et lisible le Bordereau de Transport et apposer le Bordereau de Transport sur le Colis de manière à ce que ledit Bordereau soit facilement visible par TNT ;

- emballer chaque Colis afin qu'il supporte les contraintes normales liées au transport et notamment les nombreux chocs, pressions et manipulations. Le conditionnement relève de la responsabilité de l'expéditeur ou du remettant même lorsque l'emballage est fourni par TNT ;
- apposer, pour tout Colis ou Envoi d'un poids supérieur à 30 Kg une étiquette "poids supérieur à 30kg" ou "heavy weight", de manière à ce que ledit Bordereau soit facilement visible par TNT.
- respecter les dispositions des présentes et, notamment, l'ensemble des réglementations et lois applicables en matière fiscale, douanière, administrative et/ou de droit du transport.
- à informer immédiatement TNT de toute modification relative aux noms et adresses de l'expéditeur ou du destinataire.

8.3 Le Client est responsable de tous dommages aux biens et/ou aux personnes consécutifs au non respect des obligations mises à sa charge, au fait des choses qu'il remet à TNT, ou au fait de ses préposés. Le Client s'engage à indemniser intégralement TNT de tous frais, dommages ou dépenses qui pourraient être encourus et à le garantir contre toute action qui pourrait lui être intentée, y compris les frais de justice, par suite d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations ou de la mise en cause de sa responsabilité pour quelque motif que ce soit.

9. LIMITES DE RESPONSABILITE

Dans tous les cas où la responsabilité de TNT serait engagée, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, elle est limitée à la réparation du seul dommage matériel direct résultant de la perte, de l'avarie ou du retard, à l'exclusion de tout autre dommage ou préjudice tel que préjudice immatériel ou indirect et dans les limites rappelées ci-après.

Sous réserve des exclusions visées à l'article 10 ci-après, la responsabilité de TNT, qu'elle intervienne comme commissionnaire de transport ou transporteur en cas de perte, dommage ou retard souffert par tout ou partie de l'Envoi ou du Colis, est limitée sur justificatifs fournis par le Client, à la valeur d'achat ou prix de revient industriel du Colis ou de l'Envoi sans toutefois pouvoir excéder les limites et conditions définies ci-après :

9.1 Pertes et avaries

- Transport aérien.* Si l'Envoi est expédié par avion en tout ou partie et comporte une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, c'est la convention de Varsovie de 1929 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 qui s'applique. Ces conventions gouvernent et limitent la responsabilité de TNT en cas de perte, dommage subi par l'Envoi à 19 DTS par kg de marchandise sinistrée.
- Transport routier international.* Si l'envoi est transporté exclusivement par la route, dans, vers ou depuis un pays ayant signé la convention de Genève du 19 mai 1956 (dite « CMR »), la responsabilité de TNT pour la perte ou les dommages subis par l'Envoi ou la partie endommagée de l'Envoi, se limite à 8,33 DTS par kg de marchandise sinistrée.
- Transport routier national français.* En cas de transport routier réalisé exclusivement en France métropolitaine, la responsabilité de TNT pour perte ou avarie est limitée à 33 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 1.000 Euros par Colis sinistré pour les Envois de moins de 3 tonnes. Pour les Envois de 3 tonnes et plus, la responsabilité de TNT est limitée à 20 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 3.200 Euros par tonne de l'Envoi brut.
- En cas de Transport combinant plusieurs modes de Transport (multimodal) et/ou en cas de responsabilité du fait personnel du commissionnaire,* la limitation de responsabilité applicable est celle du mode de transport au cours duquel le dommage s'est produit. A défaut de pouvoir déterminer ledit mode de transport ou en cas de responsabilité du fait personnel du commissionnaire, la responsabilité de TNT est limitée à 20 € par kg de poids brut de marchandise manquante ou avariée sans pouvoir excéder une somme supérieure au produit du poids brut de la marchandise de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 5.000 €.
- En cas de Prestation d'échange standard,* la responsabilité de TNT est limitée à 33 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 1.000 Euros par Colis sinistré ou par Prestation organisée ou exécutée.
- Autres Prestations.* Lorsque TNT n'a contracté ni en qualité de commissionnaire ni de transporteur, pour réaliser des prestations telles que dépôt, conditionnement sans que cette liste ne soit limitative, sa responsabilité est limitée à 19 DTS par kg de marchandise sinistrée, avec un maximum de 10.000 euros par événement.
- Dans tous les cas où TNT procède à une indemnisation de la valeur matérielle de la marchandise sinistrée, il s'effectue un transfert de propriété de cette marchandise au profit de TNT.

9.2 Retards

En cas de non respect des délais de livraison convenus et acceptés par TNT non consécutif à un dommage ou une perte de l'Envoi ou du Colis, une indemnité exclusive et forfaitaire égale à 30% du prix du transport perçu (droits, taxes et frais divers exclus) sera versée par TNT, sur demande écrite du client facturé ou de l'expéditeur, effectuée conformément à la procédure de réclamation définie par les CGV. Lorsque l'expéditeur a souscrit un service optionnel, l'indemnité est augmentée du supplément de prix perçu au titre dudit service.

En toute hypothèse, la responsabilité de TNT en cas de retard ayant entraîné un préjudice qu'il appartient en tout état de cause au Client d'établir, est limitée au titre d'un tel retard au remboursement du prix du transport ou de la prestation de commission de transport effectivement payé par le Client.

10. EXCLUSIONS

TNT ne sera pas tenu pour responsable si tout ou partie du Colis ou de l'Envoi est perdu, endommagé, retardé, livré à une mauvaise adresse ou qu'il n'est pas livré du fait :

- a. de circonstances indépendantes de TNT, telles que le vice propre de la marchandise et/ou de son emballage, un événement relevant de la force majeure, ou toutes autres circonstances telles que tempêtes, inondations, incendies, épidémies, brouillard, givre, accidents, grèves, périls aériens, troubles locaux, désordres du trafic aérien ou routier au plan national ou local, refus du destinataire ou destinataire absent ;
- b. du non respect par le Client de ses obligations ;
- c. de toute personne publique ou privée investie d'un pouvoir légal ou réglementaire, susceptible de retarder ou empêcher le Transport.

11. EXTENSION DES LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

11.1 Le Client a la faculté d'augmenter, dans les conditions ci-dessous, les plafonds de responsabilité en cas de perte ou d'avarie tels que stipulés à l'article 9.1 des CGV. Il est toutefois précisé que cette faculté ne peut être souscrite que pour l'intégralité des Envois du Client et non de façon ponctuelle, TNT se réservant en toute hypothèse le droit de la refuser.

- a. *Transports nationaux en France métropolitaine* : les limites de responsabilité sont relevées à hauteur de 66 Euros par kg de marchandise sinistrée dans la limite de 1.980 Euros par Colis sinistré pour les colis dont le poids est supérieur ou égal à 1 kg, avec un minimum de 66 Euros par Colis sinistré pour les Colis dont le poids est inférieur à 1 kg.
- b. *Transports internationaux* : les limites de responsabilité en cas de perte ou dommage subi par l'Envoi sont relevées à hauteur de 45 Euros par kg de marchandise sinistrée pour les Envois de 10 kg et plus, avec un minimum de 450 Euros par Envoi pour les Envois inférieurs à 10 kg. La responsabilité de TNT ne pourra en aucun cas excéder 25.000 Euros par Envoi.

11.2 L'extension des limitations de responsabilité ne modifie pas autrement le régime de la responsabilité de TNT définie par ailleurs par les CGV. Elle est conditionnée au paiement effectif du supplément de prix correspondant. Elle est incompatible avec la souscription de la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12).

12. ASSURANCE PONCTUELLE ET SYSTEMATIQUE

Lorsque la valeur des marchandises objet du contrat excède les limites de responsabilité décrites ci-dessus, le Client a la faculté de souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance dans les conditions définies ci-après.

12.1 *Pour les Envois autres que des Documents*. Le Client peut souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la perte ou du dommage pouvant affecter sa marchandise durant le transport dans la limite de 25.000 Euros par Envoi pour l'assurance ponctuelle et de 5.000 Euros par Colis pour l'assurance systématique.

- a. *Marchandises exclues de l'assurance* : Les denrées alimentaires stables à température ambiante ; les matières dangereuses ; les plantes et fleurs fraîches ; les produits pharmaceutiques ; les produits réfrigérés (non alimentaires) auto réfrigérés ; le tabac manufacturé ; la verrerie, la céramique et la porcelaine.
- b. *Marchandises assurables en assurance systématique sous condition d'un transport en ESP (Expédition Sous Protection)* : La bijouterie fantaisie, horlogerie et orfèvrerie non précieuse ; informatique portable, téléphonie mobile et système de géo-localisation, appareils vidéo/photo ; produits de luxe ou de marque à grande notoriété, maroquinerie et fourrure.

12.2 *Pour les Envois de Documents*. Le client peut souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance garantissant les frais de reconstitution, de reproduction, de réimpression ou de réimpression des Documents, incluant le coût du support (exemple : papier) et les frais de recherche et dépenses similaires, raisonnablement engagés consécutivement à la perte ou au dommage pouvant les affecter durant le transport dans la limite de 500 Euros par Envoi. Cette assurance n'est valable que pour les Documents généraux (brochures et catalogues, cartes de visite, prospectus, photos et affiches, papeterie pré imprimée, tickets de train, avion, spectacle) et les Documents légaux ou officiels (titres de sécurité, permis de conduire, cartes grises, actes, certificats).

12.3 Ces couvertures d'assurances optionnelles ne garantissent pas les pertes indirectes, les dommages immatériels, les retards de transport, ni les dommages ou pertes résultant d'un manquement à l'une quelconque des obligations du Client. Par ailleurs, certaines destinations sont exclues de l'assurance (liste disponible auprès du Service Client TNT).

12.4 L'assurance n'est pas disponible pour les Autres Prestations.

12.5 L'indemnisation au titre de cette couverture d'assurance est conditionnée au paiement effectif et préalable du supplément de prix correspondant.

12.6 Ces options d'assurances peuvent être ponctuelles, pour un envoi donné, ou systématiques, pour un trafic donné. L'assurance systématique n'est disponible que pour les prestations organisées et exécutées en France Métropolitaine. L'assurance systématique étant un service soumis à l'acceptation et aux conditions spécifiques définies par TNT, le Client doit se rapprocher des services commerciaux de TNT.

13. PROCEDURE DE RECLAMATION

Pour être recevable, toute réclamation tendant à engager la responsabilité de TNT doit impérativement respecter la procédure suivante :

13.1 Dans tous les cas, le destinataire ou le réceptionnaire est tenu de procéder à des réserves immédiates, significatives et écrites sur le document de transport au moment de la livraison du Colis ou de l'Envoi.

- a. Pour les Transports internationaux, à peine de forclusion, le Client doit adresser la réclamation à TNT par écrit dans les 21 jours suivant la livraison du Colis ou dans les 21 jours suivant la date à laquelle le Colis aurait dû être livré. Puis dans les 21 jours suivants, le Client doit faire parvenir à TNT tous les documents concernant le colis et la perte ou le dommage subi.

- b. Pour les Transports nationaux, à peine de forclusion, le destinataire ou le réceptionnaire doit confirmer les réserves faites à la livraison par lettre recommandée dans les 3 jours ouvrables qui suivent. Dans le cas d'une livraison avant 8 heures dans un coffre et hors de la présence du destinataire, celui-ci doit faire parvenir les réserves à TNT par télécopie avant midi, le jour même de la livraison litigieuse.

13.2 En cas d'avarie, le destinataire doit tenir la marchandise sinistrée (contenu et emballage) à la disposition de TNT pour une reprise éventuelle de celle-ci aux fins d'expertise.

13.3 TNT n'a aucune obligation d'agir au sujet d'une réclamation quelconque tant que la facture de transport n'a pas été réglée.

13.4 A peine de forclusion, toute action en réparation à l'encontre de TNT doit être intentée par le Client dans un délai d'un an à compter :

- de la date de livraison effective ou de la date à laquelle le colis aurait dû être livré dans le cadre de prestations telles que visées aux points a. à d. de l'article 9.1 ci-dessus ;
- de la date à laquelle la prestation a été ou aurait dû être réalisée dans le cadre de prestations d'échange standard telles que visées au point e. de l'article 9.1 ci-dessus ;
- de la date du fait générateur du dommage survenu dans le cadre de l'exécution d'Autres Prestations telles que visées au point f. de l'article 9.1 ci-dessus.

13.5 Les Colis abandonnés ou non identifiés sont conservés par TNT pendant quatre mois, délai au-delà duquel, en l'absence de réclamation, TNT peut en disposer. Les colis présentant un danger pour la sécurité des biens et des personnes peuvent être détruits sans attendre l'expiration de ce délai.

14. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

14.1 Les tarifs des Prestations sont disponibles auprès de TNT. Il est expressément stipulé que les dispositions de la législation française en matière d'ajustement du prix du transport s'appliquent pour toute opération de transport réalisée intégralement en France ainsi qu'à toute opération de transport au départ ou à destination de la France.

La base de facturation retenue par TNT est le poids déclaré par l'expéditeur. TNT se réserve le droit de peser les colis / envois et de retenir comme base de facturation le poids lu si il s'avère être supérieur au poids déclaré.

En outre, le poids retenu comme base de tarification est le plus élevé entre le poids réel et le poids volumétrique. Le poids volumétrique retenu est de 250Kg/m3 ou de 200 Kg/m3 en fonction des destinations. La lettre "A" est mentionnée sur la facture lorsque le poids brut est retenu, et la lettre "V" si c'est le poids volumétrique. TNT se réserve le droit de contrôler les dimensions et le poids mentionnés sur les bordereaux, et d'appliquer les mesures constatées si elles s'avèrent être supérieures aux mesures déclarées.

Le service « Express » est facturé par défaut lorsque le Client n'indique pas le service demandé lors de la demande de transport (notamment Bordereau de Transport non explicite sur le service demandé).

14.2 TNT facturera un supplément par Envoi basé sur le montant total de la facture de TVA, droits de douane et taxes, et frais connexes, pour toute importation hors UE, en compensation des avances de fonds de droits de douane, taxes et TVA, et des frais de recouvrement éventuellement engagés pour le compte du destinataire ou de l'importateur.

14.3 En cas de paiement :

- par l'expéditeur, celui-ci paie tous les frais de transport, le supplément de prix correspondant à la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12), les frais de dédouanement et tous les autres frais; la TVA et les droits à l'importation, les droits de douane et tous les frais connexes seront facturés au destinataire ou à l'importateur.
- par le destinataire, celui-ci paie tous les frais de transport, le supplément de prix correspondant à la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12), les frais de dédouanement et autres frais, la TVA et les droits à l'importation ainsi que tous les frais connexes.

Sauf instruction contraire, les Prestations seront toujours facturées à l'expéditeur. L'expéditeur, le destinataire et toutes parties au contrat sont conjointement et solidairement tenus responsables comme débiteurs principaux pour toute somme due, y compris en cas d'instruction de facturation du destinataire.

14.4 Les factures émises en exécution des prestations sont payables au siège de TNT comme suit :

- toutes taxes d'importation, TVA sur les marchandises, droits de douane et autres débours acquittés aux administrations seront payables à 10 jours date de facturation ;
- les Prestations et tous les autres frais sont payables à 30 jours maximum date de facturation.

En cas de paiement anticipé, il n'est accordé aucun escompte.

14.5 Pour les Transports internationaux, il est possible, sous réserve de la disponibilité de ce service, de demander la facturation du destinataire lorsque ce dernier est une personne morale. Les instructions du Client pour une facturation du destinataire, qui doivent figurer sur le bordereau, entraîneront l'application des tarifs en vigueur dans le pays du destinataire. Il appartient au Client de vérifier la disponibilité de ce service auprès du Service Clients.

14.6 La facture est établie conformément aux tarifs applicables, augmentés de la TVA applicable au transport. Pour les Transports nationaux, un minimum de facturation est appliqué aux Clients en compte.

14.7 A défaut de paiement à l'échéance, ou en cas de report d'échéance, les sommes restant dues porteront immédiatement intérêt, de plein droit, à cinq fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice des dommages intérêts et autres frais que TNT se réserve le droit de réclamer. Les pénalités de retard sont capitalisées au même titre que le principal. Tout paiement partiel sera d'abord imputé sur les intérêts dus, puis sur le capital de la facture la plus ancienne. En cas de prélèvement revenu impayé, il sera exigé le paiement de la somme correspondante par chèque sous huit jours. Le

non-paiement dans les délais convenus d'une seule échéance emportera sans formalité la déchéance du terme, le solde devenant immédiatement exigible même en cas d'acceptation d'effets. En cas de cumul de créances privilégiées et chirographaires, les paiements du Client s'imputeront en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances. Toutes les sommes dues courent du jour de l'échéance jusqu'au paiement effectif. Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de non paiement à l'échéance. Cette indemnité s'élève à 40 euros.

14.8 TNT conserve dans tous les cas un droit de gage emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur les Envois ainsi que sur tout document s'y rapportant, qui garantit l'intégralité des montants dus et exigibles en vertu de ce contrat ainsi que tous les frais, dépens, honoraires et autre dépense encourue pour leur recouvrement. Il pourra s'exercer sur toute marchandise entre ses mains, que celle-ci soit ou non l'objet de la créance pour le recouvrement de laquelle le privilège est exercé. TNT exercera ce privilège de manière raisonnable, ce qui inclura la vente des marchandises mais n'y sera pas limité. Ce privilège existe sans préjudice de l'exercice des autres droits dont TNT dispose.

15. CONDITIONS DE FACTURATION

15.1 Les factures sont établies conformément aux dispositions de l'article 14. Les prestations de transport sont facturées hebdomadairement ou mensuellement, sauf accord ou service spécifique. Les factures de taxes d'importation, TVA sur les marchandises, droits de douane et autres frais et charges sont émises par Envoi.

15.2 Toute contestation de facture ou d'une partie de celle-ci, devra être communiquée au siège social de TNT avant la date d'échéance de la facture. Si aucun accord à l'amiable ne peut être envisagé, les parties se rencontreront afin de résoudre les litiges portant sur les factures contestées. Le Client consent à ne pas émettre de contestation sur les factures et à ne pas en différer le paiement pour de faux motifs ou pour des raisons insignifiantes. En aucun cas un différend sur facture ne dispensera le Client du paiement des autres prestations effectuées non contestées.

15.3 Des frais administratifs sur les ISB (interstation billing) sont facturés par TNT.

15.4 Toute compensation ou déduction des sommes facturées par TNT avec d'autres sommes dont le Client s'estimerait créancier, notamment les sommes réclamées en réparation d'une perte, d'un dommage ou d'un retard souffert par un Envoi, est interdite.

15.5 Toutes les expressions monétaires figurant dans le présent document sont exprimées hors taxes, à l'exception des sommes présentant un caractère indemnitaire.

16. ANNULATION ET INVALIDITE

Au cas où l'une quelconque des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer, sous réserve que la disposition nulle ou invalide n'ait pas été une condition déterminante du consentement de TNT ou du Client au jour de la conclusion du contrat.

17. CONFIDENTIALITE

Le Client et TNT s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes informations, données, documents de toute nature à caractère technique, financier, juridique, commercial ou stratégique, études ou logiciels, portées à la connaissance de l'autre partie par oral, écrit ou par tout autre moyen que chacune des parties pourra communiquer dans le cadre de l'exécution des prestations objet du contrat.

Le Client et TNT s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles obtenues que pour l'exécution des prestations objet du contrat.

Le présent engagement de confidentialité sera valable pendant les deux années suivant la date de fin du contrat.

A l'échéance du contrat, le Client et TNT restitueront les informations et documents fournis par l'autre partie ou attesteront de leur destruction.

18. DUREE – RESILIATION

18.1 La durée du contrat et les modalités de résiliation hors manquements sont fixées par le contrat conclu entre le Client et TNT.

18.2 En cas de manquements graves ou répétés, prouvés, de l'une des parties à ses engagements et à ses obligations, l'autre partie lui adresse, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans le délai d'un mois, période durant laquelle les parties peuvent tenter de se rapprocher, il pourra être mis fin définitivement au contrat, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception prenant acte de l'échec de la tentative de négociation ; la notification étant réputée faite à la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception.

18.3 Pendant la période de préavis, les parties s'engagent à maintenir l'économie du contrat.

19. ETHIQUE DES AFFAIRES

TNT respecte toutes les dispositions légales et réglementaires applicables à la réalisation des Prestations, en ce compris les lois interdisant la fraude et la corruption. TNT dispose d'un programme d'éthique des affaires comprenant un code de conduite ainsi que les politiques et procédures associées applicables à tous ses salariés, sociétés affiliées et partenaires commerciaux. Le Client déclare respecter toutes les dispositions légales applicables interdisant la fraude et la corruption.

19. DONNEES PERSONNELLES

Toutes les informations collectées concernant l'expéditeur et/ou le destinataire sont nécessaires à l'exécution des Prestations de Transport. TNT s'engage à respecter la confidentialité des données et informations à caractère

personnel communiquées par l'expéditeur et/ou le destinataire, à les traiter et à les conserver dans le respect de lois en vigueur. Elles sont destinées à TNT, responsable du traitement, ainsi qu'aux filiales de son Groupe à des fins de gestion commerciale et d'exécution des prestations de transport. TNT peut utiliser les services de sous-traitants pour l'exécution des prestations de transport et ces données leur seront communiquées uniquement pour l'exécution desdites prestations. En transmettant toute donnée à caractère personnel à TNT, l'expéditeur est informé que TNT est autorisé à utiliser ces données dans le but de lui permettre d'exécuter les prestations, notamment le dédouanement en cas de transport international. En transmettant toute donnée à caractère personnel à TNT, l'expéditeur est informé que les données, dans le cadre de l'exécution des prestations, seront transmises à des sociétés du groupe auquel appartient TNT, situées dans et/ou en dehors de l'Espace Economique Européen, y compris aux États-Unis.

En ce qui concerne toutes données fournies par l'expéditeur au sujet d'un destinataire ou d'un tiers en rapport avec les prestations, l'expéditeur garantit qu'il a respecté les lois de protection des données en vigueur, incluant l'obtention de toutes les autorisations et approbations nécessaires pour la fourniture de telles données à TNT, ainsi que le traitement par TNT de ces données pour la réalisation des prestations

Les personnes concernées disposent de l'ensemble des droits prévus par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et notamment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le concernant. Pour exercer l'un de ces droits, le Client devra adresser sa demande par courrier postal à l'adresse suivante : TNT EXPRESS FRANCE SAS, 58 avenue Leclerc - 69007 Lyon ou par e-mail à l'adresse informatiqueetlibertes@tnt.fr. Le Client peut également s'opposer au fait de recevoir de la prospection commerciale ou promotionnelle en écrivant à la même adresse.

19. CESSION

TNT peut librement, sans nécessité de notification, céder, transférer, apporter ou transmettre, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ses droits et obligations à toute filiale directe ou indirecte de FedEx Corporation.

20. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les CGV sont régies par le droit français. Tout différend entre le Client et TNT sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon (France), même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Bon pour accord, le ____/____/_____
Signature du Client :