

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE** **« Chrono 13 enveloppe 1 kg »**

### **1. DÉFINITION**

**“Chrono 13 enveloppe 1kg”** est une prestation de transports de documents exécutée par CHRONOPOST, en qualité de commissionnaire de transport ou transporteur, au moyen d’enveloppes spéciales, sur le territoire de la France métropolitaine et de Monaco. Ce service permet à l’expéditeur d’opter, au moment de la remise de son envoi, pour une livraison en boîte aux lettres en cas d’absence du destinataire et de suivre son envoi jusqu’à destination, sur le site Internet de CHRONOPOST à l’adresse suivante [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr) ou par téléphone auprès du Service Clients dont le numéro figure sur le bordereau de transport.

Aucune condition particulière ni autres conditions générales ne peuvent prévaloir sur les présentes conditions.

### **2. POIDS ET DIMENSIONS**

Tout envoi doit respecter les normes spécifiques de poids (emballage inclus), de dimension et résistance maximales mentionnées sur l’enveloppe **“Chrono 13 enveloppe 1kg”**. En cas de dépassement desdites normes, l’envoi voyage aux risques et périls de l’expéditeur, sans responsabilité pour CHRONOPOST, notamment si l’envoi ne peut être remis en boîte aux lettres. L’option pour une livraison en boîte aux lettres implique de la part de l’expéditeur qu’il en connaisse les caractéristiques. Dans tous les cas, l’expéditeur demeure responsable des conséquences de la non-livraison au cas où la boîte aux lettres est inexistante, impraticable ou inaccessible.

### **3. CONTENU**

Seuls les documents sont autorisés, **à l’exclusion de tous autres objets, ou marchandises.**

**Sont interdits tous documents susceptibles par leur nature ou leur conditionnement, de présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l’environnement, la sécurité des engins de transport ou les autres colis transportés, les véhicules ou les tiers.**

**Sont exclus les billets de banque, devises, valeurs financières ou mobilières, titres ou moyens de paiement, titres de créance ou effets de commerce, chèques cadeaux, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que générale tout document papier ou autre support permettant d’effectuer un paiement fongible et/ou soumis à la légalité du transport de fonds et, les publications ou supports audiovisuels interdits par la loi ; ainsi que les réponses à appels d’offres, les dossiers de pré qualification dans le cadre d’attribution de marchés et les copies d’examens.**

Dans l’hypothèse où l’expéditeur confierait à CHRONOPOST des documents ou marchandises relevant des exclusions ci-dessus, ceux-ci voyageraient à ses seuls risques et périls, 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 envois 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.

Conformément à la réglementation visant à lutter contre toute intervention illicite pouvant compromettre la sûreté du transport aérien notamment, tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir des visites de sûreté pouvant inclure l'utilisation de rayons X.

#### **4. OPTION DE LIVRAISON EN CHRONO 10<sup>®</sup>**

Sous réserve que la commune de destination soit éligible au service Chrono 10 (option de livraison en Chrono 10<sup>®</sup>), l'expéditeur peut souscrire à une option de livraison le lendemain du dépôt avant 10h sur l'ensemble des formats des emballages Prêt-à-Expédier de la gamme Chrono 13<sup>®</sup> France Métropolitaine et Monaco au moment du dépôt moyennant le paiement d'un supplément.

#### **5. OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR**

Sous sa responsabilité, l'expéditeur :

- insère les documents à expédier dans l'enveloppe "Chrono 13 enveloppe 1kg" et en assure la fermeture ;
- remplit entièrement le bordereau de transport figurant sur l'enveloppe et notamment les mentions relatives au nom, à l'adresse géographique (dont le code porte), au numéro de téléphone du destinataire, ainsi qu'au mode de livraison choisi en cas d'absence du destinataire. Ces mentions obligatoires dont il répond doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales ;
- remet l'enveloppe remplie et fermée au guichet d'un bureau de poste d'une agence CHRONOPOST, à son choix.

#### **6. LIVRAISON**

##### **6.1 REMISE EN MAINS PROPRES**

**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.**

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 le cas échéant des taxes en vigueur.

##### **6.2 OPTION « LIVRAISON EN BOÎTE AUX LETTRES » EN CAS D'ABSENCE DU DESTINATAIRE**

- **Les parties (expéditeur – CHRONOPOST – destinataire) reconnaissent que la livraison est réputée exécutée, à compter de la saisie de l'information dans le système d'informations CHRONOPOST, susvisé à l'article 1, des messages précisant que le destinataire recherché était absent et qu'en conséquence l'envoi a été livré en boîte aux lettres.** Ces messages sont consultables sur le site Internet de CHRONOPOST à l'adresse suivante [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr) ou par téléphone auprès du Service Clients dont le numéro figure sur le bordereau de transport.
- **De même, les parties (expéditeur – CHRONOPOST – destinataire) reconnaissent que l'enveloppe, objet des messages précités, est réputée avoir été livrée en bon état.** La preuve de ce qu'un manquant partiel ou une avarie est survenu avant la livraison telle que définie ci-dessus incombe au destinataire ou à l'expéditeur.

### **6.3 LIVRAISON INTERACTIVE**

En cas de livraison infructueuse, et sauf avis contraire de l'expéditeur, un service de livraison interactive est proposé au destinataire, qui reçoit une notification de livraison. 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, choisir l'adresse d'un voisin identifié.

**Ce service est activé à partir du moment où le N° de téléphone portable du destinataire est transmis à CHRONOPOST (sur les lettres de transport et/ou lors des transmissions de fichiers de fin de journée).**

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.

## **7. RESPONSABILITÉ**

### **7.1 PERTE/AVARIE**

**7.1.1** 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.

**7.1.2** **En toute hypothèse et ce quel que soit le mode de livraison choisi, si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour les frais directs de reconstitution des documents**, dans la limite de 250 € par colis, et sur présentation de justificatifs.

### **7.2 RETARD**

Les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au samedi matin et pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Pour les envois remis le vendredi ou le jeudi si le vendredi est un jour férié, une livraison le samedi est possible sur option, en cochant la case prévue à cet effet sur le bordereau de transport.

Pour certaines îles du littoral, le délai de livraison peut être allongé d'un jour.

Pour la Corse, et le lendemain des jours fériés, la livraison peut intervenir dans la journée sans engagement de délai.

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 définie dans l'article « Réclamation » ci-après.

**Les livraisons en TSA, Cedex, en boîte postale et poste restante ne sont pas assurées.**

### **7.3 PRÉJUDICE 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, au moment du dépôt, dans la limite des plafonds maximum autorisés et moyennant le paiement de la prime correspondante conformément aux barèmes et conditions disponibles sur les affiches tarifaires éditées ou sur [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr), à l'exception des restrictions à la prise en charge.

La valeur assurée se substitue à la limite de responsabilité contractuelle pour perte et avarie.

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. RÉCLAMATION**

Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « **Service Client** » 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...).

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. 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 deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale F 407 - 44 boulevard de Vaugirard - 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...).

## **11. ANNULATION - INVALIDITÉ**

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.

## **12. 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.

### **13. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE 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 dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

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).

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 (en indiquant adresse de courrier électronique, nom, prénom, adresse postale) : par courrier postal à l'adresse suivante : Chronopost SAS – Contact Informatique et Libertés – 3 avenue Gallieni 94250 GENTILLY.

### **14. ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

**Tout litige relatif à l'interprétation, la validité et/ou l'exécution des présentes conditions avec un professionnel sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.**