

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 par CHRONOPOST sous la marque CHRONOPOST INTERNATIONAL®.

La liste des pays desservis ainsi que les spécificités des services proposés figurent dans les brochures commerciales éditées par CHRONOPOST et/ou 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.

Le fait pour l'expéditeur de donner l'ordre d'expédition vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

Aucune condition particulière ni autres conditions générales émanant de l'expéditeur ne peuvent, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les présentes conditions.

De même aucun agent ou substitué de CHRONOPOST n'est habilité à en modifier les dispositions.

Les relations contractuelles sont régies par les présentes conditions générales, sans préjudice de l'application des conventions applicables au transport international par air, par route ou par mer.

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.

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 ne doit pas excéder 110 cm
- Dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale d'1 cm et de 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,
- 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.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale et **sans que cette liste soit limitative**, ne peuvent être pris en charge :

- **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 composés même partiellement de métaux précieux, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières, les titres ou moyens de paiement au porteur et notamment les effets de commerce, chèques cadeaux, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support soumis à la légalité du transport de fonds et permettant d'effectuer un paiement fongible ;**
- **les animaux ou êtres vivants ou morts, 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 objets d'art, les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;**
- **les produits contrefaits,**
- **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, outre les objets relevant des restrictions ci-dessus, ne peuvent être pris en charge :

- **les fourrures, plantes et denrées périssables, psychotropes, valeurs négociables en bourse et tous 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 relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de 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.

En outre, dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait 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.

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 (18

décembre 2006). 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.

4. OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

- **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. L'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales. Pour les envois internationaux ainsi que pour les envois pour lesquels les livraisons en boîte postale (P.O. Box) sont acceptées, le numéro de téléphone du destinataire est une mention complémentaire obligatoire qui doit être portée par l'expéditeur sur le bordereau de transport.

- **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. 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'expéditeur 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'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul 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 CHRONOPOST, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

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.

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.

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.

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 d'origine de la marchandise, 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 et Chrono Classic est fixée à 23 € par kilogramme sans pouvoir excéder 690 € par colis

Dans l'hypothèse où le colis litigieux contiendrait des chèques libellés ou des cartes bancaires, la responsabilité de CHRONOPOST est uniquement engagée pour les frais directs de reconstitution des dits chèques ou des cartes contenus dans les envois, dans les limites précitées. En aucun cas la responsabilité de CHRONOPOST ne saurait être engagée pour la valeur nominale des chèques libellés contenus dans les envois, la perte de trésorerie liée à un retard ou à une perte survenue en cours d'acheminement ou les conséquences du rejet de chèques pour production tardive ou de l'utilisation illicite du contenu.

7.2 RETARD

Pour les envois nationaux, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi et pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. 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. Selon les services, une livraison le samedi est possible sur option.

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, CHRONOPOST s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder **le prix du transport, droits, taxes et frais divers exclus**, (conformément à l'article 2.3 du contrat type – décret n° 99-269 du 6 avril 1999).

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 dans les brochures commerciales éditées par CHRONOPOST ou sur www.chronopost.fr ou conditions contractuelles spécifiques, à l'exception des restrictions à la prise en charge ou des envois contenant des chèques libellés et des cartes bancaires.

L'expéditeur doit déclarer la valeur hors taxes du colis au recto du bordereau de transport, à compter du premier euro et payer la prime correspondante.

La valeur assurée se substitue de plein droit au plafond d'indemnité fixé à l'article 7.1.

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. 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.

10. RECLAMATION

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « **Service Clients** », dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, **au plus tard dans les vingt et un (21) jours qui suivent la livraison.**

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, facture d'achat...).

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.

11. PRIX

La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation réalisée 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 réglementation de l'Association du Transport aérien international (IATA) : $(\text{long.cm} \times \text{largeur.cm} \times \text{hauteur.cm})/6000$.

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 (art. 17 du contrat type – décret n° 99-269 du 6 avril 1999, modifié par le décret n° 2007-1226 du 20 août 2007, et la loi n°2008-776 du 4 août 2008- art.38).

Le non respect de l'obligation de répercussion des hausses du gazole dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement.

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur pourront faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

09/11

Les expéditions comportant plus de 5 colis adressés au même destinataire pourront faire l'objet d'une sur-facturation.

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).

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 au taux de trois fois le taux d'intérêt légal sur la base des sommes non réglées, 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.

Sauf convention particulière, toutes taxes d'importation et d'exportation sur les colis, et autres charges imposées au colis seront payables à la livraison.

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. 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.

15. 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.

16. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Tout litige relatif aux présentes relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

Toutes les informations et données collectées vous concernant sont obligatoires à la gestion de vos commandes et à nos relations commerciales. Elles peuvent être également transmises à des sociétés qui contribuent à cette relation. CHRONOPOST, responsable du traitement, conserve ces informations et données afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, l'expéditeur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le concernant. Pour exercer l'un de ces droits, l'expéditeur devra écrire à : CHRONOPOST – 10, place du Général de Gaulle, à Antony (92768) Cedex. L'expéditeur peut également s'opposer au fait de recevoir de la prospection commerciale ou promotionnelle en écrivant à la même adresse.