

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Lettres de transport manuelles, affranchies sur automates et Prêt-à-expédier® Envois nationaux et internationaux (hors Chronopei®) - Applicables au 9 Octobre 2018

1.OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de transport nationales et internationales de documents et de marchandises effectuées sous la marque CHRONOPOST®.

Elles s'appliquent également aux services Prêt-à-Expédier, sous réserve du respect des normes, restrictions, destinations et mentions figurant sur les emballages.

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 émanant de l'expéditeur ne peut, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les présentes conditions.

Il est précisé les particularités suivantes :

- **“Chrono 13 pochette matelassée 1 kg ”** est une prestation de transport **de documents et/ou marchandises** exécutée par CHRONOPOST, au moyen de pochettes gonflables, sur le territoire de la France métropolitaine et de Monaco.
- **“Chrono 13 enveloppe 1kg”** est une prestation de transports **de documents** exclusivement exécutée par CHRONOPOST au moyen d'enveloppes spéciales, sur le territoire de la France métropolitaine et de Monaco.

2. DIMENSIONS

Exception faite des services Prêt-à-Expédier qui sont soumis à des normes spécifiques de poids, de dimension et résistance maximales figurant sur les conditionnements, les colis confiés doivent correspondre aux normes suivantes (emballage et contenu compris) :

Poids : inférieur ou égal à 30 kg

Dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale de 3 cm ou de 200 grammes

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.

En cas de dépassement desdites normes, poids et dimensions, l'envoi voyage aux risques et périls de l'expéditeur, sans responsabilité pour CHRONOPOST.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale 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, 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,**

Pour l'Outre-mer et à 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.

Pour le service Prêt-à-Expédier enveloppe 1kg, seuls les documents sont autorisés, à **l'exclusion de tous autres objets, ou marchandises.**

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 indemnisera 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.

4. OBLIGATIONS DE L'EXPEDITEUR

- **Contenu** : l'expéditeur est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à CHRONOPOST un colis relevant des restrictions figurants à l'article ci-dessus et de toutes conséquences liées à l'inobservation de ces restrictions.
- **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 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

- **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.

Pour les Prêt-à-Expédier, l'expéditeur, sous sa responsabilité :

- insère les documents ou marchandises à expédier dans l'emballage Prêt-à-Expédier et en assure la fermeture ;
- remplit entièrement le bordereau de transport
- remet le Prêt-à-Expédier rempli et fermé au guichet d'un bureau de poste ou d'une agence CHRONOPOST, à son choix.

- **Poids** : exception faite des Prêt-à-Expédier, l'expéditeur déclarera le poids du colis. CHRONOPOST se réserve le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés
- **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.

5.DOIT 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.

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.

Si après avoir suspendu l'envoi pour des raisons de sûreté ou de contrôle, CHRONOPOST ne parvenait pas dans un délai raisonnable à obtenir les instructions de l'Expéditeur ou du Destinataire et/ou les documents nécessaires à la reprise de l'expédition, elle sera en droit de détruire le colis ou d'en disposer, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

S'agissant des envois à l'international, l'Expéditeur garantit qu'il ne remettra pas de colis à CHRONOPOST, dans l'hypothèse où l'Expéditeur ou tout tiers concerné par l'expédition est soumis à des mesures de restriction, ou placé sous embargo par une organisation internationale (ONU, UE, US, etc.). A ce titre, l'Expéditeur reconnaît qu'il ne figure pas sur la « Specially Designated Nationals List » (SDN) émise par l'OFAC (US Treasury Office of Foreign Assets Control), et qu'il ne remettra pas à CHRONOPOST de colis à destination de personnes figurant sur cette liste.

A défaut, CHRONOPOST se réserve le droit de (i) suspendre ou interrompre l'acheminement, (ii) transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures

exigées par celles-ci, y compris la destruction des colis aux frais de l'Expéditeur, et ce sans que la responsabilité de CHRONOPOST ne puisse être recherchée.

6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

6.1 LIVRAISON EN MAINS PROPRES

Lors de la livraison, les dommages ou pertes de contenu 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 ainsi que les frais de dossier inhérents aux opérations de dédouanement.

Pour les envois en France métropolitaine et Monaco, et sauf avis contraire de l'expéditeur, un service de livraison interactive (Predict) est proposé 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.

Ce service est activé uniquement si le n° de téléphone portable et/ou l'adresse courriel du destinataire sont transmis à 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.

Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées.

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

Cette option est applicable uniquement sur les envois nationaux de Prêt-à-Expédier Chrono 13® enveloppe 1kg et pochette matelassée 1kg en France métropolitaine et à Monaco. L'expéditeur peut opter au moment de la remise de ces deux types d'envois, pour une livraison en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire et suivre son envoi jusqu'à destination, sur le site Internet de CHRONOPOST à l'adresse suivante www.chronopost.fr ou par téléphone auprès du Service Client dont le numéro figure sur le bordereau de transport.

L'option pour une livraison en boîte aux lettres implique de la part de l'expéditeur qu'il connaisse les caractéristiques de la boîte aux lettres. Dans tous les cas, l'expéditeur demeure responsable des conséquences de la non-livraison au cas où la boîte aux lettres est inexistante, impraticable, inaccessible ou incompatible avec les dimensions et/ou la forme du Prêt-à-Expédier.

Dans ce cadre :

- **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, du message précisant que 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 ou par téléphone auprès du Service Client dont le numéro figure sur le bordereau de transport.

- **De même, les parties (expéditeur – CHRONOPOST – destinataire) reconnaissent que le Prêt-à-Expédier, objet des messages précités, est réputé avoir été livré en bon état.** La preuve de ce qu'une perte de contenu ou une avarie est survenue avant la livraison telle que définie ci-dessus incombe au destinataire ou à l'expéditeur.

6.3. OPTION DE LIVRAISON EN CHRONO 10®

Sous réserve que la commune de destination soit éligible au service Chrono 10 (option de livraison en Chrono 10®), 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® France Métropolitaine et Monaco au moment du dépôt moyennant le paiement d'un supplément.

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 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. Pour les colis dont le poids excède 7,57 kg, l'indemnisation est portée à 33 € par kilogramme sans pouvoir excéder 1000 € par colis.

7.2 RETARD

Pour les envois nationaux, 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. La livraison le samedi est possible sur option.

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.

Pour les envois Outre-Mer et 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.

Les délais de livraisons par prestations et par pays sont consultables sur www.chronopost.fr

Tout dommage relatif à un retard ou à un refus du colis suite à un retard, susceptible d'être entraîné dans le cadre du contrôle exportation, visé à l'article 5, ne pourra faire l'objet d'aucune demande d'indemnisation, la responsabilité de CHRONOPOST ne pouvant être engagée de ce fait.

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.

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 de 5.000 euros et moyennant le paiement de la prime correspondante conformément aux barèmes et conditions disponibles sur les affiches tarifaires éditées en point de vente ou sur www.chronopost.fr

L'expéditeur doit déclarer la valeur du bien transporté à compter du premier euro, et payer la prime correspondante préalablement à son expédition.

La valeur assurée se substitue de plein droit à la limite de responsabilité contractuelle pour perte et avaries.

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 les marchandises et documents faisant l'objet de restrictions à la prise en charge, 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 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 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 du colis selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.

11. 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 D160, 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...).

12. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

CHRONOPOST s'engage à respecter et à maintenir en vigueur des procédures adéquates afin de veiller au respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption. A ce titre, CHRONOPOST déclare et garantit qu'elle n'a pas et qu'elle ne donnera pas ou ne proposera pas de donner, directement ou indirectement, une somme d'argent ou tout autre avantage pécuniaire ou non, à toute personne, et particulièrement à toute personne dépositaire de l'autorité publique, dans le but d'influencer tout acte ou décision, notamment en vue d'obtenir des avantages commerciaux ou d'obtenir des relations d'affaires.

CHRONOPOST s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires, qu'elle s'engage à respecter.

13. 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.

14. 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.

15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

CHRONOPOST informe le Contractant que 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.

Il est expressément prévu que CHRONOPOST dispose d'une autorisation générale pour que les Données soient utilisées par CHRONOPOST et par tout sous-traitant situé dans l'Union Européenne ou dans un « pays tiers assurant un niveau de protection adéquat » selon la Commission Européenne, participant à l'exécution des services et ce, dans le strict respect de la réglementation et notamment :

- pour l'exécution de la prestation de transport, dont le suivi des colis, l'envoi de notifications de livraison aux destinataires et la gestion des préférences de livraison,
- pour la réalisation et le contrôle des formalités douanières et du contrôle embargo,

- pour l'envoi, aux clients expéditeurs de CHRONOPOST uniquement d'offres de produits et services analogues, et sauf refus explicite, 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, les Données peuvent faire l'objet d'un transfert au Maroc, au Sénégal et en Côte d'Ivoire. Dans le cas d'une prestation transfrontalière, les Données peuvent également être transférées à l'île Maurice. Ces transferts interviennent sous la responsabilité de CHRONOPOST dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de ces Données, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne.

Les durées de conservation des Données sont précisées dans la [Politique Informatique et Libertés](#) de CHRONOPOST, disponible sur le site www.chronopost.fr.

Le Contractant dispose d'un droit d'audit qu'il peut exercer dans le cas d'un incident relatif à la sécurité des Données. Cet audit s'effectuera sous réserve de ne pas perturber, par sa durée, sa fréquence ou ses modalités, l'activité de CHRONOPOST et notamment ne pourra avoir lieu en même temps qu'un autre audit.

Le Contractant, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à avoir procédé à toutes les informations préalables et les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel qu'il réalise. Le Contractant s'engage notamment à procéder à l'information des personnes concernées du transfert à CHRONOPOST, dans les conditions décrites ci-dessus, 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, ainsi que son droit de portabilité. Cette procédure, ainsi que des informations complémentaires, sont précisés dans la [Politique Informatique et Libertés](#) de CHRONOPOST disponible sur le site www.chronopost.fr.

16. 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.