

## Conditions générales de vente E-Chrono

### Envois nationaux et internationaux

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, dès lors qu'une commande est passée sur le site internet Chronopost : [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr).

Les CGV sont opposables à l'expéditeur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. Les CGV sont directement consultables et téléchargeables sur le Site. Elles sont également adressées à l'expéditeur par email avec son récapitulatif de commande.

Elles pourront faire l'objet de modifications à tout moment. Les CGV applicables à l'expéditeur demeurent celles en vigueur à la date de la commande.

Les présentes conditions ne sont pas applicables aux ventes de produits CHRONOPOST réalisées sur la e-boutique Chronopost sur le site internet [www.boutique.chronopost.fr](http://www.boutique.chronopost.fr).

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

#### 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®.

Les offres de prestations de transport nationales et internationales, les spécificités des services proposés ainsi que la liste des pays desservis pour les envois internationaux sont détaillés sur le site internet [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr).

Outre son réseau de transport et de livraison au domicile des destinataires, Chronopost propose pour les services Chrono Relais, Chrono Relais DOM et Chrono Relais Europe, un réseau de livraison en points de proximité sélectionnés par Chronopost (« Relais Pickup »). Chronopost se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la liste de Relais Pickup, notamment disponible sur [www.chronopost.fr](http://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.

#### 2. DIMENSIONS

Les colis confiés doivent correspondre aux normes suivantes (emballage et contenu compris) :

**Poids** : inférieur ou égal à 30 kg. Pour le service **Chrono Relais** : inférieur ou égal à 20 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. 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.

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,**

**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 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**

- **Mentions obligatoires** : L'expéditeur est responsable des mentions portées sur la lettre de transport créée sur le site internet chronopost.fr, 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.

- **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.

L'expéditeur s'engage à remettre à CHRONOPOST son (ses) colis après y avoir apposé de manière fixe la (les) lettres de transport éditées sur le site chronopost.fr ou sur automates.

Ces lettres de transport doivent impérativement être fixées sur la surface plane du colis, le code à barres doit être visible et bien imprimée. Dans l'hypothèse où la lettre de transport apposée sur le colis serait mal fixée, mal positionnée, illisible, partiellement masquée, souillée, ou ne permettrait pas la lecture du code à barres, Chronopost n'encourra aucune responsabilité en cas de retard de livraison.

- **Poids** : 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. 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

Les dépôts sont effectués en agence CHRONOPOST, bureaux de Poste ou Relais Pickup.

Pour la prestation enlèvement sur demande (ESD), l'enlèvement se fait à l'adresse définie par l'expéditeur sur la lettre de transport.

### 6.1 LIVRAISON 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 des éventuelles taxes douanières en vigueur ainsi que les frais de dossier inhérents aux opérations de dédouanement. Les délais d'instance s'agissant des destinations nationales sont précisés sur [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr).

Pour les envois nationaux, 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 du destinataire est 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.**

## **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.**

**Toutefois, la limite d'indemnité pour les prestations Chrono 18, Chrono Classic et Chrono Relais Europe, est fixée à 33 € par kilogramme sans pouvoir excéder 1.000 € par colis sur présentation de justificatifs.**

### **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.

Dans l'hypothèse d'un dépôt tardif (indiqué par le préposé du Bureau de Poste, de l'agence ou du Relais Pick-Up et indiqué dans le suivi du colis ou par la présence d'une étoile sur le timbre à date sur la lettre de transport), le colis ne sera pris en charge que le lendemain.

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 la prestation Chrono 18 le délai de livraison est 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.

Les délais de livraisons par prestations et par pays sont consultables sur [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr)

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 ou sur [www.chronopost.fr](http://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 et au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la livraison pour les professionnels.
- **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 ET MODE DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

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 selon la prestation choisie et le tarif en vigueur au jour de la commande.

Le prix des prestations est indiqué en euros toutes taxes comprises.

Dans tous les cas, les éléments composant le prix des prestations de transport sont détaillés dans le récapitulatif de commande et avant la validation finale de la commande.

En cas de paiement par carte bancaire, le Site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant de brouiller et de crypter la transmission de ses données bancaires.

Le prix est payable en totalité au moment de la validation de la commande par le biais d'un des modes de paiement en ligne sécurisés.

Le paiement intervient :

- lorsque le colis est pris en charge pour les paiements par cartes bancaires ;
- au moment de la commande pour les paiements réalisés via le service Paypal.

Les expéditeurs professionnels ont la possibilité de souscrire au prélèvement automatique sur compte bancaire. Ce mode de paiement est activé sur demande auprès de CHRONOPOST à partir de la page Mon Espace.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Payeur, la vente de ces produits serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du Payeur, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à son encontre.

## 11. RETRACTATION

### 11.1. Droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique aux commandes de l'expéditeur dans les conditions définies ci-après.

Seul l'expéditeur consommateur, tel que défini à l'article préliminaire du code de la consommation « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* » dispose d'un droit de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé avant la charge du colis, soit uniquement si la prestation de transport commandée n'a pas été utilisée, que ce soit partiellement ou intégralement.

Le droit de rétractation est exclu pour les prestations de transport pour lesquelles un enlèvement sur demande a été programmé ou lorsque l'envoi a été déposé en Bureau de Poste, point de proximité Pickup ou Agence Chronopost, conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation.

L'expéditeur consommateur a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 (quatorze) jours.

Le délai de rétractation expire 14 (quatorze) jours après le jour de la passation de sa commande. Pour exercer son droit de rétractation l'expéditeur consommateur doit notifier sa décision dénuée d'ambiguïté à Chronopost via le formulaire de rétractation papier, à [télécharger ici](#), et l'envoyer par courrier au Service Client Chronopost – 29 bis boulevard de la Chanterie 49480 SAINT SYLVAIN D'ANJOU, soit via [le formulaire en ligne](#). Le formulaire doit être transmis avant l'expiration du délai de rétractation.

### 11.2. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de l'expéditeur consommateur, Chronopost remboursera le prix acquitté par l'expéditeur consommateur lors de la commande dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale par le Client et sans que cela n'occasionne de frais pour l'expéditeur consommateur.

## 12. 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, <https://www.laposte.fr/mediateur>, 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...).

## 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 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 personnelles.

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).

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 données concernant les douanes qui peuvent être conservées 10 ans.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Client 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 l'expéditeur 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.

L'expéditeur, 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 et s'engage notamment à procéder à l'information préalable de tout tiers de l'éventuel transfert à Chronopost de ses Données.

L'expéditeur/le destinataire 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 à Chronopost SAS - Contact Informatique et Libertés - 3 AVENUE GALLIENI, à GENTILLY (94254) ou par email à l'adresse email suivante [rectification-cnill@chronopost.fr](mailto:rectification-cnill@chronopost.fr), en indiquant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

## **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.**