

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Lettres de transport manuelles et sur automates au 1^{er} septembre 2022

Chronopost Société par actions simplifiée RCS Paris 383960135, dont le siège social est 3 boulevard Romain Rolland, 75014 Paris.

Identifiant unique de Chronopost : N° REP Papier : FR232072_03UPMM ; N° REP Emballage : FR270333_01JJQG

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

2. DIMENSIONS

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 des poids et dimensions précités, 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, marchandises sous température dirigée, produits ou denrées périssables, prélèvements biologiques ou sanguins, organes, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;

-toutes types d'armes, les stupéfiants, les psychotropes, les œuvres d'art, les objets d'art, les antiquités, les biens de collection, 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, les dossiers candidatures 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 autres objets non admis à l'importation dans le pays de destination, ainsi que tout prototype.

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 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, 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 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 et prénom s'agissant d'une personne physique, la raison sociale s'agissant d'une personne morale, mais aussi de l'adresse géographique du destinataire (dont le code porte) et au numéro de téléphone et/ou l'adresse courriel. Ces mentions obligatoires 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.

- **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 sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés.

- **Formalités douanières** : Dans l'hypothèse où des formalités douanières doivent être accomplies, l'exportateur et/ou l'importateur donne mandat de représentation directe à CHRONOPOST en sa qualité de Représentant en Douane Enregistré, afin d'agir en son nom et pour son compte dans le cadre des déclarations en douane. Les prestations de dédouanement donnent lieu à facturation selon les dispositions prévues à l'article « PRIX ». 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, et de fournir le cas échéant son numéro EORI. 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. Sauf convention contraire, seuls les envois DAP (Incoterm : Delivery at place) sont pris en charge par Chronopost. 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. Le mandat donné à CHRONOPOST n'inclut pas la représentation dans le cadre d'un contentieux avec l'administration douanière.

Un outil d'aide aux démarches douanières figure sur www.chronopost.fr.

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 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

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

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, ou toute autre moyen incontestable d'identification sécurisée, 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 éventuels droits et taxes (TVA, droits de douane, octrois de mer, autres taxes) en vigueur ainsi que les prestations de dédouanement réalisées par CHRONOPOST.

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 ouvrés à compter de la date initiale), et /ou

- choisir un autre point de livraison que celui choisi initialement par l'expéditeur, à savoir 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.

7. RESPONSABILITE

7.1 PERTE/AVARIE

La responsabilité de CHRONOPOST est engagée en cas de **perte ou de dommage matériel** prouvé 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 sera, sur présentation de justificatifs, engagée :

- Pour les professionnels, à hauteur de 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.

- Pour les consommateurs, conformément aux dispositions du contrat type transport applicable aux transports publics routiers, figurant à l'annexe II de l'article D3222-1 du Code des transports.

7.2 RETARD

CHRONOPOST ne sera pas tenue pour responsable en cas de retard dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Les Parties conviennent que constituent notamment un cas de force majeure, un retard résultant d'une mesure réglementaire imposée par les autorités publiques en suite d'une pandémie, ou de toute autre mesure prise par les autorités publiques de nature à affecter le délai d'acheminement.

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.

Le lendemain des jours fériés, la livraison peut intervenir dans la journée sans engagement de délai. Pour certaines îles du littoral, le délai de livraison peut être allongé d'un jour. Les colis pris en charge le samedi ou la veille des jours fériés à destination de la Corse, seront livrés le mardi ou le surlendemain du jour férié.

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

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.

Pour les professionnels, la société Chronopost ne pourra engager sa responsabilité qu'en cas de retard de 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.

Pour les consommateurs, la responsabilité de Chronopost est engagée conformément aux dispositions du contrat type transport applicable aux transports publics routiers, figurant à l'annexe II de l'article D. 3222-1 du Code des transports.

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 d'une prime, incluant les frais de gestion de dossier assurance, 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 au recto du bordereau de transport, à compter du premier euro et payer la prime correspondante.

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.

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. PRIX

La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation commandée et du poids du colis selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt. Le règlement s'effectue au plus tard au moment du dépôt du colis.

Au titre du mandat donné à CHRONOPOST en sa qualité de Représentant en Douane Enregistré, des prestations de dédouanement, en sus des droits de douane, octrois de mer, TVA, et autres taxes applicables, seront réglés lors de la livraison du colis, selon la tarification en vigueur en fonction du pays de destination et de l'incoterm.

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 deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale Y812, 5 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.groupelaposte.com>, 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. ETHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

CHRONOPOST s'engage à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Elle 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 des relations d'affaires.

CHRONOPOST s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires et d'une Charte Ethique, disponibles sur www.chronopost.fr, qu'elle s'engage à respecter.

13. 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.

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 DONNÉES A CARACTÈRE 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 ainsi que les prestations associées.

Les Données traitées sont les données d'identité du destinataire (civilité, nom, prénom), son adresse postale, ainsi que son numéro de téléphone et/ou son adresse email.

CHRONOPOST s'engage à garantir la sécurité et 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, et pour l'amélioration des conditions de livraison en procédant échéant à des corrections d'adresses,
- 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, de communications ciblées 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) et la réalisation de statistiques.
- pour répondre aux demandes effectuées par l'expéditeur ou le destinataire notamment via le Service Clients.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients, ainsi que la prestation de corrections d'adresses de livraison permettant d'optimiser le processus de livraison, et des prestations de dédouanement de CHRONOPOST, les Données peuvent faire l'objet d'un transfert au Sénégal, en Côte d'Ivoire, à Madagascar et à l'Ile 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](https://www.chronopost.fr/fr/politique-informatique-et-libertes) de CHRONOPOST, disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronopost.fr/fr/politique-informatique-et-libertes>.

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, de rectification, d'opposition, de portabilité et ou de suppression, ainsi que son droit à la limitation du traitement. Le formulaire d'exercice des droits, est disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronopost.fr/fr/exercice-des-droits-sur-les-donnees-personnelles>.

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.