

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Lettres de transport manuelles et sur automates au 1^{er} septembre 2026

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 Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») 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 ou générale émanant de l'expéditeur ne peut, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les CGV.

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 végétaux sous toutes leurs formes, 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 y compris factices, les stupéfiants, les psychotropes, les œuvres d'art, les objets d'art, les antiquités, les biens de collection y compris les cartes de jeu à collectionner, 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 de candidatures et les copies d'examens, ainsi que tout prototype. 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 stipulations figurant ci-dessus, CHRONOPOST pourra disposer des colis de façon raisonnablement opportune notamment d'en abandonner l'acheminement et l'expéditeur indemniserà 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 du non-respect des restrictions décrites 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, à la raison sociale s'agissant d'une personne morale, mais aussi de l'adresse géographique du destinataire permettant sa géolocalisation (dont numéro, nom de la rue, code postal, pays, et 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 dans un local sûr, dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport, dont les manipulations successives inhérentes au transport. Le contenu doit être calé et stabilisé afin d'éviter tout mouvement, frottement ou choc au cours du transport. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls de l'expéditeur, et ce dernier répondra de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du calage ou de l'étiquetage.

- **Poids** : l'expéditeur reporte le poids du colis sur le document de transport. CHRONOPOST peut vérifier le poids déclaré et 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 stipulations 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 et TVA intracommunautaire. 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® ICC 2020 : Delivered 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 – CONTROLE DES EXPORTATIONS

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, puisse ouvrir et 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 déclare et garantit qu'il se conforme à toutes réglementations nationales et internationales applicables en matière de sanctions et de contrôle des exportations. A cet égard l'expéditeur garantit que son envoi est conforme (i) à toute réglementation nationale et internationale applicable concernant les biens à double usage, et (ii) à toute mesure restrictive ou embargo imposé dans le cadre des programmes de sanction des Nations Unies ou de tout autre programme national ou international. A ce titre, l'expéditeur reconnaît (i) qu'il ne figure pas parmi les personnes ou entités identifiées sur toutes listes établies par une organisation internationale dont notamment la « Specially Designated Nationals List » (SDN) émise par l'OFAC (US Treasury Office of Foreign Assets Control), (ii) qu'il n'agit pas pour le compte d'une personne physique ou morale figurant sur ces listes, et (iii) qu'il ne remettra pas à CHRONOPOST de colis à destination de personnes figurant sur ces listes. En outre, l'expéditeur accepte et garantit qu'il respectera l'ensemble des interdictions applicables interdisant l'exportation ou la ré-exportation de marchandises, services ou technologies, directement ou indirectement, vers ou depuis des pays et territoires faisant l'objet de sanctions territoriales.

L'expéditeur est informé et accepte que les données concernant l'expéditeur et le destinataire fassent l'objet d'un contrôle aux fins de vérifier que celles-ci ne figurent pas parmi les listes de sanctions nationales ou internationales. L'expéditeur s'engage à en informer le destinataire.

En cas de manquement au présent article, 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 de remise sécurisée, font preuve de la livraison des colis et les parties reconnaissent à ces différents moyens d'identification, quels que soient leurs formes et voies de communication, 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/ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée, 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 six (6) jours ouvrés à compter de la date initiale proposée), et /ou

- choisir un autre point de livraison que celui initialement désigné 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 modifiant le jour de livraison à CHRONOPOST, 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€ 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. Il est entendu que constituent notamment un cas de force majeure, un retard résultant d'une mesure réglementaire imposée par les autorités publiques suite à une pandémie, toute mesure prise par les autorités publiques de nature à affecter le délai d'acheminement, ou encore un désordre du trafic aérien ou routier lié à une manifestation locale.

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, 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 qui ne serait pas une suite prévisible, immédiate et directe de l'inexécution du contrat.

8. ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE

L'expéditeur peut assurer le contenu de son colis dans la limite de 5.000 € 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 avarie.

Elle ne couvre pas les dommages immatériels, les préjudices consécutifs à un retard et les préjudices indirects (tels que perte de marché, de bénéfice, privation de jouissance...).

L'assurance ne garantit pas 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. RÉCLAMATION

Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au Service Client de CHRONOPOST 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 suivant la livraison pour les consommateurs.

- **pour les transports internationaux** : au plus tard dans les vingt et un (21) jours suivant 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 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 réglées lors de la livraison du colis, selon la tarification en vigueur en fonction du pays de destination et de l'Incoterm® ICC 2020.

11. MÉDIATION

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 (2) 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 CGV. 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. ÉTHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

12.1 L'expéditeur garantit respecter toutes les réglementations nationales et internationales en matière d'anti-corruption, de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, ou de toute activité comparable.

12.2 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, à la lutte contre la corruption ainsi que toutes réglementations en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. 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 des Achats Responsables, disponibles sur www.chronopost.fr, qu'elle s'engage à respecter.

13. ANNULATION - INVALIDITÉ

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes CGV serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres stipulations continueront à s'appliquer.

14. PRESCRIPTION

Toutes les actions se prescrivent dans le délai d'un (1) 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

Dans le cadre de ses services, CHRONOPOST vous informe qu'elle est amenée à traiter des données à caractère personnel (ci-après les « **Données** ») vous appartenant. Les conditions de traitement sont détaillées dans la Politique Informatique et Libertés de CHRONOPOST accessible sur le site chronopost.fr. Il est précisé que les Données contenues dans les colis ne font pas l'objet d'un Traitement par CHRONOPOST.

- **Utilisation des Données par CHRONOPOST** : CHRONOPOST collecte et utilise vos Données pour :
 - . l'exécution des services de transport et prestations associées (suivi des colis, envoi de notifications de livraison, gestion des préférences de livraison, correction d'adresses, contrôle de l'embargo, formalités douanières, échanges avec le service client, gestion des comptes-clients...) ;
 - . mesurer le niveau de satisfaction des clients et destinataires des services de CHRONOPOST via des enquêtes de satisfaction (par mail ou par téléphone) et la réalisation de statistiques ;
 - . envoyer des offres de produits et services similaires aux clients expéditeurs de CHRONOPOST, sauf refus explicite ;
 - . accessoirement, améliorer ses services et offres.
- **Base légale** : les traitements réalisés par CHRONOPOST sont fondés sur les bases légales suivantes : exécution du contrat, obligation légale et intérêt légitime.
- **Destinataires des Données** : les Données ont pour destinataires CHRONOPOST, La Poste et ses filiales, ainsi que ses partenaires, prestataires et sous-traitants. Ces destinataires sont situés dans l'Union Européenne ou en dehors de l'UE. Pour plus d'information, veuillez consulter la Politique Informatique et Libertés accessible sur le site chronopost.fr.
- **Sécurité et Confidentialité** : CHRONOPOST met en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Données traitées.
- **Droits** : vous pouvez à tout moment exercer vos droits. Il s'agit des droits de rectification, d'opposition, de portabilité, ou de suppression ainsi que le 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>. Vous pouvez également contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Monsieur le Délégué à la Protection des Données ; CP C703 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS (France).

16. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relatif aux présentes avec un professionnel relève de la compétence exclusive du Tribunal des Activités Economiques de Paris.