

# Conditions Générales de Vente Professionnel du 31/08/20 au 31/08/21

## 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](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.

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

## 2. CONDITIONS D'ADMISSION

L'expéditeur s'engage à respecter les conditions d'admission suivantes :

### 2.1 Colis standards :

Les colis mécanisables confiés doivent correspondre aux normes ci-dessous :

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

**Dimensions maximales** : la somme de la longueur + 2 hauteurs + 2 largeurs ne doit pas excéder 300 cm, la longueur ne devant pas excéder 150 cm. **Pour le service Chrono Relais** : la somme de la longueur + 2 hauteurs + 2 largeurs ne doit pas excéder 250 cm, la longueur ne devant pas excéder 100 cm.

Tout colis ne respectant pas ces conditions sera soumis à un supplément de traitement Hors Normes, selon la tarification en vigueur en fonction du poids du colis.

### 2.2 Colis non mécanisables :

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes font l'objet d'un traitement non mécanisable et peuvent être soumis à un supplément tarifaire forfaitaire, dénommé « supplément manutention »

- Dimensions maximales : la longueur ou la diagonale ne doit pas excéder 110 cm
- Dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale de 3 cm ou de 200 grammes
- les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux)
- les colis mal ou partiellement emballés,
- les colis avec un élément de débord,

Et en général tout colis nécessitant un tri manuel particulier.

### 2.3 Etiquette non conforme :

L'expéditeur s'engage à remettre à CHRONOPOST des colis étiquetés.

Ces étiquettes doivent impérativement être apposées sur la surface plane du colis, le code à barres doit être visible et bien imprimé.

Les colis mal étiquetés ou dont l'étiquette est mal positionnée, illisible, partiellement masquée, souillée, ou ne permettant pas la lecture du code à barres, font l'objet d'un supplément tarifaire forfaitaire, dénommé « étiquette non conforme », selon la tarification en vigueur.

### **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, produits ou denrées périssables, prélèvements biologiques ou sanguins, organes, 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 œuvres d'art, 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, 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 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.

CHRONOPOST peut accepter d'acheminer certaines marchandises dangereuses, bénéficiant des exemptions liées à des dispositions spéciales (comme pour certaines piles et batteries au lithium) ou emballées en quantités limitées au sens de l'accord ADR, du code IMDG, ainsi que la réglementation IATA, sous réserve de la souscription d'un accord préalable au transport. En toute hypothèse, les matières dangereuses ne sont acceptées que si les normes concernant l'étiquetage, le marquage, la documentation et l'emballage spécifiques sont respectées par l'expéditeur. Certaines marchandises nécessitent en outre la fourniture par l'expéditeur d'un bordereau de transport spécifique.

#### 4. OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

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

- **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 permettant sa géolocalisation (dont numéro, nom de la rue, code postal, pays, ainsi que 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 peut vérifier le poids déclaré par l'expéditeur et se réserve le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids, en appliquant soit le poids réel, soit le poids volumétrique, sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés, le poids pris en compte pour la facturation étant la donnée la plus élevée. L'expéditeur autorise CHRONOPOST à procéder à la régularisation des sommes facturées au vu des modifications ainsi obtenues.

- **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, 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.

Les colis donnant lieu à un traitement SAV complémentaire pour permettre l'export ou l'import, feront l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

Un outil d'aide aux démarches douanières figure sur [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr).

- **Etiquetage** : l'expéditeur s'engage à envoyer à CHRONOPOST un fichier reprenant l'ensemble des expéditions, chaque jour et au plus tard à 23h59, par tout moyen d'échange de données informatiques.

## **5. DROIT D'INSPECTION - CONTRÔLE 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, 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, le Contractant garantit qu'il ne remettra pas de colis à CHRONOPOST, dans l'hypothèse où le Contractant 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, le Contractant 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 du Contractant, et ce sans que la responsabilité de CHRONOPOST ne puisse être recherchée.

Les colis donnant lieu à un traitement pour permettre le contrôle exportation feront l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

## **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 tout 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 éventuelles taxes douanières en vigueur ainsi que les frais de dossier inhérents aux opérations de dédouanement.

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 ouvrés 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.

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.

**Le numéro de téléphone portable du destinataire et/ou son adresse courriel sont des mentions obligatoires transmises à CHRONOPOST sur les lettres de transport et/ou lors des transmissions de fichiers électroniques de fin de journée, afin de permettre l'avisage du destinataire.**

## 7. RESPONSABILITE

### 7.1 PERTE/AVARIE

La responsabilité de CHRONOPOST est engagée en cas de **perte ou de dommage matériel** causé au colis en cours de transport ou de non-livraison, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, cas de force majeure, vice propre de l'objet, insuffisance d'emballage qui constituent non limitativement des cas d'exonération.

**Si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour la valeur 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.

Toutefois, la limite d'indemnité pour les prestations Chrono 18, Chrono Classic et Chrono Relais Europe, ainsi que pour tout colis contenant des **articles de téléphonie mobile**, est fixée à 23 € par kilogramme sans pouvoir excéder 690 € par colis, et sur présentation de justificatifs.

### 7.2 RETARD

CHRONOPOST ne sera pas tenue pour responsable en cas de retard dû à un cas de force majeure ou d'une cause légitime de suspension de délai, telle qu'une épidémie ou pandémie sanitaire, ou des désordres du trafic aérien ou routier liés à une manifestation locale.

**Pour les envois nationaux**, les délais s'entendent :

- pour une prise en charge du lundi au vendredi. Toutefois, en cas de dépôt en bureaux de poste ou en agences CHRONOPOST, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au samedi matin.

La collecte en dehors des bureaux de poste ou des agences CHRONOPOST le samedi est possible après étude de la faisabilité opérationnelle et économique. Dans le cas où celle-ci s'avère possible, la prestation convenue sera soumise à l'application d'un supplément tarifaire pour ladite prise en charge.

- pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Selon les services, une 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 la prestation Chrono 18 le délai de livraison pourra être 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.

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 de réclamation définie en article 9 ci-après.

Les colis ayant fait l'objet d'un supplément de traitement Hors Normes ne feront pas l'objet de remboursement en cas de retard de livraison.

### 7.3 PREJUDICE INDEMNISABLE

**CHRONOPOST ne saurait être tenue à la prise en charge du préjudice immatériel ou indirect quelle qu'en soit la cause.**

## 8. ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE

L'expéditeur peut assurer le contenu de son colis dans la limite des plafonds maximum autorisés et moyennant le paiement de la prime correspondante conformément aux barèmes et conditions disponibles sur [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr) ou conditions contractuelles spécifiques, à l'exception des restrictions à la prise en charge.

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

La valeur assurée se substitue à la limite de responsabilité contractuelle pour perte et avarie.

L'assurance garantit la perte ou l'avarie causée au bien transporté.

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

L'assurance ne garantit pas la faute de l'expéditeur ou du destinataire, le vice de la chose, l'insuffisance d'emballage, les actes de terrorisme, mouvements populaires, émeutes, les circonstances de guerre, ainsi que tout dommage nucléaire.

L'assurance étant souscrite par CHRONOPOST pour le compte de l'expéditeur, ce dernier dispose d'un recours direct contre l'assureur pour la réparation de son préjudice.

## 9. RECLAMATION

Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « **Service Client** » par écrit, aux coordonnées figurant sur le bordereau de transport, ou via le Service Client en ligne, accessible depuis l'espace client <https://www.chronopost.fr/fr/authentication>, dans les délais suivants :

- **pour les transports nationaux** : au plus tard dans les trois (3) jours qui suivent la livraison pour les professionnels ou 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 ou volumétrique du colis.

CHRONOPOST pourra appliquer le principe de la facturation volumétrique, si le poids volumétrique est supérieur au poids réel.

Le poids volumétrique se calcule selon la formule suivante :  $(\text{long.cm} \times \text{largeur.cm} \times \text{hauteur.cm}) / 5000$ .

Les prix en vigueur seront révisés en cas de variations significatives des charges de CHRONOPOST tenant à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants (L 3222-1 du code des transports).

Le non-respect de l'obligation de répercussion des hausses du gazole dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement (L 3242-3 du code des transports).

Dans l'hypothèse où aucun colis ne serait pris en charge lors de la collecte programmée, un supplément de facturation sera appliqué, selon la tarification en vigueur.

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur, et les expéditions comportant plusieurs colis adressés au même destinataire, pourront faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

Pour les envois à destination de la Corse, ainsi que pour les envois à destination d'une zone difficile d'accès (îles, montagne...) ou d'une zone éloignée, un supplément de facturation sera appliqué par colis selon la tarification en vigueur.

Pour tous Clients professionnels sous contrat, des frais de gestion de compte d'un montant de 20 € H.T par compte sont appliqués dès lors qu'une facture est émise.

L'absence de transmission des mentions complémentaires obligatoires (numéro de téléphone portable du destinataire et/ou son adresse courriel) ou la communication de mentions obligatoires ne permettant pas la géolocalisation de l'adresse géographique pourra faire l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

## **11. CHRONO RETOUR EXPRESS DE PAIEMENT®**

Ce service réservé aux entreprises disposant d'un contrat est disponible au départ et à destination de la France métropolitaine, de la principauté de Monaco et des Départements d'Outre-mer.

L'expéditeur porte sur le bordereau de transport spécifique "Chrono Retour Express de Paiement" la somme correspondant à la valeur de la marchandise expédiée. Son montant ne peut excéder 7.500 € T.T.C.

Il indique l'ordre auquel le chèque doit être libellé ainsi que les coordonnées complètes de la personne à qui le chèque doit être retourné.

La stipulation du retour de paiement oblige le destinataire au règlement de la somme, par chèque correctement libellé, en contrepartie de la livraison de la marchandise.

La responsabilité de CHRONOPOST prend fin au moment de la remise du règlement à l'expéditeur du montant inscrit sur le bordereau de transport.

La stipulation du retour de paiement ne modifie pas les règles définies aux articles 7 et 8.

L'impossibilité pour le bénéficiaire du règlement d'obtenir son encaissement ne saurait engager la responsabilité de CHRONOPOST, quelles qu'en soient les causes.

Sauf cas de force majeure, en cas de perte du règlement, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée à hauteur du montant porté sur le bordereau de transport, dans la limite de 7.500 € T.T.C.

## **12. PAIEMENT DU SERVICE - PENALITES**

Le règlement s'effectue dans le délai consenti et ne peut dépasser trente jours à compter de la date d'émission de la facture (art. L.441-11 du C. Com).

Dans l'hypothèse où le règlement s'effectue par prélèvement SEPA, la notification préalable de chaque prélèvement se fait dans un délai minimal de 5 jours ouvrés.

Tout retard ou défaut de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate des sommes dues ainsi que le paiement de pénalités de retard calculées sur la base du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne (le taux refi) majoré de 10 points de pourcentage, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice des dommages-intérêts et autres frais que CHRONOPOST se réserve le droit de réclamer.

Toutes les sommes dues courent du jour de leur échéance jusqu'à leur paiement effectif.

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des présentes conditions ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre d'entre elles.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

Dans l'hypothèse d'une détérioration de la solvabilité du Contractant et/ou d'un incident de paiement, CHRONOPOST se réserve le droit d'exiger la constitution d'une garantie et/ou de réviser les conditions et modalités de règlement.

Toutes taxes d'importation et autres charges imposées au colis sont payables à la livraison.

En cas d'option par l'exportateur pour une livraison DDP, elles seront à sa charge et payable sur la facture, dans les conditions de l'article 10.

## **13. DROIT DE GAGE CONVENTIONNEL**

L'expéditeur reconnaît expressément à CHRONOPOST un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence sur toutes les marchandises et documents en possession de CHRONOPOST, et ce en garantie de la totalité des créances que CHRONOPOST détient contre lui (factures, intérêts, frais engagés, etc....).

## **14. 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, <https://mediateur.grouperaposte.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...).

## **15. ETHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

Les Parties s'engagent 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. Elles s'engagent 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, chaque Partie 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](http://www.chronopost.fr), qu'elle s'engage à respecter.

## **16. 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.

## **17. 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.

## **18. 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 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,
- 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).

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'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 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.

En cas de non-respect de ses obligations, la responsabilité de CHRONOPOST pourra être recherchée pour tout dommage direct, dans la limite du prix payé pendant l'année en cours par le Contractant pour les prestations de transports.

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. Le formulaire d'exercice des droits, ainsi que la [Politique Informatique et Libertés](#) de CHRONOPOST sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.chronopost.fr/fr/politique-informatique-et-libertes>.

## **19. 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.**