

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE
MESENVOIS.FR**

PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE MESENVOIS.FR PROFESSIONNELS

mesenvois.fr est un site de Neopost France permettant aux Utilisateurs l'accès aux Services suivants:

- Accès à des offres de transporteurs référencés par Neopost France permettant la conclusion en ligne de contrats de transport avec ces derniers avec impression des documents indispensables à l'envoi.
- Préparation des documents nécessaires à l'envoi de documents tracés de La Poste (lettre recommandée, lettre expert, lettre suivie, lettre max et valeur déclarée).

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») régissent l'ensemble des relations entre Neopost France et les Utilisateurs relatives à l'utilisation du site et aux services souscrits sur le site.

L'Utilisateur reconnaît, préalablement à toute inscription et transaction, avoir pris connaissance des présentes CGU ; le fait pour l'Utilisateur de cocher la case prévue à cet effet vaut acceptation pure et simple des CGU. En particulier, les conditions d'achat ou autres clauses et conditions de l'Utilisateur ne sont pas opposables à Neopost France, ce que l'Utilisateur accepte et reconnaît.

Neopost France se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes CGU à tout moment en mettant en ligne sur le site une nouvelle version des CGU. Seules les CGU en ligne lors de la prise de commande sont applicables à la commande considérée.

I. INSCRIPTION ET UTILISATION DU SERVICE

L'inscription aux services est gratuite et réservée uniquement aux Utilisateurs Entreprises. Cette inscription se fait par l'intermédiaire d'une page internet où il sera demandé des informations permettant l'identification de l'Utilisateur telles que la Raison Sociale, le numéro de SIRET, les coordonnées d'un contact entreprise etc... ainsi que des informations nécessaires pour la facturation. Cette procédure sera simplifiée si l'Utilisateur est déjà un client de Neopost France.

L'Utilisateur déclare et garantit que les informations communiquées sur le site mesenvois.fr sont exactes, complètes et devra veiller à ce qu'elles soient constamment à jour. L'Utilisateur est seul responsable des informations communiquées ainsi que du contenu des fichiers qu'il envoie via le site.

Une fois l'inscription validée, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont envoyés par @mail à l'Utilisateur afin qu'il puisse se connecter et avoir accès aux différents services. L'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de ceux-ci.

De manière générale, l'Utilisateur garantit Neopost France contre toute action qui serait engagée à son encontre du fait de l'utilisation du site ou du service par l'Utilisateur ou sous son contrôle.

L'utilisation du service est subordonnée à un accès à Internet, Tous les frais de connexion au service sont à la charge de l'Utilisateur. L'Utilisateur se déclare averti que les performances du service dépendent en grande partie des caractéristiques de son matériel et du type de connexion choisi. Neopost France ne peut garantir à l'Utilisateur un accès permanent, sécurisé, et confidentiel au service (par exemple : difficulté technique, défaillance de la liaison Internet, ...).

II. LES SERVICES PROPOSES PAR LE SITE

A/ Services pour l'envoi d'un colis par un transporteur référencé

a) Utilisation du site

- L'Utilisateur est responsable du contenu de ses expéditions et des informations transmises relatives à son envoi.
- Dans le cas où les données concernant l'envoi sont incorrectes ou dans le cas où l'emballage est inapproprié, le transporteur est en droit de refuser l'expédition ou de l'accepter en facturant un surcoût à la charge de l'Utilisateur. En cas de refus de l'envoi les frais de stockages et de renvoi seront à la charge du client. En cas d'acceptation de prise en charge de l'envoi les frais correspondants seront débités de sa carte bancaire ou de son avance colis
- L'Utilisateur rentre tout d'abord les caractéristiques de son envoi (poids, destination et dimensions si nécessaire)
- mesenvois.fr lui présente ensuite les offres de différents transporteurs référencés triés suivant les critères définissables par l'Utilisateur (qualité de service, prix, nom du transporteur etc...)
- L'Utilisateur choisit sa prestation puis remplit les informations indispensables à l'envoi : adresse de l'expéditeur et du destinataire, heure de collecte de l'envoi ...
- Une fois ces informations entrées, l'Utilisateur valide son envoi et les CGV du transporteur sélectionné, cette action ayant pour conséquence :
 - De confirmer l'ordre de transport auprès des transporteurs
 - De permettre l'édition et l'impression des étiquettes et bordereaux (si nécessaire) indispensables à l'envoi du colis
 - De valider la commande et permettre la facturation de l'Utilisateur ou le débit de son Avance Client (cf paragraphe d) ci dessous) du montant de la prestation si celle-ci est d'un montant au moins égal au montant de la prestation.

L'Utilisateur aura ensuite la possibilité à tout moment de:

- Visualiser le statut de ses envois dans la chaîne logistique du transporteur via le site internet du transporteur
- Voir l'historique complet de ses précédents envois

b) Transports et Livraisons

L'Utilisateur conclut avec le transporteur via mesenvois.fr et donne mandat à la société Neopost France d'effectuer le paiement auprès du transporteur pour son compte de la prestation de transport qu'il aura préalablement choisie sur le site sous son entière responsabilité et selon les informations qu'il aura communiquées. Cette prestation est effectuée par le transporteur sélectionné par l'Utilisateur et reste sous l'entière responsabilité du transporteur suivant ses conditions générales spécifiques que l'utilisateur accepte lors de la validation de sa commande. L'Utilisateur se doit notamment de respecter certaines règles quant à la bonne saisie des informations d'expédition (adresses, poids et dimensions de l'envoi), à la qualité des emballages mais aussi quant à la conformité des matériels transportés. En cas de non-conformité de l'envoi, le transporteur pourra notamment en fonction de ses conditions générales spécifiques être amené :

- A bloquer l'envoi non conforme de l'Utilisateur, laissant à ce dernier la charge des frais de récupération du colis,
- A charger des frais d'acheminement supplémentaires correspondant à l'envoi non conforme.

c) Prix

Les prix des services proposés par les transporteurs sont détaillés sur le site ainsi que les frais et commissions de Neopost France. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la passation de commandes par l'utilisateur étant précisé que Neopost France et chacun des transporteurs peuvent modifier leurs tarifs à tout moment.

d) Conditions et modes de paiement

d.1 Paiement par Avance Client

L'Utilisateur peut choisir de payer par le biais de l'ouverture d'une Avance Client créditée par l'Utilisateur selon les modalités définies à l'article III. Afin de créditer cette Avance Client, l'Utilisateur doit se rendre dans l'interface dédiée où il aura la possibilité d'acheter des Packs forfaitaires de différentes valeurs.

L'Avance Client sert à payer au fur et à mesure des commandes dans le cadre du mandat de paiement :

- Les prestations de transport auprès des transporteurs
- Les frais d'acheminement complémentaire en cas d'envoi non conforme

Et également:

- La commission de Neopost France
- Différentes options présentes sur le site : envoi de SMS et d'email de suivi d'envoi

Le crédit sur cette Avance Client a une durée de validité de 12 mois à partir de la date d'achat du Pack. Si au bout de 12 mois, l'Utilisateur choisit de racheter un Pack, le solde éventuellement restant de l'année écoulée est reporté sur son Avance. A défaut

d'utilisation dans les 12 mois les sommes versées à titre d'avance sont conservées par Neopost France.

d.2 Paiement par carte bancaire

L'Utilisateur peut choisir de régler par carte bancaire au moment de la validation de l'expédition.

d.3 Paiement par prélèvement mensuel

L'Utilisateur peut choisir de régler par prélèvement mensuel et dans ce cas il recevra une facture mensuelle.

B/ Services pour la préparation à l'envoi de Lettres Tracées

a) Utilisation du site

L'Utilisateur possédant une machine à affranchir a la possibilité via mesenvois.fr d'automatiser la création de documents indispensables à l'envoi de documents tracés : liasses, code-barres de suivi et bordereaux de remise. Pour cela, il doit au préalable souscrire à un Pack forfaitaire « Lettres Tracées » qui lui permet de préparer, selon le forfait choisi, un nombre de lettres mensuelles défini.

La procédure d'envoi d'une Lettre Tracée est la suivante :

- L'Utilisateur choisit son service postal (lettre recommandée, lettre suivie etc...)
- Il renseigne ensuite les informations d'expéditions du pli : adresse de l'expéditeur et du destinataire
- Il valide ensuite ces informations et édite la liasse (pour les lettres recommandées ou la valeur déclarée) ou l'étiquette code-barres (pour les lettres suivies et lettre Max). Chaque édition entraîne le débit d'une unité sur son Pack « Lettres Tracées »
- L'Utilisateur devra ensuite imprimer les bordereaux récapitulatifs de plis pour les remettre lors du dépôt courrier à La Poste.

L'Utilisateur aura ensuite la possibilité à tout moment de :

- Visualiser le statut de ses envois dans la chaîne logistique de La Poste une fois l'inscription validée par La Poste
- Voir l'historique complet de ses précédents envois

La facturation des affranchissements des Lettres Tracées ne s'effectuent pas sur le site mesenvois.fr mais par l'intermédiaire de la facture postale mensuelle liée à l'utilisation par l'Utilisateur de sa machine à affranchir.

b) Prix Lettres Tracées

La tarification des Lettres Tracées se fait au travers un abonnement forfaitaire annuel donnant accès à la préparation d'un nombre défini mensuel de Lettres Tracées selon le forfait choisi. Cet abonnement couvre sur une période de 12 mois ferme. Au bout de 12 mois, l'Utilisateur aura la possibilité de souscrire de nouveau à un forfait.

Chaque forfait donne la possibilité à l'Utilisateur de préparer un nombre donné de lettres par mois et ce pendant 12 mois. En cas de dépassement de son forfait mensuel, l'utilisateur a 2 possibilités :

- attendre le mois suivant et la réinitialisation de son compteur d'envois
- acheter un pack supplémentaire mensuel de lettres valable pour le mois en cours

Le solde mensuel de Lettres Tracées des forfaits et des recharges ponctuelles non consommé sur un mois donné est reporté sur le mois suivant. Le crédit d'un mois non consommé reporté sur le mois suivant périmé à la fin du mois auquel il est reporté s'il n'est pas consommé au cours de ce dernier. A la fin de la durée du contrat ou lors de sa résiliation, la consommation du dernier mois non utilisée est perdue.

III. MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement des Abonnements forfaitaires annuels Lettres Tracées, des Packs supplémentaires mensuels de Lettres Tracées et des Packs Avance Client se fait par l'intermédiaire d'une page dédiée sur le site. Il existe deux moyens de paiement:

- La carte bleue (VISA, EUROCARD/MASTERCARD). L'utilisation de ce moyen de paiement se fait par le biais d'un site sécurisé.
- Le prélèvement automatique. Pour utiliser ce moyen de paiement, l'Utilisateur doit envoyer au préalable une autorisation de prélèvement (document présent sur le site) à l'adresse email suivante : mesenvois@neopost.fr. mesenvois.fr utilisera ensuite les informations bancaires envoyées pour facturation. Si l'Utilisateur est déjà client machine à affranchir Neopost France, mesenvois.fr utilisera par défaut le compte de prélèvement utilisé pour le contrat machine à affranchir. L'Utilisateur peut à tout moment changer de compte de prélèvement en envoyant une nouvelle autorisation de prélèvement.

Les factures liées à l'utilisation du site sont envoyées par courrier à l'Utilisateur.

L'utilisateur pourra à tout moment sur le site mesenvois.fr avoir accès à une visualisation de l'ensemble des prestations qui lui ont été facturées.

IV. RECLAMATION

Pour toute réclamation concernant la prestation de transport (retard de livraison et/ou perte du colis lors de la souscription d'une assurance ad valorem), l'utilisateur devra :

- Ouvrir un dossier de réclamation auprès du transporteur avec les pièces justificatives demandées par ce dernier (les adresses de contact étant présentes sur le site mesenvois.fr)
- Ouvrir un dossier de réclamation auprès de mesenvois.fr par lettre recommandée avec accusée de réception à l'adresse suivante :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets

92747 NANTERRE CEDEX

En cas de validation du dossier par le transporteur, Neopost France remboursera le client selon les termes décrits dans les conditions générales du transporteur, le tout hors prestation de mandat.

Pour toute autre réclamation, l'utilisateur pourra s'adresser à l'adresse suivante :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets
92747 NANTERRE CEDEX

V. PREUVE DE COMMANDE

L'Utilisateur reconnaît que la commande est irrévocablement passée via le « clic » d'acceptation dans les conditions des présentes CGU.

Le « clic » associé à la procédure d'authentification constitue un engagement ferme ayant valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

Vis-à-vis des transporteurs, les données fournies par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du site et qui sont conservées dans le système d'information de Neopost France ou des transporteurs ont valeur probante quant aux commandes passées. Elles seront opposables aux parties dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout autre document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

VI. RESPONSABILITE

Malgré tous les moyens mis en œuvre par Neopost France, celle-ci ne peut garantir que le site sera exempt d'anomalies ou d'erreurs ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le site fonctionnera sans interruption, Neopost France se réserve le droit de modifier, suspendre ou interrompre le service, notamment pour les besoins de maintenances sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Neopost France ne sera pas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Neopost France ne sera pas responsable de dommages résultant de l'utilisation du site par l'Utilisateur ou de son impossibilité d'y accéder.

Les offres de transport proposées sur le site proviennent des données fournies par les transporteurs référencés. Neopost France ne garantit pas leur exhaustivité ni leur contenu, qui sont présentées sous l'entière responsabilité des transporteurs. Neopost France ne garantit pas que le site mesenvois.fr présente l'ensemble des offres du marché.

En aucun cas Neopost France ne peut être responsable au titre de l'exécution des prestations effectuées par le transporteur.

Sauf dysfonctionnements du site qui seraient imputables à Neopost France, celle-ci ne pourra être tenue responsable des anomalies survenant au cours de la commande, du traitement et de l'impression du bordereau d'expédition.

La responsabilité de Neopost France ne peut être engagée, dans le cadre de cette obligation générale de moyens, qu'à concurrence du montant total hors taxes de la prestation en cause, plafonné en tout état de cause à la somme de 20 000 € (vingt mille euros), sauf cas de faute lourde prouvée par l'Utilisateur. En tout état de cause, et dans cette limite, Neopost France n'est tenue qu'à la réparation des dommages matériels et immatériels strictement consécutifs à sa défaillance. En aucun cas, l'Utilisateur ne peut réclamer la réparation de préjudices indirects tels que notamment perte d'exploitation, perte de chances, préjudice commercial, etc.. sans que cette énumération soit exhaustive.

En outre Neopost France décline toute responsabilité concernant les dommages résultant de la perte de données téléchargées par l'Utilisateur via le Service.

VII. RESILIATION - SUSPENSION DU SERVICE

En cas de non-respect, par l'Utilisateur, des présentes CGU, Neopost France mettra l'Utilisateur en demeure de remédier à ce manquement. En cas de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, ou en cas de nouveau manquement, Neopost France pourra, de plein droit et sans formalités judiciaires, avec effet immédiat, désactiver le compte de l'Utilisateur et/ou résilier le contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait de ce manquement

Nonobstant ce qui précède, toute utilisation frauduleuse du service, des identifiants et mots de passe, toute utilisation du service susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit, pour Neopost France, de clôturer le compte de l'Utilisateur et de résilier le contrat, sans mise en demeure préalable et sans préjudice du droit à indemnisation auquel Neopost France pourrait prétendre.

Toute résiliation du contrat du fait de l'Utilisateur emportera la perte définitive, pour l'Utilisateur, du solde de son Avance Client et/ou de ses Packs non consommés.

VIII. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le service et plus généralement toute information et tout élément apparaissant sur le site sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, toute traduction, adaptation, modification ou toute autre utilisation du site faite sans le consentement de Neopost France est illicite.

L'Utilisateur s'interdit toute exploitation commerciale ou à but lucratif de tout ou partie du site ou du service.

IX. TRANSFERT - CESSION

Neopost France pourra transférer en tout ou partie les droits et/ou obligations objet du contrat à toute société ou personne qu'elle désignera, Neopost France restant garante vis-à-vis de l'Utilisateur de la bonne exécution du contrat.

X. PUBLICITE

L'Utilisateur autorise expressément Neopost France à citer ou à faire figurer dans quelque communication et sur quelque support que ce soit, le nom et/ou la marque de l'Utilisateur à titre de référence commerciale.

XI. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU étaient déclarées non valides en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations garderaient leur valeur entière.

Le non-exercice par Neopost France des droits résultant des présentes CGU n'emporte pas renonciation de sa part à s'en prévaloir à tout moment et ne porte pas atteinte à la validité de tout ou partie de ses droits.

XII. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

A défaut d'accord amiable, tout litige éventuel entre Neopost France et l'Utilisateur sera soumis au droit français et relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qu'il s'agisse d'action en référé, de demandes incidentes, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

XIII. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Neopost France s'engage à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative au traitement informatisé des données à caractère personnel et ses Décrets d'application.

L'Utilisateur autorise de façon expresse Neopost France à collecter les informations à caractère personnel nécessaire pour les besoins de l'exécution du Service. Les données

ne seront utilisées par Neopost France, ses filiales et les Transporteurs que dans le cadre de la fourniture du Service mesenvois.fr.

L'Utilisateur dispose à l'égard de toutes ses données à caractère personnel d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression. L'exercice de ces droits se fait en transmettant à Neopost France une demande par email à mesenvois@neopost.fr ou par courrier à :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets
92747 NANTERRE CEDEX

Si l'Utilisateur demande à supprimer son Compte, Neopost France détruit les données de l'Utilisateur dans un délai de deux mois maximum à compter de la demande.

Neopost France se réserve le droit de communiquer et d'exploiter les données recueillies à des fins statistiques auprès de tous tiers, de façon non personnelle dans les conditions prévues par la loi.

XIV. Retard de paiement

Tout retard de règlement donne lieu à l'application de pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Il rend en outre immédiatement exigible l'intégralité des créances dues à Neopost France.

En cas de non règlement de factures, Neopost France aura la faculté de suspendre l'exécution du Service sans préavis.

XV. Liens vers d'autres sites

Il est possible que ce site vous permette d'accéder à d'autres sites Internet. Neopost France ne contrôle pas ces sites, et vous accédez à ceux-ci à vos seuls risques et périls. En outre, Neopost France ne donne son aval à, ni n'approuve aucun produit ni aucune information proposé sur un quelconque site auquel vous pourriez accéder par le biais de celui-ci. Pour déterminer si vous vous trouvez toujours sur ce site Internet, ou si vous êtes passé à un autre site, vérifiez l'adresse Internet affichée par votre navigateur. Neopost France rejette toute responsabilité concernant le contenu de tout site ayant un lien avec ce site.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE MESENVOIS.FR

PARTICULIERS

mesenvois.fr est un site de Neopost France permettant aux Utilisateurs l'accès à des offres de transporteurs référencés par Neopost France permettant la conclusion en ligne de contrats de transport avec ces derniers avec impression des documents indispensables à l'envoi.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») régissent l'ensemble des relations entre Neopost France et les Utilisateurs relatives à l'utilisation du site et aux services souscrits sur le site.

L'Utilisateur reconnaît, préalablement à toute inscription et transaction, avoir pris connaissance des présentes CGU ; le fait pour l'Utilisateur de cocher la case prévue à cet effet vaut acceptation pure et simple des CGU.

Neopost France se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes CGU à tout moment en mettant en ligne sur le site une nouvelle version des CGU. Seules les CGU en ligne lors de la prise de commande sont applicables à la commande considérée.

I. INSCRIPTION ET UTILISATION DU SERVICE

L'inscription aux services est gratuite et réservée uniquement aux Utilisateurs. Cette inscription se fait par l'intermédiaire d'une page internet où il sera demandé des informations permettant l'identification de l'Utilisateur et la création de son Compte.

L'Utilisateur déclare et garantit que les informations communiquées sur le site mesenvois.fr sont exactes, complètes et devra veiller à ce qu'elles soient constamment à jour. L'Utilisateur est seul responsable des informations communiquées ainsi que du contenu des fichiers qu'il envoie via le site.

Une fois l'inscription validée, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont envoyés par @mail à l'Utilisateur afin qu'il puisse se connecter et avoir accès aux différents services. L'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de ceux-ci.

De manière générale, l'Utilisateur garantit Neopost France contre toute action qui serait engagée à son encontre du fait de l'utilisation du site ou du service par l'Utilisateur ou sous son contrôle.

L'utilisation du service est subordonnée à un accès à Internet, Tous les frais de connexion au service sont à la charge de l'Utilisateur. L'Utilisateur se déclare averti que les

performances du service dépendent en grande partie des caractéristiques de son matériel et du type de connexion choisi. Neopost France ne peut garantir à l'Utilisateur un accès permanent, sécurisé, et confidentiel au service (par exemple : difficulté technique, défaillance de la liaison Internet, ...).

II. LES SERVICES PROPOSES PAR LE SITE

A/ Services pour l'envoi d'un colis par un transporteur référencé

a) Utilisation du site

- L'Utilisateur rentre tout d'abord les caractéristiques de son envoi (poids, destination et dimensions si nécessaire)
- L'Utilisateur est responsable du contenu de ses expéditions et des informations transmises relatives à son envoi.
- Dans le cas où les données concernant l'envoi sont incorrectes ou dans le cas où l'emballage est inapproprié, le transporteur est en droit de refuser l'expédition ou de l'accepter en facturant un surcout à la charge de l'Utilisateur. En cas de refus de l'envoi les frais de stockages et de renvoi seront à la charge du client. En cas d'acceptation de prise en charge de l'envoi les frais correspondants seront débités de sa carte bancaire.
- mesenvois.fr lui présente ensuite les offres de différents transporteurs référencés triés suivant les critères définissables par l'Utilisateur (qualité de service, prix, nom du transporteur etc...)
- L'Utilisateur choisit sa prestation puis remplit les informations indispensables à l'envoi : adresse de l'expéditeur et du destinataire, heure de collecte de l'envoi ...
- Une fois ces informations entrées, l'Utilisateur valide son envoi et les CGV du transporteur sélectionné, cette action ayant pour conséquence :
 - De confirmer l'ordre de transport auprès des transporteurs
 - De permettre l'édition et l'impression des étiquettes et bordereaux (si nécessaire) indispensables à l'envoi du colis
 - De valider la commande et permettre la facturation de l'Utilisateur

L'Utilisateur aura ensuite la possibilité à tout moment de:

- Visualiser le statut de ses envois dans la chaîne logistique du transporteur via le site internet du transporteur
- Voir l'historique complet de ses précédents envois

b) Transports et Livraisons

L'Utilisateur conclut avec le transporteur via mesenvois.fr et donne mandat à la société Neopost France d'effectuer le paiement auprès du transporteur pour son compte de la prestation de transport qu'il aura préalablement choisie sur le site sous son entière responsabilité et selon les informations qu'il aura communiquées. Cette prestation est effectuée par le transporteur sélectionné par l'Utilisateur et reste sous l'entière responsabilité du transporteur suivant ses conditions générales spécifiques que l'utilisateur accepte lors de la validation de sa commande. L'Utilisateur se doit notamment de respecter certaines règles quant à la bonne saisie des informations d'expédition (adresses, poids et dimensions de l'envoi), à la qualité des emballages mais aussi quant à la conformité des matériels transportés. En cas de non-conformité de l'envoi, le transporteur pourra notamment en fonction de ses conditions générales spécifiques être amené :

- A bloquer l'envoi non conforme de l'Utilisateur, laissant à ce dernier la charge des frais de récupération du colis,
- A charger des frais d'acheminement supplémentaires correspondant à l'envoi non conforme.

c) Prix

Les prix des services proposés par les transporteurs sont détaillés sur le site ainsi que les frais et commissions de Neopost France. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la passation de commandes par l'utilisateur étant précisé que Neopost France et chacun des transporteurs peuvent modifier leurs tarifs à tout moment.

d) Conditions et modes de paiement

- Le paiement des se fait par l'intermédiaire d'une page dédiée sur le site par carte bancaire (VISA, EUROCARD/MASTERCARD). L'utilisation de ce moyen de paiement se fait par le biais d'un site sécurisé.
- L'utilisateur pourra à tout moment sur le site mesenvois.fr avoir accès à une visualisation de l'ensemble des prestations qui lui ont été facturées

III. RECLAMATION

Pour toute réclamation concernant la prestation de transport (retard de livraison et/ou perte du colis lors de la souscription d'une assurance ad valorem), l'utilisateur devra :

- Ouvrir un dossier de réclamation auprès du transporteur avec les pièces justificatives demandées par ce dernier (les adresses de contact étant présentes sur le site mesenvois.fr)
- Ouvrir un dossier de réclamation auprès de mesenvois.fr par lettre recommandée avec accusée de réception à l'adresse suivante :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets
92747 NANTERRE CEDEX

En cas de validation du dossier par le transporteur, Neopost France remboursera le client selon les termes décrits dans les conditions générales du transporteur, le tout hors prestation de mandat.

Pour toute autre réclamation, l'utilisateur pourra s'adresser à l'adresse suivante :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets
92747 NANTERRE CEDEX

IV. PREUVE DE COMMANDE

L'Utilisateur reconnaît que la commande est irrévocablement passée via le « clic » d'acceptation dans les conditions des présentes CGU.

Le « clic » associé à la procédure d'authentification constitue un engagement ferme ayant valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

Vis-à-vis des transporteurs, les données fournies par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du site et qui sont conservées dans le système d'information de Neopost France ou des transporteurs ont valeur probante quant aux commandes passées. Elles seront opposables aux parties dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout autre document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

V. RESPONSABILITE

Malgré tous les moyens mis en œuvre par Neopost France, celle-ci ne peut garantir que le site sera exempt d'anomalies ou d'erreurs ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le site fonctionnera sans interruption, Neopost France se réserve le droit de modifier, suspendre ou interrompre le service, notamment pour les besoins de maintenances sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Neopost France ne sera pas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Neopost France ne sera pas responsable de dommages résultant de l'utilisation du site par l'Utilisateur ou de son impossibilité d'y accéder.

Les offres de transport proposées sur le site proviennent des données fournies par les transporteurs référencés. Neopost France ne garantit pas leur exhaustivité ni leur contenu, qui sont présentées sous l'entière responsabilité des transporteurs. Neopost France ne garantit pas que le site mesenvois.fr présente l'ensemble des offres du marché.

En aucun cas Neopost France ne peut être responsable au titre de l'exécution des prestations effectuées par le transporteur.

Sauf dysfonctionnements du site qui seraient imputables à Neopost France, celle-ci ne pourra être tenue responsable des anomalies survenant au cours de la commande, du traitement et de l'impression du bordereau d'expédition.

La responsabilité de Neopost France ne peut être engagée, dans le cadre de cette obligation générale de moyens, qu'à concurrence du montant total hors taxes de la prestation en cause, plafonné en tout état de cause à la somme de 20 000 € (vingt mille euros), sauf cas de faute lourde prouvée par l'Utilisateur. En tout état de cause, et dans cette limite, Neopost France n'est tenue qu'à la réparation des dommages matériels et immatériels strictement consécutifs à sa défaillance. En aucun cas, l'Utilisateur ne peut réclamer la réparation de préjudices indirects tels que notamment perte d'exploitation, perte de chances, préjudice commercial, etc.. sans que cette énumération soit exhaustive.

En outre Neopost France décline toute responsabilité concernant les dommages résultant de la perte de données téléchargées par l'Utilisateur via le Service.

VI. RESILIATION - SUSPENSION DU SERVICE

En cas de non-respect, par l'Utilisateur, des présentes CGU, Neopost France mettra l'Utilisateur en demeure de remédier à ce manquement. En cas de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, ou en cas de nouveau manquement, Neopost France pourra, de plein droit et sans formalités judiciaires, avec effet immédiat, désactiver le compte de l'Utilisateur et/ou résilier le contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait de ce manquement

Nonobstant ce qui précède, toute utilisation frauduleuse du service, des identifiants et mots de passe, toute utilisation du service susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit, pour Neopost France, de clôturer le compte de l'Utilisateur et de résilier le contrat, sans mise en demeure préalable et sans préjudice du droit à indemnisation auquel Neopost France pourrait prétendre.

VII. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le service et plus généralement toute information et tout élément apparaissant sur le site sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, toute traduction, adaptation, modification ou toute autre utilisation du site faite sans le consentement de Neopost France est illicite.

L'Utilisateur s'interdit toute exploitation commerciale ou à but lucratif de tout ou partie du site ou du service.

VIII. TRANSFERT – CESSION

Neopost France pourra transférer en tout ou partie les droits et/ou obligations objet du contrat à toute société ou personne qu'elle désignera, Neopost France restant garante vis-à-vis de l'Utilisateur de la bonne exécution du contrat.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU étaient déclarées non valides en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations garderaient leur valeur entière.

Le non-exercice par Neopost France des droits résultant des présentes CGU n'emporte pas renonciation de sa part à s'en prévaloir à tout moment et ne porte pas atteinte à la validité de tout ou partie de ses droits.

IX. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU étaient déclarées non valides en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations garderaient leur valeur entière.

Le non-exercice par Neopost France des droits résultant des présentes CGU n'emporte pas renonciation de sa part à s'en prévaloir à tout moment et ne porte pas atteinte à la validité de tout ou partie de ses droits.

X. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

A défaut d'accord amiable, tout litige éventuel entre Neopost France et l'Utilisateur sera soumis au droit français et relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qu'il s'agisse d'action en référé, de demandes incidentes, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

XI. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Neopost France s'engage à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative au traitement informatisé des données à caractère personnel et ses Décrets d'application.

L'Utilisateur autorise de façon expresse Neopost France à collecter les informations à caractère personnel nécessaire pour les besoins de l'exécution du Service. Les données ne seront utilisées par Neopost France, ses filiales et les Transporteurs que dans le cadre de la fourniture du Service mesenvois.fr.

L'Utilisateur dispose à l'égard de toutes ses données à caractère personnel d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression. L'exercice de ces droits se fait en transmettant à Neopost France une demande par email à mesenvois@neopost.fr ou par courrier à :

Neopost France
Service Réclamation – mesenvois.fr
3-5 boulevard des Bouvets
92747 NANTERRE CEDEX

Si l'Utilisateur demande à supprimer son Compte, Neopost France détruit les données de l'Utilisateur dans un délai de deux mois maximum à compter de la demande.

Neopost France se réserve le droit de communiquer et d'exploiter les données recueillies à des fins statistiques auprès de tous tiers, de façon non personnelle dans les conditions prévues par la loi.

XII. Retard de paiement

Tout retard de règlement donne lieu à l'application de pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Il rend en outre immédiatement exigible l'intégralité des créances dues à Neopost France.

En cas de non règlement de factures, Neopost France aura la faculté de suspendre l'exécution du Service sans préavis.

XIII. Liens vers d'autres sites

Il est possible que ce site vous permette d'accéder à d'autres sites Internet. Neopost France ne contrôle pas ces sites, et vous accédez à ceux-ci à vos seuls risques et périls. En outre, Neopost France ne donne son aval à, ni n'approuve aucun produit ni aucune information proposé sur un quelconque site auquel vous pourriez accéder par le biais de celui-ci. Pour déterminer si vous vous trouvez toujours sur ce site Internet, ou si vous êtes passé à un autre site, vérifiez l'adresse Internet affichée par votre navigateur. Neopost France rejette toute responsabilité concernant le contenu de tout site ayant un lien avec ce site.

CONDITIONS GENERALES DES TRANSPORTEURS REFERENCES SUR LE SITE MESENOIS.FR

CHRONOPOST



CONDITIONS GENERALES DE VENTE 01 Septembre 2011

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 par CHRONOPOST sous la marque CHRONOPOST INTERNATIONAL®.

La liste des pays desservis ainsi que les spécificités des services proposés figurent dans les brochures commerciales éditées par CHRONOPOST et/ou 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.

Le fait pour l'expéditeur de donner l'ordre d'expédition vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

Aucune condition particulière ni autres conditions générales émanant de l'expéditeur ne peuvent, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les présentes conditions. De même aucun agent ou substitué de CHRONOPOST n'est habilité à en modifier les dispositions.

Les relations contractuelles sont régies par les présentes conditions générales, sans préjudice de l'application des conventions applicables au transport international par air, par route ou par mer.

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.

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 ne doit pas excéder 110 cm
- Dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale d'1 cm et de 200 grammes
- les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux)
- les colis mal ou partiellement emballés,
- les colis mal étiquetés ou dont l'étiquette est illisible, masquée,
- les colis avec un élément de débord,

Et en général tout colis nécessitant un tri manuel particulier.

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

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale et **sans que cette liste soit limitative**, 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 composés même partiellement de métaux précieux, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières, les titres ou moyens de paiement au porteur et notamment les effets de commerce, chèques cadeaux, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support soumis à la légalité du transport de fonds et permettant d'effectuer un paiement fongible ;**
- **les animaux ou êtres vivants ou morts, 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 objets d'art, les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- les produits contrefaits,
- 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, outre les objets relevant des restrictions ci-dessus, ne peuvent être pris en charge :

- les fourrures, plantes et denrées périssables, psychotropes, valeurs négociables en bourse et tous 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 relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de 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 pour cette dernière, de quelque nature que ce soit.

En outre, dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait 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.

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.

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. L'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales. Pour les envois internationaux ainsi que pour les envois pour lesquels les livraisons en boîte postale (P.O. Box) sont acceptées, le numéro de téléphone du destinataire est une mention complémentaire obligatoire qui doit être portée par l'expéditeur sur le bordereau de transport.

- **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. 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 en appliquant les règles suivantes : Le poids pris en compte pour la facturation sera le poids réel ou volumétrique sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés.

L'expéditeur autorise CHRONOPOST à procéder à la régularisation des sommes facturées au vu des modifications ainsi obtenues.

- **Formalités douanières** : l'expéditeur 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'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, 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.

6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

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.

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 constitue non limitativement des cas d'exonération.

Si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour la valeur d'origine de la marchandise, 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 et Chrono Classic est fixée à 23 € par kilogramme sans pouvoir excéder 690 € par colis.

Dans l'hypothèse où le colis litigieux contiendrait des chèques libellés ou des cartes bancaires, la responsabilité de CHRONOPOST est uniquement engagée pour les frais directs de reconstitution des dits chèques ou des cartes contenus dans les envois, dans les limites précitées. En aucun cas la responsabilité de CHRONOPOST ne saurait être engagée pour la valeur nominale des chèques libellés contenus dans les envois, la perte de trésorerie liée à un retard ou à une perte survenue en cours d'acheminement ou les conséquences du rejet de chèques pour production tardive ou de l'utilisation illicite du contenu.

7.2 RETARD

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 prise en charge 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, ainsi que pour les livraisons en boîte postale, en poste restante et TSA, le délai de livraison peut être allongé d'un jour. Pour la Corse, et le lendemain des jours fériés, la livraison peut intervenir dans la journée sans engagement de délai.

Pour les envois 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.

En cas de retard à la livraison de son fait, CHRONOPOST s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder **le prix du transport, droits, taxes et frais divers exclus**, (conformément à l'article 22.3 du contrat type – décret n° 99-269 du 6 avril 1999).

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 dans les brochures commerciales éditées par CHRONOPOST ou sur www.chronopost.fr ou conditions contractuelles spécifiques, à l'exception des restrictions à la prise en charge ou des envois contenant des chèques libellés et des cartes bancaires.

L'expéditeur doit déclarer la valeur hors taxes du colis au recto du bordereau de transport, à compter du premier euro et payer la prime correspondante. La valeur assurée se substitue de plein droit au plafond d'indemnité fixé à l'article 7.1.

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. CHRONO RETOUR EXPRESS DE PAIEMENT®

Ce service réservé aux entreprises disposant d'un contrat ou aux envois préparés en ligne sur www.chronopost.fr 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.

10. RECLAMATION

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation doit être spécifiquement adressée au « **Service Clients** », dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, **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...).

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.

11. PRIX

La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation réalisée 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 réglementation de l'Association du Transport aérien international (IATA) : $(\text{long.cm} \times \text{largeur.cm} \times \text{hauteur.cm})/5000$.

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

(art. 17 du contrat type – décret n° 99-269 du 6 avril 1999, modifié par le décret n° 2007-1226 du 20 août 2007, et la loi n°2008-776 du 4 août 2008- art.38). Le non respect de l'obligation de répercussion des hausses du gazole dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement.

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur et les expéditions comportant plus de 5 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, un supplément de facturation sera appliqué par colis.

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.441-6 du C. Com).

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 au taux de trois fois le taux d'intérêt légal sur la base des sommes non réglées, 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.

Sauf convention particulière, toutes taxes d'importation et d'exportation sur les colis, et autres charges imposées au colis seront payables à la livraison.

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. 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.

15. 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.

16. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Tout litige relatif aux présentes relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

Toutes les informations et données collectées vous concernant sont obligatoires à la gestion de vos commandes et à nos relations commerciales. Elles peuvent être également transmises à des sociétés qui contribuent à cette relation. CHRONOPOST, responsable du traitement, conserve ces informations et données afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, l'expéditeur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations le concernant. Pour exercer l'un de ces droits, l'expéditeur devra écrire à : CHRONOPOST – 10, place du Général de Gaulle, à Antony (92768) Cedex. L'expéditeur peut également s'opposer au fait de recevoir de la prospection commerciale ou promotionnelle en écrivant à la même adresse.



Conditions Générales de Transport de DHL
EXPRESS (Janvier 2011)

AVIS IMPORTANT

Lorsque vous faites appel aux prestations de DHL, vous acceptez, en qualité d'Expéditeur, pour votre compte et pour le compte de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, que les présentes Conditions Générales s'appliquent à partir du moment où DHL aura accepté l'Envoi sauf disposition contraire à laquelle un responsable dûment habilité de DHL aura donné son assentiment par écrit.

Le terme "Envoi" désigne tous documents ou colis transportés sous une lettre de transport, et qui pourront être transportés par tous moyens choisis par DHL, y compris par avion, par route ou par tout autre mode de transport. Par "lettre de transport" il conviendra d'entendre toute étiquette produite par les systèmes automatisés de DHL, toute lettre de transport, ou bordereau d'expédition et ladite lettre de transport incorporera les présentes clauses et conditions. Chaque Envoi sera transporté sur la base d'une responsabilité limitée conformément aux dispositions des présentes. Si l'Expéditeur souhaite une protection accrue, une assurance pourra être mise en place moyennant un coût supplémentaire. (Voir ci-après pour des informations supplémentaires). "DHL" désigne tout membre du Réseau mondial DHL EXPRESS.

1. Douane, Exportations et Importations

DHL pourra fournir l'une quelconque des prestations suivantes pour le compte de l'Expéditeur dans le cadre de l'exécution des services qu'il rend à ce dernier : (1) remplir tous documents, modifier les codes du produit ou du service, et payer tous droits et taxes exigés par les lois et règlements en vigueur, (2) intervenir en tant que transitaire de l'Expéditeur pour les besoins de la Douane et du contrôle des exportations et en tant que Destinataire aux seules fins de désigner un agent en douane en vue d'assurer le dédouanement et l'entrée sur le territoire et (3) dérouter l'Envoi à l'agent en douane du Destinataire ou à toute autre adresse sur demande faite par toute personne dont DHL peut raisonnablement penser qu'elle est investie de l'autorité nécessaire à cet effet.

2. Envois non acceptés

L'Expéditeur convient que l'Envoi est acceptable à des fins de transport et sera considéré comme inacceptable si :

- Ledit objet est classé matériel à risque, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'IATA (Association Internationale du Transport Aérien), l'ICAO (Organisation Internationale de l'Aviation Civile), l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, par tout département gouvernemental concerné ou tout autre organisme pertinent ;
- A défaut de la déclaration en douane exigée par les règlements douaniers en vigueur ;
- ou
- Il contient des marchandises contrefaites, des animaux, des lingots d'or, des devises, des banderoles fiscales ou des vignettes, des effets de commerce au porteur, des métaux et pierres précieuses, des armes à feu (qu'elles soient vraies ou fausses), des pièces détachées d'armes à feu, des armes, des explosifs, des minutions, des restes humains, du matériel pornographique ou des stupéfiants) ;
- DHL décide qu'il lui est impossible de transporter l'objet en toute sécurité ou conformément à la loi ;
- Son emballage est défectueux ou inadéquate.

3. Livraisons et impossibilités de livraisons

Les Envois ne pourront pas être livrés à des boîtes postales ou à des codes postaux.

Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire fournie par l'Expéditeur (qui dans le cas de services courrier sera réputée être le premier service postal destinataire) mais ne seront pas forcément remis en main propre au Destinataire désigné. Des expéditions à destination d'adresses comportant une zone centrale de réception seront livrées à cette zone. Si l'Envoi est considéré comme inacceptable, ou s'il a été sous-évalué au regard de la douane, ou si le Destinataire ne peut être identifié ni retrouvé de manière raisonnable ou si le Destinataire refuse la livraison ou refuse de payer la livraison, DHL déploiera tous efforts raisonnables pour retourner l'Envoi à l'Expéditeur aux frais de ce dernier, et à défaut l'objet pourra être transféré, aliéné ou vendu par DHL sans que la responsabilité de DHL soit engagée à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne, et le produit de la vente sera affecté au paiement des frais engagés et des coûts administratifs qui y sont liés, et le solde sera restitué à l'Expéditeur.

4. Inspection

DHL a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout Envoi sans en donner notification.

5. Frais des Envois

Les frais de transport de DHL sont calculés en fonction du poids réel ou volumétrique, la donnée la plus élevée devant être retenue, et tout Envoi pourra faire l'objet d'un nouveau pesage ou d'une nouvelle mesure par DHL afin de confirmer ledit calcul. L'Expéditeur paiera ou remboursera à DHL tous frais d'envoi, frais annexes, tous droits et taxes dus à raison des prestations fournies par DHL ou exposés par DHL pour le compte de l'Expéditeur ou du Destinataire ou de tout tiers ainsi que tous dommages et intérêts, amendes et frais encourus si l'Envoi est jugé inacceptable à des fins de transport au sens des dispositions de l'article 2.

6. Responsabilité de DHL

La responsabilité de DHL est strictement limitée aux seuls pertes et dommages directs et à l'intérieur des limites par kilo/livre énoncées dans le présent article 6. Tous autres types de perte ou de préjudice sont exclus (y compris mais sans que cela soit limitatif, la perte de recettes, d'un intérêt ou d'affaires futures) que ladite perte ou ledit préjudice soit spécial ou indirect, et même si l'attention de DHL a été attirée sur le risque d'une telle perte ou d'un tel préjudice avant ou après acceptation de l'Envoi. Si le transport de l'objet considéré conjugue le transport par avion, par route ou tout autre mode de transport, il sera considéré avoir été transporté par avion. La responsabilité de DHL par Envoi transporté, sans préjudice des articles 7-11 des présentes, sera limitée à la valeur réelle en numéraire de l'Envoi et ne dépassera pas les sommes suivantes :

**25,00 USD /kilogramme ou 11,34 USD /livre pour des Envois transportés par avion ou d'autres moyens de transport à l'exception du transport routier ; ou
12,00 USD /kilogramme ou 5,44 USD /livre pour des Envois transportés par la route.**

Les réclamations sont limitées à une réclamation par Envoi, et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de toute perte ou de tout préjudice en relation avec ladite réclamation. Si l'Expéditeur estime que ces limites sont insuffisantes, il lui appartient de souscrire l'assurance indiquée à l'article 8 (Assurance de l'Envoi) ou sa propre assurance, faute de quoi l'Expéditeur assumera tous les risques de perte ou de préjudice.

7. Délai de réclamation

Toutes réclamations devront être formulées par écrit et soumises à DHL dans les trente (30) jours de la date de l'acceptation par DHL de l'Envoi, faute de quoi la responsabilité de DHL ne sera nullement engagée.

8. Assurance de l'Envoi¹

DHL pourra mettre en place une assurance au profit de l'Expéditeur couvrant la

valeur monétaire réelle de toute perte ou de tout préjudice matériel affectant l'Envoi, à condition que l'Expéditeur complète la partie consacrée à l'assurance au recto de la lettre de transport ou demande une telle assurance par le biais des systèmes automatisés de DHL et verse la prime applicable. L'assurance de l'Envoi ne couvre pas les pertes ou préjudices indirects ni les pertes ou préjudices causés par des retards.

9. Retard dans la livraison de l'Envoi et garantie de remboursement

DHL déploiera tous efforts raisonnables pour livrer l'Envoi conformément aux calendriers de livraison habituels de DHL, mais ces calendriers ne sont pas impératifs et ne font pas partie intégrante du contrat. La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour tous pertes ou préjudices causés du fait d'un retard dans la livraison de l'Envoi.

En cas de retard de livraison, certains services bénéficient d'une garantie de remboursement qui accorde, dans certains cas, un avoir ou un remboursement de tout ou partie des frais de transport de l'Envoi. Les conditions particulières applicables à la garantie de remboursement services sont disponibles sur le site Internet de DHL (www.dhl.com) ou auprès du Service Clientèle de DHL.

10. Circonstances indépendantes de la volonté de DHL

La responsabilité de DHL ne sera pas engagée pour toute perte ou tout préjudice résultant de circonstances indépendantes de la volonté de DHL. Ces circonstances comprennent, sans que cela soit limitatif, les dommages électriques ou magnétiques causés à des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques, ou effacement de ceux-ci ; tout défaut ou caractéristique liée à la nature de l'Envoi, même connus de DHL ; tous actes ou omissions de la part d'une personne non employée ou sous contrat avec DHL par exemple l'Expéditeur, le Destinataire, un tiers, un employé des douanes ou autre agent public ; les cas de force majeure, par exemple tremblement de terre, cyclone, tempête, inondation, brouillard, guerre, accident d'avion ou embargo, émeute ou trouble affectant la paix civile, conflits sociaux.

11. Conventions internationales

Si l'Envoi est transporté par avion et a pour destination finale ou fait escale dans un pays autre que le pays de départ, la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, s'applique. Pour les transports internationaux par route, la Convention relative au transport international de Marchandises par route (CMR) peut s'appliquer. Ces conventions limitent la responsabilité de DHL en cas de perte ou de préjudice.

12. Garanties et dédommagement à la charge de l'Expéditeur

L'expéditeur dédommagera et dégagera DHL de toute responsabilité pour toute perte ou tout préjudice résultant de tout manquement de la part de l'Expéditeur à se conformer aux lois et règlements applicables et de tout manquement de l'Expéditeur à respecter les affirmations et garanties suivantes :

- Toutes les informations fournies par l'Expéditeur ou son représentant sont complètes et exactes ;
- L'objet à expédier a été préparé par les employés de l'Expéditeur dans des locaux sûrs ;
- L'Expéditeur a employé un personnel digne de confiance pour préparer l'objet à expédier ;
- L'Expéditeur a protégé l'objet à expédier contre toute ingérence non autorisée au cours de la préparation, l'entreposage et l'envoi dudit objet à DHL ;
- L'objet à expédier est libellé, conditionné et marqué de l'adresse dans des conditions propres à assurer son transport en toute sécurité dans le cadre d'une manutention conforme aux normes habituelles ;
- Tous lois et règlements en matière de douane, d'importation et d'exportation et tous autres lois et règlements ont été respectés ; et
- La feuille de transport a été signée par le représentant habilité de l'Expéditeur et les clauses et conditions ont pour l'Expéditeur force obligatoire.

¹ Assurance non disponible pour le Courrier International (DHL Globalmail Business)

13. Trajet

L'Expéditeur accepte toutes modifications du trajet suivi par l'Envoi, y compris toutes éventuelles escales intermédiaires.

14. Loi applicable

Tout litige né de l'application des présentes Clauses et Conditions ou se rapportant de quelque façon que ce soit à celles-ci, sera soumis, au bénéfice de DHL, à la compétence non-exclusive des juridictions du pays d'origine de l'Envoi et régi par les lois dudit pays et l'Expéditeur reconnaît irrévocablement la compétence desdites juridictions, à moins qu'elle ne soit contraire aux lois applicables.

15. Caractère dissociable

L'invalidité ou l'insusceptibilité d'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes n'aura aucune incidence sur les autres dispositions des présentes Clauses et Conditions.

FEDEX



Conditions de Transport

Les présentes Conditions de Transport (« Conditions ») EXCLUENT TOUTE RESPONSABILITE de Federal Express (« FedEx ») et de ses employés ou agents en cas de perte, de dommage ou de retard dans certaines circonstances, LIMITENT SA RESPONSABILITE aux montants indiqués lorsqu'une telle responsabilité est acceptée et PREVOIENT LA NOTIFICATION DES RECLAMATIONS dans des délais très stricts. Il est important que les Expéditeurs prennent bonne note des présentes Conditions et, si nécessaire, souscrivent des assurances pour la protection de leurs intérêts.

Les Envois sont soumis aux tarifs locaux et aux conditions des filiales, succursales de FedEx ou des contractants indépendants qui acceptent l'Envoi.

1. APPLICATION

1.1 – Les présentes Conditions s'appliquent aux transports d'Envois provenant de et entre différents pays sélectionnés en Europe, au Moyen Orient, dans le sous-continent indien et en Afrique (« EMEA ») et provenant de et entre des lieux spécifiques situés dans des pays sélectionnés de la zone EMEA utilisant les services ou les options de services de FedEx suivants (dans la mesure où ceux-ci sont disponibles) : FedEx Europe First™, FedEx® International Next Flight, FedEx International First®, FedEx International Priority®, FedEx International Priority® Freight, FedEx International Priority® Plus, FedEx International Broker Select®, FedEx International Priority DirectDistribution™, FedEx International Economy®, FedEx International Economy® Freight, FedEx International MailService®, FedEx 1Day® Freight, FedEx® Priority Overnight et FedEx® Standard Overnight. Ces services peuvent être modifiés de temps à autre. Sur demande, les clients peuvent être informés des destinations couvertes par les services de FedEx. Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux Envois intra-Royaume-Uni et intra-Inde pour lesquels des conditions de transport distinctes s'appliquent. Veuillez-vous référer à www.fedex.com pour les conditions de transport applicables aux Envois domestiques transportés à l'intérieur du Royaume-Uni et à www.fedex.com pour les conditions de transport applicables aux Envois domestiques transportés en Inde (Note : les adresses URL www.fedex.com sont susceptibles de subir des modifications). Les Envois ne provenant pas de l'EMEA à destination de l'EMEA ou d'autres destinations internationales sont soumis à des tarifs locaux et aux conditions générales de la filiale, de la succursale ou du contractant indépendant de FedEx qui a accepté l'Envoi.

1.2 – Le transport par avion d'un Envoi peut être soumis à la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 telle qu'amendée par le Protocole de la Haye du 28 septembre 1955 et par tous Protocoles ultérieurs ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et par tous Protocoles ultérieurs, ainsi que par la Convention de Guadalajara du 18 septembre 1961. Les Envois transportés partiellement ou uniquement par route - que ce soit par accord explicite ou non - dans, vers ou à partir d'un pays qui adhère à la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (la « CMR ») sont soumis aux dispositions de la CMR. Les Envois transportés de et entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays sont soumis aux règles impératives prévues par les lois de ce pays.

1.3 – Les présentes Conditions prévalent sur toutes les précédentes conditions générales de FedEx pour les services auxquels elles s'appliquent. FedEx se réserve le droit de modifier les présentes Conditions unilatéralement et sans notification. Les présentes Conditions sont publiées sous forme imprimée et électronique à l'adresse www.fedex.com. La version électronique à l'adresse www.fedex.com prévaut. Les présentes Conditions complètent et détaillent les conditions générales imprimées au verso du Bordereau d'expédition (international) FedEx. En cas de divergence entre les présentes Conditions et les conditions imprimées sur tout Bordereau d'expédition (international) FedEx, manifeste, étiquette de transport ou tout autre document de transport, les présentes Conditions prévaudront dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec les règles impératives en matière de responsabilité dans le domaine du transport international prévues par les Conventions de Varsovie ou de Montréal et leurs Protocoles ultérieurs respectifs ou par d'autres Conventions applicables ou avec tout tarif applicable ; ou, pour les Envois transportés de et entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays, avec les règles impératives en matière de responsabilité dans le domaine du transport prévues par les lois de ce pays.

1.4 – Les présentes Conditions (dont les termes incluent les accords et conventions auxquels il est fait expressément référence) constituent l'intégralité de l'accord entre parties et, conformément aux dispositions de l'Article 1.3, prévalent, annulent et remplacent toutes autres conditions, écrites ou orales, figurant dans un quelconque autre document et, notamment, toutes conditions que l'Expéditeur chercherait à imposer ou toutes déclarations écrites ou orales relatives à ces Conditions.

L'Expéditeur confirme qu'il renonce à réclamer l'application de toutes autres dispositions, conditions ou

garanties en ce qui concerne l'utilisation des services qui font l'objet des présentes Conditions.

1.5 – Les présentes Conditions ne pourront être annulées ou modifiées ou complétées que si un accord est établi par écrit entre l'Expéditeur et un représentant de FedEx expressément habilité à cet effet.

1.6 – L'Expéditeur sera lié par la signature de l'un de ses employés, subordonnés et agents, quel qu'il soit, sur le Bordereau d'expédition (international).

2. DEFINITIONS

« Conditions » désigne les présentes Conditions de Transport dont les termes incluent également les accords, lois et conventions auxquels il est fait expressément référence, telles que modifiées et mises à jour par FedEx de temps à autre.

« FedEx » désigne la société Federal Express Corporation, ses filiales et succursales, leurs employés et agents respectifs et leurs contractants indépendants. Le contrat de transport est conclu avec la filiale, la succursale ou le contractant indépendant de FedEx qui accepte l'Envoi de l'Expéditeur.

« L'Expéditeur » ou « l'Envoyeur » désigne la personne (physique ou morale) dont le nom est indiqué sur le Bordereau d'expédition (international) comme étant celui de l'expéditeur.

« Le Consignataire » ou « le Destinataire » désigne la personne dont le nom est indiqué sur le Bordereau d'expédition (international) comme étant celui du destinataire.

« Colis » désigne tout objet ou article accepté par FedEx, y compris tout article présenté par l'Expéditeur utilisant les systèmes automatisés, appareils de mesure, manifestes ou Bordereaux d'expédition internationaux de FedEx.

« Envoi » désigne un ou plusieurs articles, soit sous forme de Colis, soit sous forme de fret, figurant sur un seul Bordereau d'expédition (international).

« Bordereau d'expédition (international) » désigne tout document de transport, manifeste, étiquette, cachet, bordereau d'expédition, déclaration électronique ou tout autre élément similaire utilisé dans le système de transport de FedEx.

« Frais de Transport » désigne les rétributions, frais et montants correspondant au transport d'un Envoi par FedEx conformément aux présentes Conditions ou toutes rétributions subséquentes, à l'exclusion de toutes rétributions ou frais qui peuvent être appliqués tels que (sans limitation) les frais de Valeurs Déclarées, les rétributions pour traitement spécial, les droits de douane et taxes et les droits supplémentaires.

« Jour ouvrable » désigne les jours pendant lesquels les entreprises du pays ou de la région d'expédition ou du pays ou de la région de destination exercent leur activité commerciale. Les jours ouvrables et jours fériés peuvent varier suivant le pays ou la région de destination. Les clients sont priés de contacter FedEx pour toute livraison qui pourrait en être affectée.

« Frais » désigne les Frais de Transport ou tous autres frais ou surcharges dus ou perçus pour le transport d'un Envoi en application des présentes Conditions, en ce compris mais de manière non limitative les Frais Accessoires, frais de Valeur Déclarée, frais de traitement spécial ou toute autre surcharge décrite dans les présentes Conditions ou dans les mises à jour de ces Conditions et, si et lorsque cela est applicable, les droits de douane, taxes et autres coûts concernant le transport d'un Envoi raisonnablement exposés par FedEx.

« Valeur Déclarée pour le Transport » signifie la valeur qui est, le cas échéant, indiquée par l'Expéditeur sur le Bordereau d'expédition (international) et qui constitue le montant maximum de la responsabilité de FedEx en rapport avec l'Envoi du Colis.

« Valeur Déclarée en Douane » signifie le prix de vente ou le coût de remplacement du contenu de l'Envoi requis pour les besoins du dédouanement.

« Délais de livraison » signifie les délais de livraison publiés relatifs aux services de FedEx ou les délais de livraison indiqués par le Service Client que FedEx s'engage à respecter pour l'Envoi prenant en considération les marchandises transportées, la date, la destination, le poids et la valeur de l'Envoi.

« Numéro de Compte FedEx » ou « Compte FedEx » signifie le numéro attribué par FedEx à un client qui permet au système FedEx de synthétiser les mouvements de compte et de facturer le Débiteur de façon appropriée.

« Envois Intra-Européens » désigne les Envois entre des pays sélectionnés en Europe tels que définis par FedEx de temps à autre à l'adresse suivante www.fedex.com.

3. TARIFS

Les devis de tarifs et de service effectués par les employés et agents de FedEx seront établis sur la base des informations fournies par l'Expéditeur, mais les tarifs et coûts de service définitifs pourront varier en fonction de l'Envoi réellement remis et de l'application des présentes Conditions. FedEx n'est pas responsable et ne procédera à aucune adaptation, aucun remboursement et n'octroiera aucune remise en cas de divergence entre tout devis de tarifs et de service effectué préalablement à la remise de l'Envoi et les tarifs appliqués. FedEx fournit uniquement des estimations pour les droits de douane et taxes par le biais des estimations de Droits de Douane et Taxes sur FedEx® Global Trade Manager à l'adresse fedex.com mais les droits de douane et taxes définitifs sont susceptibles de varier.

Les tarifs appliqués seront ceux en application au moment où le contrat de transport est conclu.

4. FACTURATION

4.1 – Sans préjudice du droit que FedEx se réserve de réclamer le paiement de tout Frais de Transport d'avance conformément aux présentes Conditions, les factures relatives aux Frais de Transport sont payables sans remise dans les 15 jours de la date de facturation. Les factures relatives aux droits de douane et taxes sont payables dès réception. FedEx se réserve le droit d'augmenter de plein droit et sans mise en demeure tout montant impayé à la date d'exigibilité de 15 % à titre de pénalité pour frais administratifs (ou d'un montant tel qu'appliqué par FedEx conformément aux conditions générales de paiement locales applicables) et d'un intérêt annuel au taux de 6 % au-dessus du taux de la Banque Centrale Européenne (ou d'un montant tel qu'appliqué par FedEx conformément aux conditions générales de paiement locales applicables) calculé pour tout mois commencé ou au taux d'intérêt maximum prévu par la législation applicable dans le cas où celui-ci serait inférieur.

4.2 – « Facture à l'Envoyeur » ou « Facture à l'Expéditeur » indique que les Frais seront facturés à l'Expéditeur.

4.3 – « Facture au Consignataire » ou « Facture au Destinataire » indique que les frais seront facturés au Consignataire ou au Destinataire. Pour facturer les Frais de Transport au Destinataire, le Destinataire devra disposer d'un Numéro de Compte FedEx valable, lequel devra figurer dans la partie réservée à cet effet dans le Bordereau d'expédition (international). Les Envois facturés au Destinataire ne peuvent être transportés que vers certaines destinations. Si le Destinataire refuse de payer, les Frais de Transport seront automatiquement facturés à l'Expéditeur.

4.4 – « Facture au Tiers » indique que les frais seront facturés à une personne autre que l'Expéditeur ou le Destinataire. Le Numéro de Compte FedEx valable du tiers devra figurer dans la partie réservée à cet effet sur le Bordereau d'expédition (international). Si ce n'est pas le cas ou si le tiers ne procède pas au paiement, les Frais de Transport seront automatiquement facturés à l'Expéditeur et, le cas échéant, les droits de douane et taxes au Destinataire.

4.5 – Pour les transactions « Facture à l'Expéditeur », « Facture au Destinataire » ou « Facture au Tiers » (voir ci-dessous), les Colis ne seront pas acceptés si un Numéro de Compte FedEx valide n'a pas été indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). Les Numéros de Compte FedEx ne sont pas transférables. Toute mauvaise utilisation, en ce compris la consolidation non autorisée d'Envois appartenant à différentes parties, peut avoir pour conséquence la perte de toute réduction de prix et le refus du service. Le client à qui un Compte FedEx a été alloué est responsable de tous les Frais facturés à ce Compte, en ce compris les frais résultant d'une utilisation non autorisée. Le titulaire du Compte FedEx est responsable du maintien du Numéro de Compte FedEx en sécurité. Le Numéro de Compte FedEx ne devra être communiqué qu'aux personnes qui disposent de l'autorisation de procéder à des Envois en utilisant le Compte FedEx. Dans le cas où le Compte FedEx ne serait pas maintenu à jour, ce Compte pourra être placé sous statut « cash only ». Le placement d'un Compte sous statut « cash only » peut avoir pour effet le retard, le rejet ou le renvoi des Colis jusqu'à ce que les modalités nécessaires en vue du paiement aient été accomplies.

4.6 – Les droits de douane et taxes pourront, le cas échéant, être déterminés en fonction du contenu des Envois. FedEx n'est pas tenue d'avancer le paiement des droits de douane et taxes et peut demander à l'Expéditeur, au Destinataire ou au tiers responsable de payer ces droits de douane et taxes d'avance. Le Destinataire sera tenu de les acquitter sauf si la case « Facture à l'Envoyeur des Droits et Taxes » ou « Facture au Tiers des Droits et Taxes » a été cochée sur le Bordereau d'expédition (international) et qu'un Numéro de Compte valable a été indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). Ces options sont disponibles pour certaines destinations seulement. Des informations supplémentaires en ce qui concerne ces

destinations sont disponibles sur demande.

4.7 – QUELLES QUE SOIENT LES INSTRUCTIONS DE PAIEMENT OU NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE, L'EXPEDITEUR EST TOUJOURS REDEVABLE EN DERNIER RESSORT DE TOUS FRAIS AFFERENTS A UN ENVOI, Y COMPRIS, LE CAS ECHEANT, TOUS DROITS DE DOUANE OU TAXES.

4.8 – Les Frais qui requièrent la conversion d'une monnaie distincte de celle dans laquelle le Débiteur est facturé seront calculés quotidiennement en utilisant le prix d'offre moyen obtenu auprès de OANDA, à savoir un service de change sur internet. Ce prix d'offre moyen constitue le prix moyen auquel les acheteurs offrent d'acheter les monnaies aux vendeurs durant la période donnée. Ces taux de conversion peuvent être consultés à l'adresse www.oanda.com. La conversion en Euros de monnaies des pays membres de l'Union Européenne sera soumise au taux de change imposé. Des frais supplémentaires de change de 1,75 % seront dus pour la conversion de toute monnaie autre que le US dollar en US dollar, de 2,3 % pour la conversion de US dollars en toute autre monnaie et de 2,0 % pour la conversion entre toutes monnaies autres que le US dollar. Il n'y a aucun frais de change entre les monnaies liées à l'Euro. Les Frais en monnaies autres que le US dollar qui ne sont pas librement convertibles seront convertis en US dollars et facturés au compte du Débiteur soit au taux du marché, soit au taux officiel auquel FedEx a été autorisée d'acheter des US dollars avec la monnaie en question, et ce au choix de FedEx. Le taux correspondant à celui de la date du transport sera utilisé pour la conversion des monnaies non-sujettes à une hyper-inflation. Cependant, FedEx se réserve le droit d'utiliser le taux de change de la date de la facture et non celui de la date du transport dans les pays où la monnaie est volatile.

5. CORRECTIONS DE FACTURES / POIDS VOLUMETRIQUES

5.1 – FedEx pourra contrôler chaque Bordereau d'expédition (international) afin de vérifier le service choisi et le poids du Colis/de l'Envoi. Si le service choisi ou le poids ne sont pas corrects, FedEx peut corriger à tout moment le Bordereau d'expédition (international) et la facture tiendra compte de ces corrections. Dans ce cas, FedEx disposera du droit de facturer des frais de traitement spéciaux pour avoir été contrainte de procéder à ces corrections et modifications.

5.2 – Lorsque les Bordereaux d'expédition internationaux sont établis par l'Expéditeur au moyen d'un système automatisé, toute omission ou donnée incorrecte mentionnée dans le Bordereau d'expédition (international) concernant le poids ou le nombre de Colis donnera lieu à une facturation sur la base de l'estimation de FedEx du nombre de Colis transportés et de leurs poids volumétriques au moment de la facturation ou sur la base d'une estimation standard du poids par Colis, établie par FedEx. Cette estimation standard peut être communiquée sur demande.

5.3 – Des Frais pourront être dus sur la base du poids volumétrique. Le poids volumétrique se calcule en multipliant longueur x hauteur x largeur du Colis (le tout en centimètres ou en pouces) et en divisant par 5 000 ou tout autre nombre tel que spécifié par FedEx de temps à autre à l'adresse fedex.com. Si le résultat est supérieur au poids réel, des Frais supplémentaires pourront être dus en fonction du poids volumétrique. Les tarifs relatifs à ces Frais supplémentaires peuvent être communiqués sur demande et peuvent être modifiés par FedEx sans notification.

6. REFUS OU REJET D'ENVOIS

FedEx se réserve le droit de refuser, de retenir, d'annuler, de postposer ou de renvoyer un Envoi à tout moment lorsque FedEx considère que cet Envoi serait susceptible d'entraîner des dommages ou retards pour d'autres Envois, des biens ou des personnes ou lorsque son transport est interdit par la loi ou contrevient à une quelconque disposition des présentes Conditions, ou lorsque le Compte FedEx de la personne ou de l'entité responsable du paiement n'offre pas de bonnes garanties de solvabilité. Le fait que FedEx accepte un Envoi n'implique pas que cet Envoi soit conforme aux lois ou réglementations applicables ou aux présentes Conditions.

7. LIMITATIONS

7.1 – Les limitations en matière de taille et de poids de Colis varient suivant les pays ou les services de FedEx. Ces informations sont disponibles sur demande.

7.2 – Aucune limite n'est imposée au poids total d'un Envoi comprenant plusieurs articles (excepté pour l'Argentine) à condition que chaque Colis individuel faisant partie de l'Envoi n'excède pas la limite de poids par Colis indiquée pour la destination. Les Envois dépassant 255 kilos doivent faire l'objet d'un accord préalable avec FedEx. Ces informations sont disponibles sur simple demande.

7.3 – Les Colis extra-larges sont des articles pesant moins de 68 kilos (ou la limite du pays de destination) et qui excèdent 330 cm (ou la limite du pays de destination) en longueur et circonférence combinées. Ces articles peuvent être refusés, ou, à la seule discrétion de FedEx, peuvent être considérés comme des Envois FedEx International Priority® Freight ou FedEx International Economy® Freight si cela est accepté par FedEx. Une facturation pour un poids minimum de 68 kilos peut être appliquée quel que soit le poids réel.

7.4 – Les Envois de « FedEx® Enveloppe » et de « FedEx® Pak » doivent être présentés dans l'emballage FedEx approprié.

7.5 – Il est impossible d'indiquer plus d'un type de service sur un seul bordereau d'expédition (international) et il est impossible d'expédier plus d'une FedEx® Enveloppe, d'une FedEx® Box de 10 kg ou d'une FedEx® Box de 25 kg en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

7.6 – L'Expéditeur est autorisé à expédier jusqu'à dix marchandises différentes en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

7.7 – L'Expéditeur est autorisé à expédier jusqu'à 999 Colis en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

7.8 – Les Envois Intra-Européens envoyés en utilisant le service FedEx International Economy®, pesant plus de 50 kilos et ayant une circonférence (= circonférence de l'Envoi plus le côté le plus long) de plus de 3 m, une longueur de plus de 2 m, une hauteur de plus de 0,6 m ou une largeur de plus de 0,8 m ne sont pas acceptés pour le transport. Tout Envoi excédant ces limites ayant été accepté par inadvertance peut être facturé au client comme un service FedEx International Economy® Freight.

8. ARTICLES NON TRANSPORTABLES

8.1 – Les articles suivants ne peuvent être transportés vers aucune destination, sauf accord contraire de FedEx :

1) ARGENT (pièces de monnaie, espèces, billets de banque, effets de commerce négociables équivalents à des espèces tels que des titres, actions, obligations et bons de caisse endossés), PIECES DE MONNAIE ET TIMBRES DE COLLECTION ;

2) EXPLOSIFS (les explosifs de la classe 1.3 ne sont pas acceptés pour le transport par FedEx. Dans certains pays, les explosifs de la classe 1.4 peuvent être acceptés pour le transport. Le Service Client doit être contacté avant l'envoi pour plus de précisions), FEUX D'ARTIFICE ET AUTRES ARTICLES DE NATURE INCENDIAIRE OU INFLAMMABLE ;

3) CORPS HUMAINS, ORGANES OU PARTIES DU CORPS, EMBRYONS HUMAINS ET ANIMAUX, RESTES HUMAINS INCINERES OU DECOMPOSES ;

4) ADRESSES APO/FPO ;

5) ENVOIS AVEC LIVRAISON CONTRE PAIEMENT ;

6) ARMES A FEU, MATERIEL DE GUERRE ET PIECES ;

7) DENREES ALIMENTAIRES, NOURRITURES ET BOISSONS PERISSABLES NECESSITANT D'ETRE REFRIGEREES OU NECESSITANT UN ENVIRONNEMENT CONTROLE ;

8) PLANTES ET CORPS VEGETAUX, EN CE COMPRIS LES GRAINES ET LES FLEURS COUPEES (LES FLEURS COUPEES SONT ACCEPTEES POUR CERTAINES DESTINATIONS. LES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES SUR DEMANDE) ;

9) BILLETS DE LOTERIE, ARTICLES DE JEU LORSQUE CEUX-CI SONT INTERDITS PAR LA LOI ;

10) DENREES PERISSABLES (AUTRES QUE CELLES PREVUES SOUS LE POINT (7)) sauf accord préalable ;

11) ARTICLES PORNOGRAPHIQUES ET/OU OBSCENES ;

12) Sauf accord préalable, ENVOIS OBJETS DE :

a) PASSAVANTS (autorisant l'importation temporaire à des fins de présentation, etc. sans droits).
b) DEMANDES DE REMBOURSEMENT (demandes de remboursement de droits d'entrée lors de l'exportation).

c) DOCUMENTS D'IMPORTATION TEMPORAIRE (autorisant l'importation temporaire pour réparation, etc.).

d) Lettres de Crédit. Les Envois faisant l'objet de Lettres de Crédit sont, d'une manière générale, interdits, excepté les envois faisant l'objet de Lettres de Crédit nécessitant un « accusé de réception », tel que défini par l'Article 25 de l'USP600, envoyés en utilisant le Bordereau d'expédition (international) relatif au FedEx Expanded Service International ;

13) DECHETS DANGEREUX, EN CE COMPRIS MAIS SANS LIMITATION, LES AIGUILLES ET/OU SERINGUES HYPODERMIQUES UTILISEES OU DECHETS MEDICAUX ;

14) GLACE (EAU CONGEELEE) ;

15) ENVOIS EXIGEANT L'OBTENTION PAR FEDEX D'UNE LICENCE OU AUTORISATION SPECIALE DE TRANSPORT, D'IMPORTATION OU D'EXPORTATION ;

16) ENVOIS DONT LE TRANSPORT, L'IMPORTATION OU L'EXPORTATION EST INTERDIT(E) PAR UNE QUELCONQUE LOI OU REGLEMENTATION ;

17) ENVOIS AYANT UNE VALEUR DECLAREE EN DOUANE SUPERIEURE A LA VALEUR AUTORISEE (voir Article 18 : VALEUR DECLAREE ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITE) ;

18) LES PRODUITS DANGEREUX SAUF SI LEUR TRANSPORT EST PERMIS A L'ARTICLE 9 « PRODUITS DANGEREUX » ;

19) LES ANIMAUX MORTS OU NATURALISES ;

20) LES COLIS HUMIDES, QUI FUIENT OU EMETTENT UNE QUELCONQUE ODEUR ;

21) LES COLIS EMBALLEES DANS DU PAPIER KRAFT ;

22) LES ANIMAUX VIVANTS ET LES INSECTES, EXCEPTE SI L'ENVOI EST COORDONNE ET APPROUVE PAR LE BUREAU LIVE ANIMAL FEDEX. LES CLIENTS PEUVENT PRENDRE CONTACT AVEC FEDEX LOCALEMENT POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS. LES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET LES POISSONS VIVANTS NE SONT PAS ACCEPTEES ;

23) LES ENVOIS QUI SONT SUSCEPTIBLES D'ENDOMMAGER OU CAUSER DU RETARD AUX EQUIPEMENTS, AU PERSONNEL OU AUX AUTRES ENVOIS ;

FedEx exclut expressément toute responsabilité pour les Envois des articles précités (que ces Envois aient été acceptés par erreur ou non et même si FedEx avait été avisée du contenu des Envois).

8.2 – Pour les Envois Intra-Européens envoyés en utilisant le service FedEx International Economy®, les articles suivants, en sus des articles listés à l'Article 8.1, ne sont pas acceptés pour le transport :

1) Colis d'une valeur de plus de 5 000 euros (3 500 euros lorsque l'adresse du Destinataire est en Autriche et 1 250 euros lorsque l'adresse du Destinataire est en Pologne) ;

2) Marchandises qui sont insuffisamment emballées ;

3) Marchandises qui requièrent un traitement spécial ou prudent (parce qu'elles sont par exemple particulièrement fragiles ou ne peuvent être transportées que verticalement ou déposées sur un certain côté) ;

4) Marchandises périssables ou nécessitant une température contrôlée, dépouilles, animaux vivants ;

5) Biens de valeur (par exemple, argent, métaux et pierres précieuses, bijoux, perles authentiques, objets d'art, articles de collection, antiquités) ;

6) Marchandises qui, si elles sont endommagées ou perdues, peuvent causer d'importants dommages indirects (par exemple, des écrits avec des données sensibles) ;

7) Cartes de téléphones ou cartes prépayées (par exemple, pour les téléphones portables) ;

- 8) Documents de valeur (e.g. valeurs mobilières, lettres de change, livrets d'épargne) ;
- 9) Armes à feu, pièces détachées d'armes, et munitions ;
- 10) Colis dont la livraison ou le stockage est interdit par la loi ;
- 11) Tabacs et liqueurs ;
- 12) Effets personnels et marchandises carnet ATA ;
- 13) Marchandises dangereuses de toutes sortes ;
- 14) Colis palettisés ;
- 15) Peaux et fourrures ;
- 16) Marchandises en décomposition, infectieuses ou répugnantes.

Tout Colis accepté par inadvertance en violation des restrictions ci-dessus peut être facturé comme service FedEx International Priority®.

8.3 – Des limitations supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de la destination, du service utilisé et des diverses autorisations réglementaires et douanières qui peuvent être imposées pour certaines marchandises, ayant pour effet de rallonger le temps de transit. FedEx se réserve le droit de rejeter des Colis sur la base de ces limitations ou pour des raisons de sécurité. FedEx dispose du droit de facturer des frais administratifs concernant les Colis rejetés et, le cas échéant, les frais de renvoi des marchandises à l'Expéditeur. Des informations supplémentaires sont disponibles sur demande.

8.4 – La Garantie de Remboursement (voir Article 17) n'est pas applicable en ce qui concerne les articles non transportables.

9. PRODUITS DANGEREUX

9.1 – Toutes les destinations de FedEx n'acceptent pas les produits dangereux, certaines destinations de FedEx n'acceptent pas certaines classes de produits dangereux et les services de FedEx n'acceptent pas tous les produits dangereux pour le transport. Les Envois qui tombent sous le coup de l'Accord Européen concernant le Transport International de Produits Dangereux par Route (ADR) requièrent des dispositions spéciales pour le transport et l'Expéditeur doit contacter FedEx pour obtenir une confirmation de transport ou convenir des dispositions avant le transport. FedEx se réserve le droit de refuser les Produits Dangereux vers toute destination où ils ne peuvent être acceptés en vertu de la loi applicable.

9.2 – Tous les Colis contenant des produits dangereux doivent se conformer aux Instructions Techniques pour la Sécurité du Transport Aérien de Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), aux Directives de l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) en matière de Produits Dangereux, aux variations de FedEx Express listées dans l'édition en vigueur des tarifs IATA ou aux autres réglementations applicables. L'Expéditeur sera seul responsable pour tout dommage causé par le non-respect des règles IATA ou de toute réglementation applicable. L'Expéditeur doit prévoir et sera responsable de l'emballage effectif et adéquat des produits dangereux, conformément à toutes les exigences en matière de classification, emballage, marquage et étiquetage, documentation ainsi qu'à toutes les exigences légales et réglementaires applicables. L'Expéditeur sera responsable et devra s'assurer que le Destinataire respecte toutes les exigences légales et réglementaires applicables. Les produits dangereux peuvent uniquement être transportés à l'international en utilisant le Bordereau d'expédition (international) relatif au FedEx Expanded Service International lorsque qu'un Bordereau d'expédition (international) sous forme papier est utilisé (voir également l'Article 14.5 : ACHEMINEMENT ET LIVRAISON).

9.3 – L'Expéditeur doit respecter toutes les lois, tous les règlements et toutes les règles applicables concernant l'emballage, le marquage et l'étiquetage des Envois de sang et de produits sanguins, que ceux-ci soient ou non infectieux.

9.4 – Les emballages FedEx ne peuvent pas être utilisés pour le transport de produits dangereux (excepté les Substances Biologiques, Catégorie B [UN3373], qui peuvent être expédiées dans le FedEx® Pak UN 3373) (voir également les Articles 10.3 et 10.4 : EMBALLAGE ET MARQUAGE).

9.5 – Les batteries au lithium (UN 3090) non rechargeables nécessitent un accord préalable avant envoi. Pour plus de précisions, allez sur fedex.com en entrant le mot clé « batteries au lithium ».

9.6 – Chaque Envoi doit être accompagné d'un formulaire de Déclaration IATA pour les Produits Dangereux de l'Expéditeur lorsque cela est requis.

9.7 – Note : FedEx peut être légalement tenue de signaler aux autorités locales compétentes les Envois de produits dangereux non correctement déclarés ou non déclarés. L'Expéditeur peut être tenu de payer des amendes ou des pénalités en vertu de la loi applicable. La réglementation sur les produits dangereux impose que chaque Expéditeur ait reçu une formation professionnelle spécifique en matière de produits dangereux avant de remettre un Envoi contenant des produits dangereux à FedEx ou à un autre transporteur aérien. Lorsque des individus remettent un Envoi contenant des produits dangereux, l'Envoi doit être correctement classifié, emballé, marqué et étiqueté et identifié en tant que produit dangereux, et comprendre la documentation nécessaire pour les produits dangereux.

9.8 – FedEx est tenue de mettre en place une séparation adéquate dans tous les véhicules et avions entre les produits dangereux non compatibles. Cette obligation peut avoir pour conséquence que l'Envoi doive être transféré sur le prochain camion ou vol disponible dans lequel une séparation adéquate peut être mise en place.

9.9 – La Garantie de Remboursement (voir Article 17) n'est pas applicable aux Envois de produits dangereux.

10. EMBALLAGE ET MARQUAGE

10.1 – Tous les Colis doivent être préparés et emballés par l'Expéditeur afin de permettre un transport par air ou par route sans dommage dans des conditions ordinaires de manutention dans un environnement de transport express et en conformité avec les lois, règles et réglementations applicables, y compris celles concernant l'emballage, le marquage et l'étiquetage. Il incombe à l'Expéditeur de compléter le Bordereau d'expédition (international) correctement. Chaque Envoi doit être marqué de façon lisible et durable avec le nom, la rue, la ville et le pays, y compris le code postal, de l'Expéditeur et du Destinataire. Pour les Envois internationaux, l'adresse de l'Expéditeur doit mentionner le pays dans lequel l'Envoi est remis à FedEx.

10.2 – Tout objet susceptible de subir un dommage dû aux conditions de transport par avion telles que les changements de température ou de pression atmosphérique, doit être correctement protégé par l'Expéditeur par un emballage approprié. FedEx n'assumera aucune responsabilité pour les dommages résultant des changements de température ou de pression atmosphérique.

10.3 – FedEx n'assure pas le transport à température régulée. En aucun cas FedEx ne sera obligée de rajouter de la neige carbonique aux Envois ou de fournir des services de réglage, nonobstant toute déclaration contraire, orale ou écrite, de la part du client ou de FedEx. FedEx ne recommande pas l'usage de glace (eau congelée) comme réfrigérant.

10.4 – Si le Destinataire refuse un Colis ou si le Colis présente des fuites, est endommagé ou émet des odeurs (collectivement des « Fuites »), il sera dans la mesure du possible renvoyé à l'Expéditeur. Si le Colis est refusé par l'Expéditeur ou s'il ne peut être renvoyé en raison des Fuites, l'Expéditeur sera responsable et accepte de rembourser ou d'indemniser FedEx pour tous les coûts, frais et dépenses exposés en relation avec le nettoyage et/ou la destruction du Colis. FedEx se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause, de refuser ou de détruire tout Colis présentant des traces de Fuites.

11. INSPECTION DES COLIS

11.1 – FedEx pourra, à sa seule discrétion ou à la demande des autorités compétentes, ouvrir et vérifier tout Envoi à tout moment sans préavis et n'encourra aucune responsabilité de ce fait.

11.2 – En application des réglementations en vigueur, FedEx est tenue de contrôler les Envois aux rayons X. FedEx peut procéder à cet examen et l'Expéditeur et le Destinataire renoncent à toute plainte pour tout dommage ou retard (en ce compris mais sans limitation la Garantie de Remboursement) qui résulteraient de cet examen.

12. CONTROLE DOUANIER

12.1 – Les Envois qui traversent des frontières nationales sont susceptibles de devoir être dédouanés par la Douane du pays de destination, avant la livraison au Destinataire.

12.2 – L'Expéditeur est tenu de s'assurer que les biens envoyés peuvent être admis à entrer dans le pays de destination. Tous les Frais exposés pour l'envoi vers et le retour à partir des pays où l'entrée n'est pas

permise sont de la responsabilité de l'Expéditeur.

12.3 – FedEx peut, dans certains cas, à sa seule discrétion, accepter les instructions du Destinataire d'utiliser un agent en douane autre que FedEx ou l'agent désigné par l'Expéditeur. Dans tous les cas, FedEx se réserve le droit de dédouaner l'Envoi si l'agent ne peut être déterminé, si l'agent n'effectue pas le dédouanement ou si les données complètes et correctes de l'agent ne sont pas fournies (en ce compris sans limitation le nom, l'adresse, le téléphone et le code postal).

12.4 – Il incombe à l'Expéditeur de s'assurer que tous les documents nécessaires, outre le Bordereau d'expédition (international), sont fournis et dûment complétés conformément à toutes les lois, règles et réglementations applicables, en ce compris mais sans limitation, les lois relatives aux douanes, à l'importation ou à l'exportation et les réglementations gouvernementales de tous les pays de destination, d'origine, traversés et où le Colis sera transporté. A défaut de présentation de ces documents et/ou s'ils ne sont pas dûment complétés (y compris le bordereau d'expédition (international)), FedEx ne pourra être tenue pour responsable ni envers l'Expéditeur, ni envers toute autre personne d'aucune perte ni d'aucun frais ou retard causés par le non-respect par l'Expéditeur des obligations citées ci-dessus. Dans le cas où l'Envoi serait retenu par les douanes ou autres autorités ou agences en raison de documents manquants ou incorrectement complétés, FedEx peut dans un premier temps tenter d'en aviser le Destinataire. Si la loi locale exige que les documents soient remis par le Destinataire et que celui-ci reste en défaut de le faire dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, l'Envoi pourra être considéré comme non distribuable (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES). Si le Destinataire reste en défaut de transmettre les informations ou documents nécessaires et que la loi locale permet à l'Expéditeur de les fournir, FedEx peut tenter d'en aviser l'Expéditeur. Dans le cas où l'Expéditeur resterait en défaut de les fournir dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, l'Envoi sera considéré comme non distribuable. FedEx n'encourra aucune responsabilité du fait de son incapacité de livrer l'Envoi en raison des documents manquants ou incorrectement complétés, que FedEx ait tenté ou non d'en aviser le Destinataire ou l'Expéditeur. FedEx disposera du droit de facturer des frais administratifs concernant ses démarches en vue d'obtenir les informations complètes et correctes.

12.5 – Si applicable, un Expéditeur résidant ou établi dans l'Union Européenne peut autoriser FedEx ou ses agents à effectuer et déposer une déclaration d'exportation ou de réexportation et toutes les actions qui y sont liées en tant que représentant direct au nom, pour le compte et aux risques de l'Expéditeur.

12.6 – FedEx se réserve le droit de facturer des Frais supplémentaires concernant le dédouanement et les services accessoires relatifs aux opérations de dédouanement des Envois (« Frais Accessoires pour les Services de Dédouanement »). Les clients peuvent contacter FedEx pour plus d'informations concernant les Frais Accessoires pour les Services de Dédouanement.

12.7 – FedEx n'assume aucune responsabilité pour les Envois abandonnés en Douane, et ces Envois peuvent être considérés non livrables (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES).

13. DROITS ET TAXES

13.1 – Sans préjudice des Articles 4.6 et 4.7, FedEx peut, si et lorsque cela est applicable, décider d'avancer pour le compte de la partie responsable de leur paiement (« le Débiteur ») tous droits de douane et taxes. Pour tout Envoi, FedEx peut contacter le Débiteur préalablement au dédouanement afin de confirmer les modalités en vue du remboursement des montants avancés. A sa discrétion, FedEx peut exiger que la confirmation des modalités de remboursement constitue une condition au dédouanement et à la livraison lorsque, sans que cette énumération ne soit limitative, FedEx a des raisons de craindre pour la solvabilité du Destinataire ou lorsqu'il s'agit d'Envois ayant une haute valeur déclarée.

13.2 – Si le Destinataire ou le tiers à qui la confirmation du remboursement est réclamée refuse de payer les droits et taxes nécessaires en vue de la délivrance de l'Envoi par les Douanes, FedEx peut contacter l'Expéditeur. Si l'Expéditeur refuse toute modalité acceptable en vue du remboursement de FedEx, l'Envoi sera soit renvoyé à l'Expéditeur, soit placé dans un entrepôt général, soit placé dans un entrepôt en douane, soit considéré comme non distribuable (Voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES). L'Expéditeur sera responsable du paiement des premiers Frais de Transport mais également des Frais de renvoi. Si FedEx avance des montants au titre de droits de douane et taxes au lieu de destination ou au lieu de renvoi, l'Expéditeur sera tenu de lui payer ces montants ainsi que tous les frais supplémentaires liés à cette avance des droits de douane et taxes par FedEx.

13.3 – Tout Envoi peut être retardé si FedEx n'a pas obtenu confirmation des modalités de remboursement des droits de douane et taxes avancés par FedEx. Ces retards ou tout autre manquement aux présentes Conditions ne donnent lieu à aucune responsabilité de FedEx, ne constituent pas des Fautes de Service et ne sont pas couverts par la Garantie de Remboursement (Voir l'Article 17 : GARANTIE DE REMBOURSEMENT et l'Article 19 : NON-RESPONSABILITÉ).

13.4 – Si FedEx fait l'avance des droits de douane et taxes, FedEx se réserve le droit d'imposer une majoration de prix. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs en vigueur chez FedEx au moment de l'Envoi ou bien devra contacter FedEx pour obtenir les explications relatives à la majoration. Nonobstant le droit que FedEx se réserve de vendre les marchandises en vente publique ou de disposer desdites marchandises à sa discrétion en vue d'obtenir les Frais non remboursés, l'Expéditeur reste responsable desdits Frais.

14. ACHEMINEMENT ET LIVRAISON

14.1 – FedEx se réserve le droit de choisir l'itinéraire qui lui semble le plus approprié. Aucun lieu d'arrêt sur l'itinéraire ne pourra faire l'objet d'un accord des parties au moment de la remise de l'Envoi. Certains Envois peuvent être consolidés ou envoyés par FedEx en vue de leur transport sur des véhicules de tiers, par des transporteurs aériens tiers ou sur vol charter ou ligne intérieure de la manière déterminée par FedEx, à sa seule discrétion. FedEx n'a aucune obligation de modifier l'itinéraire d'un Envoi vers un pays tiers ou d'opérer le transport au moyen d'un avion déterminé ou de tout autre véhicule ou via un itinéraire particulier ou d'opérer des connexions à un lieu donné ou conformément à des horaires particuliers. FedEx dispose du droit, sans notification, de substituer ou alterner le transporteur ou l'avion ou tout autre véhicule, modifier le ou les itinéraires ou de décider de faire transporter l'Envoi par route. L'Expéditeur autorise FedEx à modifier l'acheminement de l'Envoi (y compris par l'utilisation d'autres transporteurs) afin de faciliter sa livraison.

14.2 – Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire. Il n'y a aucune obligation de délivrer le Colis personnellement à ce dernier. FedEx peut délivrer à une autre personne ou entité que celle mentionnée sur le Bordereau d'expédition (international). Les adresses à préciser dans le cadre du transport devront toujours indiquer l'adresse complète du Destinataire et son numéro de téléphone ou de fax (Les Colis peuvent être envoyés en poste restante pour certaines destinations internationales, mais dans ce cas un numéro de téléphone, de fax ou de telex doit être indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). FedEx ne peut livrer à une poste restante militaire américaine telle que APO ou FPO).

14.3 – En toutes circonstances, FedEx ne sera pas responsable pour toute plainte liée à la saisie ou la détention des marchandises en transit par les services de Douanes ou par toute autre autorité gouvernementale.

14.4 – Les Envois adressés à des hôtels, hôpitaux, bureaux ou installations de services publics, campus universitaires ou à d'autres lieux ayant un service de réception du courrier ou un point central de réception peuvent être distribués à ce service ou à ce point central de réception, à moins qu'une autre solution n'ait été autorisée ou approuvée par FedEx avant l'envoi.

14.5 – Les produits dangereux ne peuvent être dérouterés vers une adresse autre que l'adresse du Destinataire prévue initialement (Note : Les Envois peuvent toutefois être mis à disposition pour enlèvement par ou renvoyés à l'Expéditeur).

14.6 – Toute modification demandée concernant une adresse, qui ne constitue pas un déroutage ou une correction d'adresse, constitue un nouvel Envoi, et de nouveaux Frais de Transport seront appliqués.

14.7 – Les livraisons opérées le samedi, si ce service est disponible, donneront lieu à des frais de traitement spéciaux dans les pays où le samedi n'est pas un jour ouvrable.

14.8 – L'option FedEx Europe First™ Service relative aux livraisons le matin tôt, si ce service est disponible, donnera lieu à des frais de livraison supplémentaires (les « Frais de Livraison FedEx Europe First™ »).

14.9 – A sa seule discrétion, FedEx peut refuser de prendre en charge ou de livrer un Envoi, ou d'utiliser des modalités alternatives concernant l'enlèvement et la livraison, et ce afin d'assurer la sécurité de ses employés, dans les cas où FedEx estime que ses services seraient utilisés en violation de toute loi, réglementation ou règle applicable.

15. SERVICE DE REDISTRIBUTION

15.1 – Un service de redistribution sera fourni sans frais additionnels. Un avis de passage sera laissé à l'adresse du Destinataire après chaque tentative de livraison, indiquant la date et l'heure de présentation. Tout Envoi qui ne sera pas délivré après trois essais sera renvoyé au bureau de FedEx le plus proche et une tentative d'en informer le Destinataire sera faite. En cas de livraison à une adresse privée (« Livraison Résidentielle »), seule une nouvelle tentative de livraison sera effectuée suite à la tentative initiale.

15.2 – Si l'Envoi n'a pas été distribué après trois (3) essais de livraison

(deux (2) en cas de Livraison Résidentielle) ou a été conservé pendant cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de sa réception et, si applicable, de son dédouanement par la douane du lieu de destination, il sera considéré comme non distribuable (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES).

15.3 – Pour les Envois Intra-Européens utilisant le service FedEx International Economy®, après une première tentative de livraison infructueuse à l'adresse du Destinataire, la livraison peut être faite à un voisin du Destinataire ou l'Envoi peut être mis à disposition pour enlèvement par le Destinataire à un lieu d'enlèvement désigné.

16. ENVOIS NON LIVRABLES

16.1 – Un Envoi non livrable est un Envoi qui ne peut être livré pour différentes raisons, en ce compris sans limitation, lorsque (i) l'adresse du Destinataire est incomplète, illisible, inexacte ou ne peut être localisée, (ii) l'Envoi a été adressé vers une destination qui n'est pas desservie par FedEx, (iii) les bureaux du Destinataire sont fermés, (iv) la livraison est impossible en raison de l'indisponibilité ou du refus d'une personne appropriée d'accepter la livraison ou de signer pour livraison de l'Envoi lors de la tentative initiale de livraison et lors des tentatives subséquentes, (v) l'Envoi ne peut être dédouané, (vi) l'Envoi est susceptible d'endommager ou causer un retard aux autres Envois ou à des biens ou à des personnes, (vii) l'Envoi contient des articles interdits, (viii) le Destinataire est incapable ou refuse de payer pour un Envoi « Facture au Destinataire » ou (ix) l'Envoi n'était pas correctement emballé, (x) le contenu de l'Envoi ou son emballage sont endommagés à un tel point que le ré-emballage n'est pas possible.

16.2 – Dans le cas où un Envoi est non distribuable pour quelque raison que ce soit, FedEx peut tenter d'en aviser l'Expéditeur en vue d'organiser les modalités de renvoi, sans préjudice des contraintes réglementaires locales. Si l'Expéditeur ne peut être contacté dans les cinq (5) jours ouvrables ou reste en défaut de donner des instructions dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, FedEx, à sa seule discrétion, peut renvoyer l'Envoi à l'Expéditeur, placer l'Envoi dans un entrepôt général ou dans un entrepôt sous douane ou détruire l'Envoi. Si un Envoi ne peut être livré, dédouané ou renvoyé, l'Envoi peut être transféré ou détruit par FedEx à sa seule discrétion. L'Expéditeur sera responsable de tous les coûts et Frais relatifs au renvoi, à l'entreposage ou à la destruction de l'Envoi non distribuable, à moins que l'Envoi ne soit non distribuable en raison d'une faute de FedEx.

16.3 – Les Envois qui ne peuvent être renvoyés en raison de contraintes réglementaires locales seront soit placés dans un entrepôt général ou dans un entrepôt en douane ou détruits par FedEx, à sa seule discrétion, quel que soit l'endroit. L'Expéditeur accepte de payer les frais encourus par FedEx pour l'entreposage ou la destruction.

16.4 – Les Frais et coûts de renvoi seront mis à charge de l'Expéditeur ainsi que les Frais de Transport initiaux, sauf si le Colis est non distribuable en raison d'une faute de FedEx. De même, seront dus par l'Expéditeur les autres Frais supportés par FedEx, en ce compris mais sans limitation, les droits de douane et taxes et les frais d'entreposage éventuels. Pour les Envois renvoyés qui contiennent des produits dangereux, l'Expéditeur doit fournir un Bordereau d'expédition (international) complété pour le renvoi et tout autre document nécessaire.

17. GARANTIE DE REMBOURSEMENT

17.1 – FedEx offre une Garantie de Remboursement en ce qui concerne les services ou options de services suivants (dans la mesure où ceux-ci sont disponibles) : FedEx Europe First™, FedEx International First®, FedEx® International Next Flight, FedEx International Priority®, FedEx International Priority® Freight, FedEx International Economy® (seulement pour les Envois intercontinentaux), FedEx International Economy® Freight, FedEx International Priority® Plus, FedEx International Broker Select®, FedEx International Priority DirectDistribution™, FedEx® Standard Overnight, FedEx 1Day® Freight et FedEx® Priority Overnight. Afin d'éviter tout doute, il est précisé que la Garantie de Remboursement ne s'applique pas pour les Envois Intra-Européens utilisant le service FedEx International Economy®. FedEx pourra, sur demande, (à son choix exclusif) soit rembourser, soit créditer la facture des Frais de Transport dus par l'Expéditeur si, à l'occasion de la première tentative de livraison, FedEx délivre l'Envoi 60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue (« Interruption du Service »). Cependant, la règle de Garantie de Remboursement s'appliquera exclusivement si un engagement de livraison a été accepté par FedEx après prise en charge de l'Envoi.

La Garantie de Remboursement, si celle-ci est applicable (les clients peuvent vérifier les détails avec FedEx) peut être suspendue, modifiée ou révoquée à tout moment par FedEx à sa discrétion, sans notification à l'Expéditeur ou au Destinataire.

Un remboursement ou un crédit ne pourra être obtenu qu'aux conditions suivantes :

a) Lorsque le dédouanement ou les autorisations sont retardées en raison de la nécessité d'une inspection ou d'un échantillonnage ou en raison des erreurs ou omissions de l'Expéditeur en ce qui concerne les documents ou lorsque le traitement de l'Envoi est retardé en raison des obligations de FedEx de se conformer aux réglementations en matière d'aviation ou de sécurité, l'heure de livraison prévue est modifiée en ajoutant un jour ouvrable pour chaque jour (ou partie de jour) durant lequel le dédouanement est différé.

b) Pour les Envois facturés et pour les Envois effectués en utilisant le système automatisé de FedEx, FedEx doit recevoir une notification de la Faute de Service dans les 15 jours qui suivent la date de la facture. L'Expéditeur doit fournir en même temps que la preuve de son paiement le numéro de la facture à laquelle le paiement se rapporte. Si la facture n'est pas payée en totalité, le motif de tout frais impayé doit être précisé ainsi que le numéro du Bordereau d'expédition (international) et le numéro de suivi du Colis.

c) Pour les Envois non facturés par FedEx (si ceux-ci sont payés en espèce, par chèque, par virement ou par carte de crédit ou par tout autre mode de paiement), l'Expéditeur doit notifier par écrit à FedEx la Faute de Service dans les 15 jours après la date de l'Envoi.

d) La notification doit comporter le Numéro de Compte FedEx éventuel, le numéro du Bordereau d'expédition (international) ou le numéro de suivi du Colis, la date de l'Envoi et l'information complète et exacte sur le Destinataire.

e) Il n'y aura pas de Faute de Service si dans les 30 jours après que la demande de remboursement/crédit a été notifiée à FedEx, FedEx fournit la preuve de la livraison dans les temps en indiquant la date et l'heure de la livraison ainsi que le nom de la personne qui a réceptionné l'Envoi ou les informations qui attestent que le retard de livraison est dû à des circonstances permettant une extension du délai de livraison prévues dans les présentes Conditions ou des circonstances décrites à l'Article 19 : NON-RESPONSABILITE.

f) Un seul remboursement ou crédit est permis par Colis. Si une Faute de Service intervient pour un seul Colis dans le cadre d'un Envoi comprenant plusieurs Colis, le remboursement ou le crédit sera effectué seulement en proportion des Frais de Transport applicables à ce Colis.

g) Un remboursement ou un crédit sera accordé à condition qu'une information complète et exacte sur le Destinataire ait été fournie au moment de l'Envoi. Des informations complètes sur le Destinataire doivent être indiquées sur le Bordereau d'expédition (international) ou dans le cadre du système automatisé FedEx.

h) Il n'y aura pas lieu à remboursement ou à crédit pour des Envois retardés en raison d'une adresse incorrecte ou incomplète, de l'indisponibilité ou du refus d'une personne d'accepter la livraison ou de signer pour le Colis, et ce que le Colis ait été renvoyé à l'Expéditeur ou non, ou en raison de l'existence de conditions permettant l'extension du délai de livraison ou en raison des circonstances décrites à l'Article 19 : NON-RESPONSABILITE.

i) Cette Garantie de Remboursement s'applique seulement aux Frais de Transport et ne s'applique pas aux droits de douane et taxes ou aux frais relatifs à la Valeur Déclarée ou à tout autre frais et/ou perte ou au dommage encouru tant par l'Expéditeur que le Destinataire.

j) Il n'y aura pas lieu à remboursement ou à crédit vis-à-vis des clients utilisant le système automatisé FedEx si des numéros de suivi des Colis incorrects sont utilisés en ce qui concerne le Colis ou l'Envoi concerné.

k) Aucune interruption de service ne saura reconnue si une facture est adressée vers un Numéro de Compte FedEx qui au moment du transport n'était pas en « bonne situation de compte » et que le Colis a dû être retenu jusqu'à ce que des modalités de paiement aient été convenues. Une « bonne situation de compte » signifie que (1) le paiement sur le Compte FedEx est à jour, (2) le Compte FedEx n'est pas en situation de « cash only » et (3) en ce qui concerne les Comptes FedEx commerciaux ou professionnels, que le solde dû n'excède pas la limite de crédit fixée par FedEx.

l) La Garantie de Remboursement ne s'applique pas pour les Envois non distribuables ou renvoyés à l'Expéditeur ou pour tout Envoi contenant des produits dangereux ou de la neige carbonique.

m) La Garantie de Remboursement ne s'applique pas en cas de retards de livraison imputables au respect par FedEx des réglementations relatives au paiement des droits de douane et taxes préalable au dédouanement ou à la livraison.

n) Les Frais de Transport crédités le seront exclusivement sur le compte de la partie responsable du paiement et les Frais de Transport remboursés le seront exclusivement à la partie responsable du paiement.

o) Les montants crédités ou remboursés en application de la Garantie de Remboursement ne s'appliquent qu'à concurrence des Frais de Transport relatifs à l'Envoi donnant lieu à l'application de la Garantie de Remboursement.

p) Le Délai de Livraison exact ne peut être obtenu qu'en contactant le Service Clientèle et en communiquant les informations suivantes :

1. la marchandise envoyée ;
2. la date de l'Envoi ;
3. la destination exacte ;
4. le poids de l'Envoi ;
5. la valeur de l'Envoi.

Tout temps de transport publié dans le Guide des Services FedEx ou ailleurs ou le temps de transport estimé par le Service Client sans communication des cinq éléments ci-dessus, ne constitue qu'une estimation et ne correspond pas au Délai de Livraison. Les données conservées par FedEx en ce qui concerne les estimations des délais de livraison constitueront une preuve reconnue comme valable desdites estimations.

q) La Garantie de Remboursement en ce qui concerne les Envois destinés à être livrés dans des régions faisant l'objet d'une extension des services ne s'applique que pour la partie du transport effectuée directement par FedEx.

r) Les vacances au lieu de prise en charge et/ou au lieu de destination sont susceptibles d'affecter le temps de transport FedEx. Les livraisons qui sont normalement prévues un jour de vacances légal seront refixées au premier jour ouvrable. Le Délai de Livraison sera prolongé pour une période égale à la durée des vacances.

s) Pour le service FedEx® International Next Flight, le Délai de Livraison communiqué peut être modifié pour de nombreuses raisons, y compris mais sans limitation, les raisons suivantes : les retards ou les annulations de vols dus au contrôle du trafic aérien, aux conditions climatiques ou à des problèmes techniques. Si le Délai de Livraison est modifié, la Garantie de Remboursement s'appliquera en ne tenant compte que du dernier Délai de Livraison communiqué.

17.2 – Si l'Expéditeur choisit l'option FedEx Europe First™ Service, FedEx pourra, sur demande, à son choix (ce choix étant effectué à la seule discrétion de FedEx), soit rembourser soit créditer i) les Frais de Livraison FedEx Europe First™ payés par l'Expéditeur mais pas les Frais de Transport si la première tentative de livraison d'un Envoi est intervenue

60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue dans le cadre de l'option FedEx Europe First™ Service et ii) les Frais de Transport payés par l'Expéditeur (en plus de Frais de Livraison FedEx Europe First™) si la première tentative de livraison d'un Envoi est intervenue 60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue dans le cadre du service FedEx International Priority® sans l'option FedEx Europe First™ Service. Toutes les restrictions et limitations prévues à l'Article 17.1 sont également applicables dans le cadre de l'option FedEx Europe First™ Service.

17.3 – Si l'Expéditeur choisit de laisser l'Envoi soit dans un Centre d'Envoi Autorisé FedEx soit dans une Boîte de Réception FedEx, le Délai de Livraison commencera lorsque l'Envoi est réceptionné par FedEx audit Centre d'Envoi Autorisé FedEx ou dans la Boîte de Réception FedEx. Le détail du temps d'attente applicable peut être consulté au Centre d'Envoi Autorisé FedEx ou au lieu de la Boîte de Réception FedEx.

18. VALEUR DECLAREE ET LIMITES DE RESPONSABILITE

18.1 – A moins que l'Expéditeur n'indique une Valeur Déclarée plus importante pour le Transport sur le Bordereau d'expédition (international) et paye les frais requis, la responsabilité de FedEx est limitée au plus élevé des deux montants suivants : a) le montant prévu par la convention internationale applicable ou b) 22 Euros par kilogramme, ou c) 100 US\$ par Envoi. Pour les Envois Intra-Européens envoyés en utilisant le service FedEx International Economy®, les mêmes limites de responsabilité sont applicables sous réserve que la responsabilité totale de FedEx ne pourra en aucun cas excéder 750 Euros par Colis, à moins que l'Expéditeur n'indique une valeur plus importante sur le Bordereau d'expédition (international) et paye les frais requis. Pour les Envois envoyés en utilisant les services FedEx 1Day® Freight, FedEx® Priority Overnight ou FedEx® Standard Overnight, la responsabilité de FedEx est limitée au montant le plus élevé entre a) le montant prévu par la loi locale applicable ; b) 10 Euros par kilogramme ; ou c) 100 US\$ par Envoi, à moins que l'Expéditeur n'indique une valeur plus importante sur le Bordereau d'expédition (international) et paye les frais requis.

18.2 – FedEx ne supporte pas de responsabilité cargo et n'offre pas d'assurance tout risque, mais l'Expéditeur peut payer un supplément de prix en cas de Valeur Déclarée pour le Transport au-delà des limites fixées à l'Article 18.1 ci-dessus. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs de FedEx en vigueur au

moment de l'envoi ou appeler FedEx pour obtenir des informations concernant le supplément de prix. La Valeur Déclarée pour le Transport de tout Colis représente la responsabilité maximale de FedEx relativement à l'Envoi de ce Colis, et ce pour, sans que cette énumération ne soit limitative, toute perte, dommage, retard, livraison défectueuse, défaut de fournir toute information ou information inexacte concernant l'Envoi. Les risques relatifs à toute perte supérieure à la Valeur Déclarée pour le Transport sont assumés par l'Expéditeur. Il est recommandé aux clients de contacter leur agent d'assurance ou courtier en vue de leur couverture par une assurance.

MEME SI UNE VALEUR SUPERIEURE EST DECLAREE, LA RESPONSABILITE DE FEDEX POUR TOUTE PERTE OU DOMMAGE SUBI PAR LE CONTENU D'UN ENVOI NE SERA PAS SUPERIEURE A LA VALEUR REELLE DU CONTENU DE L'ENVOI ET FEDEX POURRA DEMANDER LA PREUVE DE LA VALEUR DU CONTENU DE L'ENVOI POUR LEQUEL UNE PLAINTTE EST FORMEE.

18.3 – La Valeur Déclarée maximum pour la Douane et le Transport est limitée et peut varier selon les destinations. Si applicable, la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut en aucun cas excéder la Valeur Déclarée en Douane. La Valeur Déclarée maximum pour la Douane et le Transport pour le contenu d'une FedEx® Enveloppe ou d'un FedEx® Pak, quelle que soit la destination, est le plus élevé des deux montants suivants :

100 US\$ par Envoi ou 9,07 US\$ par livre. Les marchandises d'une valeur (réelle ou déclarée) excédant ces montants ne doivent pas être envoyées dans une FedEx® Enveloppe ou un FedEx® Pak. A moins que FedEx n'y ait expressément dérogé, le montant maximum de la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 50 000 US\$ par Envoi, excepté pour les services FedEx International Priority® Freight et FedEx International Economy® Freight pour lesquels la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 100 000 US\$ pour la majorité des destinations. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs de FedEx en vigueur au moment de l'Envoi ou appeler FedEx pour obtenir des informations quant aux limites de la valeur déclarée.

18.4 – Les Envois contenant les objets d'une grande valeur énumérés ci- après ne peuvent avoir une Valeur Déclarée pour le Transport dépassant le plus élevé des montants suivants : 1 000 US\$ par Envoi ou 9,07 US\$ par livre. L'importation de ces objets de grande valeur peut être interdite par certains pays et, si applicable, une limite inférieure pour la Valeur Déclarée pour le Transport devra être appliquée et prévaudra pour certains pays :

- Œuvre d'art, incluant toute œuvre créée ou réalisée en utilisant l'habileté, le goût ou le talent créatif à des fins de vente, d'exposition ou de collection. Ceci comprend, de manière non-limitative, les objets (ainsi que leurs composants) tels que des peintures, dessins, vases, tapisseries, reproductions en édition limitée, objets d'art, statues, sculptures, pièces de collection, instruments de musique sur mesure ou personnalisés ou objets similaires ;
- Antiquités ou pièces de collection ou tout objet représentatif du style ou de la mode d'une période du passé et dont l'histoire, l'ancienneté ou la rareté contribuent à sa valeur. Ces objets comprennent, mais de manière non-limitative, les meubles, vaisselles, porcelaines, céramiques et verreries. Les pièces de collection peuvent être contemporaines ou anciennes ;
- Films, images photographiques (incluant les négatifs photographiques), chromes photographiques et diapositives ;
- Tout article qui par sa nature inhérente est particulièrement susceptible d'être endommagé ou dont la valeur du marché est particulièrement variable ou difficile à établir ;
- Les verreries, en ce compris mais sans limitation, les objets en verre, enseignes en verre, les miroirs, les céramiques, les porcelaines, la porcelaine de Chine, les objets en cristal, les vitraux et les autres objets présentant le même degré de fragilité ;
- Les écrans plasma ;
- Les pièces de joaillerie, en ce compris mais sans limitation, les bijoux de fantaisie, montres ainsi que leurs pièces de rechange, les pierres montées (précieuses ou semi-précieuses, taillées ou non), les diamants industriels et les bijoux faits de métaux précieux ;
- Métaux précieux, en ce compris mais sans limitation, l'or et l'argent, les lingots d'argent, la poussière d'argent, les précipités ou le platine (sauf lorsque faisant partie intégrante d'une machine électronique) ;
- Les fourrures, en ce compris mais sans limitation, les vêtements en fourrure, vêtements garnis de fourrure ou peaux ;
- Les actions, obligations, bons de caisse ou équivalents, en ce compris mais sans limitation, les bons de nourriture, les timbres de poste (qui ne constituent pas des timbres de collection), les chèques de voyage, les tickets de loterie, les mandats, les cartes ou bons d'achat, les cartes de téléphone prépayées (à l'exclusion de celles qui nécessitent un code d'activation), les coupons d'obligation et les obligations au porteur ;
- Les articles de collection tels que les cartes de sport, les souvenirs et objets de souvenir (les pièces et timbres de collection ne peuvent être envoyés. Voir l'Article 8 : ARTICLES NON TRANSPORTABLES) ;
- Les guitares et autres instruments de musique ayant plus de 20 ans ainsi que les instruments de musique personnalisés ou modifiés.

L'Expéditeur est responsable et doit veiller à correctement compléter le Bordereau d'expédition

(international) ou les autres documents de transport, en ce compris la partie relative à la valeur déclarée. FedEx ne pourra donner suite aux demandes de modification de la valeur déclarée sur le Bordereau d'expédition (international) après sa communication à FedEx.

18.5 – Quand l'Expéditeur n'a pas précisé la Valeur Déclarée pour le Transport de chacun des Colis sur le Bordereau d'expédition (international) mais a précisé une Valeur Déclarée totale pour l'ensemble des Colis, la valeur déclarée pour chacun des Colis sera déterminée en divisant le total de la valeur déclarée par le nombre de Colis mentionnés dans le Bordereau d'expédition (international). En aucun cas, la valeur déclarée de chacun des Colis dans un Envoi ne pourra excéder la valeur déclarée de l'Envoi.

18.6 – FedEx n'est pas responsable de la perte, du dommage, du retard, d'une livraison défectueuse ou de l'absence de livraison d'Envois non transportables tels que, sans que cette énumération ne soit limitative, les espèces ou devises (voir l'Article 8 : ARTICLES NON TRANSPORTABLES).

18.7 – Toute déclaration d'une valeur supérieure au maximum autorisé par FedEx est nulle et non avenue. L'acceptation par FedEx (par inadvertance, intentionnelle ou autre) du transport de tout Envoi indiquant une valeur déclarée supérieure au maximum autorisé ne constitue en aucun cas une renonciation à une quelconque disposition ou limite prévue dans les présentes Conditions concernant un tel Envoi.

18.8 – Si la Valeur Déclarée pour le Transport est supérieure aux limites autorisées (voir Articles 18.3 et 18.4), cette valeur sera automatiquement réduite aux limites autorisées pour un tel Envoi.

18.9 – Quelle que soit la Valeur Déclarée pour le Transport d'un Colis, la responsabilité de FedEx pour toute perte, dommage, retard, livraison défectueuse, absence de livraison, information défectueuse, absence d'information ou communication défectueuse d'information, ne pourra excéder le moins élevé des montants suivants : les frais de réparation de l'Envoi, sa valeur amortie ou son coût de remplacement.

19. NON-RESPONSABILITE

19.1 – FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DE TOUS DOMMAGES DIRECTS, INCIDENTS, SPECIAUX OU CONSECUTIFS, EXCEDANT LE MONTANT LE PLUS ELEVE ENTRE LE MONTANT DE LA VALEUR DECLAREE (TELLE QUE LIMITEE PAR L'ARTICLE 18) OU LA LIMITATION DE RESPONSABILITE PREVUE PAR LA CONVENTION INTERNATIONALE APPLICABLE TELLE QU'AMENDEE OU, POUR LES ENVOIS TRANSPORTES A PARTIR ET ENTRE DES LIEUX SITUES DANS UN MEME PAYS, PAR LA LOI LOCALE APPLICABLE, QUE FEDEX AIT EU CONNAISSANCE OU NON DE L'EVENTUALITE DE TELS DOMMAGES, EN CE COMPRIS MAIS PAS LIMITE A LA PERTE DE REVENUS OU DE PROFITS.

19.2 – FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES PERTES OU DOMMAGES SPECIAUX, INCIDENTS, CONSECUTIFS OU INDIRECTS, INCLUANT MAIS N'ETANT PAS LIMITEES AUX PERTES DE REVENUS OU DE PROFITS.

19.3 – FedEx ne sera pas tenue pour responsable des pertes ou retards dans certaines circonstances énoncées à l'Article 19.4. La possibilité et le risque d'une telle perte ou d'un tel retard sont assumés par l'Expéditeur et l'Expéditeur devra contacter un agent d'assurance ou un courtier s'il souhaite contracter une police d'assurance. FEDEX NE FOURNIT PAS DE COUVERTURE D'ASSURANCE.

19.4 – FedEx ne sera pas responsable et aucune modification, aucun remboursement ou aucune réduction de prix ne pourront lui être réclamés en cas de perte, dommage, retard, mauvaise livraison, non-livraison ou mauvaise information ou manquement à une obligation de fournir une information, causés par ou résultant de, sans que cette énumération ne soit limitative :

a) tout acte, manquement ou omission de l'Expéditeur, du Destinataire ou de toute autre partie ayant un lien avec l'Envoi ;

b) la nature de l'Envoi ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent à ce dernier ;

c) la violation de l'une des conditions contenues dans le Bordereau d'expédition (international) ou dans les présentes Conditions, dans les tarifs et dans les autres conditions applicables à l'Envoi, en ce compris mais sans limitation, la déclaration incorrecte concernant la marchandise, les emballages, protections, marquages ou adresses impropres ou insuffisants des Envois ;

d) tous les événements hors du contrôle de FedEx, en ce compris mais sans que cette énumération ne soit limitative, les dangers aériens, ennemis publics, autorités publiques agissant avec une autorité apparente ou réelle, actes ou omissions des autorités douanières, émeutes, grèves ou tout autre conflit local, contestations populaires, risques inhérents à un état de guerre ou aux conditions atmosphériques, interruptions internationales ou nationales ou locales dans les réseaux de transport aérien ou terrestre, actes criminels de toute(s) personne(s) ou entité(s) incluant les actes de terrorisme, grèves ou grèves anticipées (au sein de

toute entité, en ce compris mais sans limitation, les grèves chez d'autres transporteurs, vendeurs ou fournisseurs), catastrophes naturelles, interruption ou défaut des systèmes de communication et d'information (incluant mais de façon non-limitative les systèmes de FedEx), les retards mécaniques ou conditions présentant un danger pour le personnel de FedEx ;

e) les actes ou omissions de toutes personnes autres que FedEx en rapport avec des instructions verbales ou écrites de livraison de l'Expéditeur, du Destinataire ou de personnes se présentant en qualité de représentants de l'Expéditeur ou du Destinataire ;

f) la perte ou le dommage causé aux articles emballés et scellés dans des Colis par l'Expéditeur, à condition que les scellés soient intacts au moment de la livraison et que le Colis conserve sa forme initiale ;

g) tout retard dans la livraison ou toute impossibilité pour FedEx de réaliser une livraison en raison d'actes ou omissions de la Douane ou de toutes autres autorités de contrôle ;

h) les retards dans la livraison causés par le respect des règles de FedEx concernant le paiement des droits de douane et taxes ;

i) l'impossibilité de FedEx de fournir une copie du bon de livraison ou une copie de la signature obtenue à la livraison ;

j) l'effacement, la perte ou la non-récupération d'informations conservées sur des bandes magnétiques, fichiers ou autres moyens de conservation ou tout effacement ou endommagement d'images photographiques ou bandes sonores de films ;

k) le dommage dans le transport ou le maniement de tubes fluorescents, lampes néons, enseignes lumineuses, tubes de rayon X, tubes laser et ampoules lumineuses, les objets en cristal, les lampes à quartz, les tubes en verre du type de ceux utilisés pour contenir des échantillons, les récipients en verre du type de ceux utilisés dans les laboratoires, ou les autres objets de nature fragile ;

l) le non-respect par FedEx des graphismes « orientation du colis » (par exemple, flèches « HAUT ») ;

m) le défaut de l'Expéditeur d'envoyer des marchandises dans des emballages approuvés par FedEx préalablement à l'Envoi, lorsqu'une telle approbation est recommandée ou exigée ;

n) la non-notification par FedEx à l'Expéditeur de tout retard, perte ou dommage ou toute inexactitude dans une telle notification ;

o) les Envois délivrés sans avoir obtenu une signature si l'autorisation de livraison signée par l'Expéditeur est enregistrée ;

p) le manquement ou l'impossibilité de FedEx de tenter de contacter l'Expéditeur ou le Destinataire concernant une adresse incomplète ou inexacte, des documents incorrects ou incomplets, le non-paiement des droits de douane et taxes nécessaires à la délivrance de l'Envoi ou une adresse incomplète ou incorrecte de l'agent courtier en douane ;

q) la perte ou le dommage de tout Colis pour lequel FedEx n'a aucun enregistrement ou reçu ;

r) les Envois de modèles réduits (incluant mais de façon non-limitative des modèles architecturaux, des maisons de poupée, etc.) ;

s) le dommage causé à des mallettes, bagages, sacs de vêtements, valises en aluminium, valises en plastique ou à d'autres objets dont la finition extérieure peut être endommagée par des étiquettes adhésives, par des salissures ou marquages à moins d'être placés dans un conteneur protecteur approprié ;

t) le dommage, le retard ou la perte de tout Envoi contenant un article interdit ;

u) le dommage suite au défaut de l'Expéditeur d'emballer les marchandises de façon appropriée pour les protéger, le caractère approprié de l'emballage étant apprécié raisonnablement par FedEx eu égard à la manutention que l'on peut attendre de la part d'un transporteur tel que FedEx ;

v) la perte de toute information personnelle ou financière, en ce compris mais sans limitation, les numéros de sécurité sociale, les dates de naissance, les numéros de permis de conduire, les numéros de carte de crédit ou carte de débit, ou les numéros de compte bancaire ;

w) les omissions de l'Expéditeur de supprimer des Envois dans les systèmes FedEx d'auto-facturation, le système d'envoi par internet ou toute autre méthode électronique d'envoi utilisée pour envoyer un Colis lorsque l'Envoi n'est pas transmis à FedEx ;

x) l'utilisation d'un Numéro de Compte FedEx incomplet, inexact ou non valable ou l'absence de fourniture à FedEx d'un Numéro de Compte FedEx en bonne situation de compte dans les instructions relatives à la facturation reprises dans les documents de transport ;

y) l'envoi de marchandises périssables ou de marchandises susceptibles d'être endommagées en raison de leur exposition à la chaleur ou au froid, en ce compris mais sans limitation, l'envoi de boissons alcoolisées, de plantes, de matériaux organiques, de produits à base de tabac, d'œufs d'autruche ou d'émeu, ou des produits vivants d'aquaculture ;

z) les dommages aux ordinateurs et à leurs composants, ou les dommages aux équipements électroniques lorsque ceux-ci sont envoyés dans des emballages autres que :

1. L'emballage d'origine du fabricant, non endommagé, en bon état général et ayant conservé sa rigidité ;
2. Un emballage qui est conforme aux directives d'emballage FedEx consultables sur fedex.com ;
3. Un emballage FedEx pour ordinateur portable, en ce qui concerne les Envois d'ordinateurs portables ;
4. Un emballage FedEx pour les petits équipements électroniques, pour les téléphones portables, les ordinateurs de poche, les lecteurs MP3 et autres articles similaires ;

aa) la fourniture d'emballage, de conseil, d'assistance et de directive concernant l'emballage approprié des Envois n'implique aucune reconnaissance de responsabilité de FedEx, à moins que les conseils, l'assistance ou les directives aient été approuvées par écrit par le service FedEx Packaging Design and Development et que cet écrit accepte la responsabilité de FedEx en cas de dommages causés à l'Envoi ;

bb) les dommages indiqués par un système shockwatch, un inclinomètre ou des instruments de mesure de la température ;

cc) le non-respect du Délai de Livraison pour tout Envoi pour lequel l'adresse est incomplète ou incorrecte (Voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES) ;

dd) la perte ou les dommages aux Envois d'alcool, sauf si un emballage type approuvé est utilisé ou que le service FedEx Packaging Design and Development a pré-approuvé l'emballage utilisé avant l'envoi ;

ee) les Envois de produits dangereux que l'Expéditeur n'a pas correctement déclarés, en ce compris concernant les documents, le marquage, l'étiquetage et l'emballage. FedEx ne sera pas responsable et ne paiera aucune indemnité pour les produits dangereux non déclarés ou dissimulés et la Garantie de Remboursement de FedEx ne sera pas applicable ;

ff) FedEx ne sera pas responsable en cas de manquement à ses obligations de fournir des services ou des options de services lorsque les données conservées par FedEx ne montrent pas que ces services ou options de services ont été sélectionnés par l'Expéditeur.

19.5 – Sauf en cas de faute intentionnelle de FedEx, l'Expéditeur sera responsable de tout dommage causé par l'Expéditeur à FedEx ou à un tiers. L'Expéditeur garantira et ne tiendra en aucun cas FedEx responsable concernant toute plainte d'un tiers, notamment le Destinataire, pour toute responsabilité excédant la responsabilité assumée en vertu des présentes Conditions.

19.6 – Tout paiement fait par FedEx suite à une plainte de l'Expéditeur ou d'un tiers ne constitue en aucun cas une reconnaissance de responsabilité.

20. NON-GARANTIE

Sauf lorsqu'elle est expressément prévue dans les présentes Conditions, FedEx n'offre aucune garantie expresse ou implicite.

21. RECLAMATIONS

21.1 – Réclamations pour Dommage, Retard ou Manquants

Toutes les réclamations pour dommage (apparent ou caché), retard (y compris les plaintes relatives aux pertes de profit) ou manquants doivent être notifiées à FedEx dans les 21 jours calendrier après la livraison de l'Envoi, à défaut de quoi aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être introduite contre FedEx (Voir également l'Article 17 : GARANTIE DE REMBOURSEMENT pour le délai à respecter pour réclamer un crédit ou un remboursement des Frais de Transport en cas d'une Faute de Service). La réception de l'Envoi par le Destinataire sans réserve écrite mentionnant le dommage sur le bon de

livraison constitue une preuve prima facie que l'Envoi a été délivré dans de bonnes conditions. FedEx ne prendra en considération les demandes de dommages et intérêts qu'à la condition que l'Expéditeur mette à sa disposition, pour contrôle, le contenu, les cartons et l'emballage ayant servis pour le transport.

FedEx se réserve le droit de contrôler les Envois endommagés dans les locaux du client ainsi que le droit de récupérer le Colis endommagé, pour contrôle, dans les installations de FedEx.

Tous les cartons de transport, emballages et contenus initiaux doivent être mis à la disposition de FedEx, pour contrôle, et conservés jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.

21.2 – Autres réclamations (Perte, Non-livraison ou Livraison non réalisée)

Toute autre réclamation, en ce compris mais sans limitation, pour perte, non-livraison ou livraison défectueuse doit être reçue par FedEx dans les 9 mois après que le Colis a été remis à FedEx.

21.3 – Introduction de la Réclamation et Prescription

Dans les 9 mois après la remise du Colis à FedEx, toutes les informations pertinentes concernant la plainte doivent être délivrées à FedEx. FedEx n'est pas tenue d'agir, concernant toute réclamation, avant que tous les Frais n'aient été payés ; le montant de la réclamation ne peut pas être déduit de ces Frais. Tout droit à des dommages et intérêts contre FedEx s'éteindra sauf si une action en justice est engagée dans les deux (2) ans à compter de la date de livraison (en cas de dommage) ou de la date à laquelle l'Envoi aurait dû être livré (en cas de perte, de non-livraison, livraison défectueuse ou retard dans la livraison).

Pour les besoins du calcul du délai de prescription, la date de livraison à prendre en compte est le jour suivant la date de l'Envoi. Les délais de prescription plus courts prévus par la loi ou convenus contractuellement prévaudront sur la présente disposition.

Une seule réclamation peut être introduite relativement à un Envoi. L'acceptation du paiement d'une réclamation éteindra tout droit de réclamer d'autres dommages et intérêts ou de réclamer toute autre compensation relativement à cet Envoi.

22. SURCHARGES

FedEx se réserve le droit d'appliquer aux Envois, sans notification, des surcharges relatives au carburant ainsi que toutes autres surcharges. La durée et le montant de ces surcharges seront déterminés à la seule discrétion de FedEx. L'Expéditeur, en confiant son Envoi à FedEx, accepte de payer les surcharges en vigueur au plus tard au moment de la commande ou au moment de la réception. Les détails relatifs aux surcharges en vigueur sont disponibles sur www.fedex.com.

23. NON-RENONCIATION

La non-exécution ou la non-application par FedEx d'une disposition des présentes Conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à cette disposition et ne porte d'aucune autre manière atteinte au droit de FedEx d'exiger l'application de cette disposition.

24. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions n'excluent aucune responsabilité lorsque l'exclusion de responsabilité en question est interdite par la loi.

Dans la mesure où une disposition contenue, ou à laquelle il est fait référence, dans les présentes Conditions serait contraire à tout traité international, lois locales, dispositions gouvernementales ou réglementations applicables, les effets de cette disposition seront limités au maximum autorisé et elle demeurera en vigueur entre FedEx et l'Expéditeur sous réserve de ces limitations. La nullité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions n'affectera pas la validité des autres dispositions.

25. PROTECTION DES DONNEES

25.1 – FedEx garantit que :

a) Elle respectera toutes les lois, règlements et réglementations obligatoires applicables relatifs à la protection des données et la protection de la vie privée concernant les données à caractère personnel traitées par elle

dans l'exécution d'un Envoi.

b) Elle mettra en place des systèmes de protection appropriés concernant les données détenues afin d'empêcher l'accès ou l'usage illégal ou non-autorisé de données ou la perte ou destruction accidentelle ou le dommage à de telles données.

c) Elle traitera toute donnée à caractère personnel uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'Envoi.

d) Les données seront conservées aussi longtemps que raisonnablement nécessaire.

25.2 – En transmettant toute donnée à caractère personnel à FedEx, l'Expéditeur consent à FedEx le droit d'utiliser ces données dans le but de lui permettre (ou ses agents ou sous-traitants) d'exécuter ses obligations conformément au Bordereau d'expédition (international) concerné et aux présentes Conditions. L'Expéditeur consent également le droit de FedEx de communiquer ses données à FedEx Corporation, ses filiales et succursales, et confirme que FedEx peut faire de même avec les données du Destinataire.

25.3 – En ce qui concerne toute donnée communiquée par l'Expéditeur concernant un Destinataire ou un tiers ayant un lien avec l'Envoi, l'Expéditeur garantit qu'il a respecté les lois applicables relatives à la protection des données, en ce compris qu'il a obtenu les consentements et autorisations nécessaires à la communication de telles données à FedEx et au traitement de ces données par FedEx pour l'exécution de l'Envoi.

25.4 – En ce qui concerne l'exécution de l'Envoi, FedEx peut utiliser les services de sous-traitants ou d'agents et ces données leur seront transférées uniquement pour l'exécution des services en rapport avec l'Envoi et conformément aux présentes Conditions.

25.5 – Federal Express Europe Inc, Federal Express Corporation et FedEx Corporation sont des sociétés enregistrées aux Etats-Unis et ayant des activités dans le monde entier. En conséquence de l'exécution d'un Envoi, les données à caractère personnel concernant les Expéditeurs et les Destinataires seront transférées aux Etats-Unis et vers d'autres Etats situés hors de l'Espace Economique Européen qui peuvent avoir des niveaux différents de protection des données à caractère personnel. En transmettant l'Envoi et en signant le Bordereau d'expédition (international), l'Expéditeur consent au transfert de telles données à caractère personnel vers ces Etats.

CONDITIONS GENERALES D'EXPEDITION APPLICABLES AUX PRESTATIONS COLIS DE LA POSTE

VERSION DU 05/01/12

- I) **La Prestation**
 - Caractéristiques et définitions
 - Zones d'admission
 - Délais de distribution
 - Services optionnels
 - Suivi des envois
 - Protection des données
 - Marque et logo
- II) **Conditions d'admission des envois**
 - Etiquettes de transport
 - Poids, dimensions et emballage des envois
 - Colis mécanisables
 - Colis non mécanisables
 - Colis non admis
 - Restrictions d'insertion
- III) **Remise des envois dans le réseau postal**
 - Dépôt
 - Contrôles effectués par La Poste
- IV) **Distribution**
 - Distribution des colis en retour
 - Distribution à domicile
 - Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres
 - Distribution contre signature
 - Mise en instance du colis
- V) **Responsabilité – Service Clients**
 - Responsabilité
 - Les différents cas de responsabilité de La Poste
 - Délai de prescription
 - Service Clients
 - Procédure de réclamation
 - Indemnisation
- VI) **Douane – Contrôle aérien**
 - Douane
 - Contrôle aérien
- VII) **Vie du contrat**
 - Modifications

I – La Prestation

Article 1 - Caractéristiques et définitions

1.1 Zones d'admissions

L'offre Colissimo **Entreprise** est ouverte au dépôt et à la distribution dans différentes zones d'admission géographiques, en fonction des caractéristiques propres indiquées sur chaque Fiche.

Tout colis déposé en dehors des zones d'admission prévues dans la Fiche correspondante ne sera pas admis au dépôt.

Si toutefois le colis a été pris dans le réseau postal, acheminé ou réexpédié au Client expéditeur et même si La Poste n'est pas en mesure de l'acheminer, une facturation forfaitaire de 50 € hors taxe par colis sera appliquée.

Pour connaître le détail des zones d'admission, le Client se reporte à la Fiche correspondante.

1.2 Délais de distribution

Pour connaître les délais de distribution et leur nature (indicatif ou garanti), le Client se reporte à la Fiche correspondante.

Ces délais courent à compter du lendemain du jour de prise en charge des colis par La Poste jusqu'au jour de leur distribution.

Le colis est pris en charge par La Poste à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Le colis est réputé distribué :

- pour les envois à distribuer à domicile dès sa première présentation à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis par La Poste font foi.

En principe, les délais sont calculés en jours ouvrables (du lundi au samedi, hors jours fériés) – à l'exception des colis en Colissimo Expert I pour lesquels le délai s'entend en jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

Dans tous les cas, les délais sont calculés sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt, hors interdictions de circuler, rétention en douane, cas de force majeure, circonstances exceptionnelles ou généralement tout autre fait non imputable ou indépendant de la volonté de La Poste, notamment la réexpédition des colis, l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette, l'absence de transmission des données de contact du destinataire, du non respect des conditions d'éligibilité aux modes de livraison (notamment poids, dimension et emballage).

Les délais de distribution des colis à livrer en boîte postale et pour le retour de colis non distribuables ou refusés sont toujours plus longs que les délais indiqués sur la Fiche correspondante, sans que cela ouvre droit ni à indemnisation, ni au versement d'une autre somme quelconque.

1.2.1 Principe : délais indicatifs non garantis

Les délais de distribution constituent, sauf stipulation expresse contraire, des délais indicatifs, correspondant aux délais de distribution habituellement constatés pour un type de prestation donné et pour l'atteinte desquels La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables.

Ces délais ne constituent pas des engagements de délai et ne sont par conséquent pas garantis. Le dépassement d'un tel délai indicatif n'ouvre droit à aucune indemnisation quelle qu'en soit la cause et de quelque nature qu'il soit, y compris en cas de preuve d'un préjudice.

Le Client s'engage à en informer les destinataires. Le cas échéant, La Poste invitera le destinataire à se rapprocher du Client.

Pour certains délais en J+ 2, pourtant indicatifs, signalés par une stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste, sur demande du Client, lui octroie, au titre de sa qualité de service, en cas de dépassement, une somme qui constitue un pourcentage du montant de référence, pourcentage qui augmente avec l'écart entre le délai indicatif et le délai réellement constaté. Seul le Client peut contacter le Service Clients comme indiqué ci-dessous. Seuls sont concernés par ce dispositif les colis qui n'ont fait l'objet d'aucun incident de livraison, ni perte, ni avarie.

Sert de montant de référence au calcul du versement qu'effectuera La Poste en cas et en fonction du dépassement d'un tel délai indicatif les frais d'envoi HT (ajustement pétrole et supplément tarifaire pour non mécanisable inclus ; options, frais divers, droits et taxes exclus).

La somme, qui fera l'objet d'un avoir sur la facture de Neopost, varie en fonction du dépassement du délai indicatif constaté, conformément à la grille ci-dessous :

	Qualité de service	% du montant de référence au titre du versement pour dépassement du délai indicatif
QS25	= J+ 3	25%
QS75	= J+ 4	75%
QS100	= J+5	100%
QS125	> J+5	125%

L'établissement de ce versement suppose que, pour le colis concerné :

- le Client qui a constaté le dépassement d'un tel délai indicatif contacte le Service Client COLIPOSTE aux coordonnées ci-dessous :

- 14 rue Antoine de St Exupéry
BP 7500
88107 ST DIE CEDEX
fax: 03 29 42 15 88**

- Contact téléphonique : Ce Service est disponible de 8 heures à 18 heures (horaires d'ouverture en France métropolitaine), du lundi au vendredi (sauf jour férié).

Depuis la France métropolitaine : numéro INDIGO au 0825 878 888** ou au numéro 09 72 72 12 13**.

- le client ne fasse pas de demande en paiement au titre d'une perte, d'une avarie ou pour toute autre raison que le dépassement du délai indicatif ; l'un étant exclusif de l'autre.

- la demande du Client de bénéficiaire du versement de La Poste comporte les éléments suivants :

- le nom du Client expéditeur et son numéro de compte
- le n° du colis concerné
- la date de prise en charge du colis par La Poste
- la copie de la preuve de dépôt
- nom et adresse complète du destinataire tels que figurant sur la liasse d'envoi

- les frais de l'envoi aient été acquittés préalablement par le Client
- le Client ait respecté l'ensemble des conditions du présent Contrat.

La demande du Client ne peut être formulée que pour un colis déterminé et sous réserve que le client ait constaté un dépassement de délai indicatif. Elle ne peut être formulée que sous un délai de douze mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi. Au-delà la demande est prescrite.

** Tarif fonction de l'opérateur choisi

1.2.2 Exception : engagements de délai

Pour certaines prestations, signalées par une stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste prend un engagement de délai.

Le retard, qui aurait causé un préjudice prouvé par le Client, ouvre alors droit à une indemnisation selon les modalités indiquées aux articles 11 Responsabilité et 12 Service Client des présentes Conditions Générales.

Le montant de l'indemnisation accordée est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais d'envoi du colis (ajustement pétrole et supplément tarifaire pour non mécanisable inclus ; options, frais divers, droits et taxes exclus).

La responsabilité de La Poste ne peut s'étendre en aucun cas à tout autre préjudice éventuellement causé par le retard, de quelque nature qu'il soit et quelle qu'en soit la cause, ainsi qu'aux conséquences, notamment pécuniaires, directes ou indirectes liées au retard, à caractère matériel ou moral.

A ce titre, les Parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat comme, à titre non exhaustif, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

1.3 Services optionnels

Les services optionnels ne sont accessibles que s'ils sont prévus par la Fiche correspondante et moyennant le paiement de leur tarif.

Les services optionnels sont les suivants :

1.3.1. L'option franc de taxes et de droits. Le Client peut ainsi prendre en charge les droits de douane dus par le destinataire.

1.3.2. L'assurance optionnelle *ad valorem*. Le choix de l'assurance optionnelle se fera colis par colis. Il s'agit d'une assurance par tranches de 150 euros et pour un maximum de 1500 euros en fonction du choix du Client et moyennant l'acquiescement du tarif correspondant. Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard.

Toute autre indemnisation est exclue.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi corresponde le plus exactement au montant de l'assurance choisie, notamment sans le dépasser.

Article 2 - Suivi des envois

Au cours des différentes étapes d'acheminement, les envois en Colissimo **Entreprise** font l'objet d'un suivi par système informatique.

Le suivi des différentes étapes d'acheminement des colis est disponible tel que précisé dans les Fiches correspondantes, jusqu'à la distribution, ou jusqu'à la sortie du territoire (lieu d'expédition).

Les informations relatives à la disponibilité du suivi sont accessibles sur le site Internet www.colissimo.fr* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

L'accès au suivi est strictement personnel et ne peut être cédé à quelque titre que ce soit.

Les informations de suivi permettent au Client d'être informé de la position de ses envois en fonction des points de flashage lors de l'acheminement, sous réserve des restrictions indiquées dans les Fiches correspondantes.

Les éléments disponibles sur ces serveurs ne le sont qu'à titre d'information et ne peuvent prétendre à une mesure de la qualité de service ou à une prise en compte lors de réclamations auprès du Service Clients. Conformément à V RESPONSABILITE – SERVICE CLIENTS des présentes, seules font foi en la matière les données saisies par LA POSTE et intégrées dans son système d'informations, collectées après enquête et recherches effectuées par les services compétents de La Poste et à la suite d'une réclamation formulée selon les modalités prévues à V RESPONSABILITE – SERVICE CLIENTS – Procédure de Réclamation.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

Article 3 - Protection des données

En toute hypothèse, le Client assure le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, il 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.

Le Client s'engage notamment à procéder à l'information préalable des destinataires du transfert à La Poste de leurs données à caractère personnel notamment leurs coordonnées postales pour l'exécution de la prestation objet du présent contrat.

Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait intentée à ce titre à son encontre.

La Poste s'engage à respecter la confidentialité des données à caractère personnel transmises par le Client et à veiller à leur conservation dans des conditions de sécurité conformes aux règles de l'art et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés.

La Poste s'engage à ne pas les utiliser à d'autres fins que la réalisation de sa prestation, à ne pas les céder ou les exploiter, à titre gratuit ou onéreux, de quelque manière que ce soit.

Article 4 - Marque et logo

Il est expressément précisé que les marques et logos de La Poste restent la propriété exclusive de La Poste.

Le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier et/ou adapter les marques et logos de La Poste ni concéder de quelque manière que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit, sauf à avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de La Poste.

D'une manière générale, le Client n'est pas autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tous les éléments La Poste sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de La Poste.

D'une manière générale, toute publicité réalisée par le Client ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et / ou modifier l'image de marque de La Poste.

II – Conditions d'admission des envois

Pour être admis dans le réseau postal, tout envoi doit comporter une étiquette de transport qui tient lieu d'affranchissement, et respecter certaines conditions, notamment de poids, de dimensions et d'emballage.

Dans le cas où ces exigences ne seraient pas respectées, La Poste refusera le colis.

En toute hypothèse, seule la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de méconnaissance des présentes dispositions, à l'exclusion de toute responsabilité de La Poste. Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à La Poste, à l'un de ses agents et/ou au matériel par un colis et/ou son contenu déposé.

Article 5 - Etiquettes de transport

5.1 Apposition de l'étiquette de transport

Le Client et/ou l'expéditeur remet à La Poste chacun de ses colis revêtu de l'étiquette.

Le Client s'engage à n'utiliser ces étiquettes que pour ses propres envois en Colissimo Entreprise. Les étiquettes sont strictement personnelles. Tout envoi revêtu de l'étiquette du client lui sera automatiquement facturé quel que soit l'expéditeur réel, y compris pour les envois en retour.

L'étiquette de transport doit être lisible par les machines de La Poste et donc être correctement imprimée, sans ligne blanche, ni rature, apposée à plat entière sur la face la plus large du colis et non pliée. L'emballage du colis ne doit en aucun cas masquer, même partiellement, des informations de l'étiquette.

Dans le cas d'une assurance optionnelle, cette option n'apparaît pas explicitement sur l'étiquette du colis mais figure dans le code à barres (CAB). Elle doit être reportée sur le bordereau de dépôt avec le numéro de colis correspondant.

Dans le cas d'un envoi en franc de taxes et de droits, le formulaire CN11 (intégré à la déclaration en douane CN23) doit être rempli et figurer sur la face adresse du colis.

La signalétique associée à l'option doit figurer sur l'étiquette.

5.2 Erreur des mentions portées sur l'étiquette

Toute erreur dans les indications de poids et de dimensions données par le Client fera l'objet d'une régularisation d'office par La Poste sur la base notamment des indications du matériel de pesage régulièrement contrôlé.

Ces régularisations sont automatiquement intégrées dans le système d'information et feront foi. Elles sont prises en compte pour la facturation de la prestation.

5.3 Divers

Le Client assure l'entière responsabilité des mentions figurant sur ses envois.

Le Client ne peut en aucun cas porter sur l'étiquette ou le colis des mentions, ou donner des consignes au destinataire de nature à perturber le processus d'acheminement ou de distribution du colis ou à déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de La Poste.

Article 6 - Poids, dimensions et emballage des envois

Les envois ne répondant ni aux conditions des colis mécanisables, ni aux conditions des envois « non mécanisables » ne sont pas admis dans le réseau postal et peuvent être refusés et retournés au Client par La Poste à n'importe quel moment du traitement si elle estime être dans l'impossibilité de les acheminer.

Si toutefois de tels envois ont été introduits dans le réseau postal, ils seront acheminés ou réexpédiés à l'expéditeur et une surtaxe forfaitaire de 50€ hors taxe sera appliquée à chacun de ces colis.

6.1 Colis mécanisables

La Poste s'appuie sur des outils technologiques de pointe – des installations de tri industriel – et un traitement de masse essentiellement mécanisé et automatisé des envois afin de rester conforme à sa promesse de qualité de service et, le cas échéant, à son engagement de délai.

Tout traitement manuel contraire à ce principe implique alors une procédure dérogatoire nécessitant du temps et des moyens de traitement supplémentaires. Le coût en sera mis à la charge du Client.

6.1.1. Poids

Pour les envois à destination de la France métropolitaine et de l'Outre Mer, seuls les envois ne dépassant pas un poids individuel de 30 kilogrammes par colis (emballage et contenu compris) pourront être confiés à La Poste au tarif standard.

Le poids maximum des colis vers toutes les autres destinations est fonction du pays de destination. Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut consulter le site Internet www.colissimo.fr*

6.1.2. Dimensions

Les dimensions des envois mécanisables doivent répondre aux règles cumulatives suivantes :

- Les dimensions minimales du colis : 16 cm (Longueur) x 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)
- Les dimensions maximales du colis : $L+h \leq 150$ cm et avec $L \leq 100$ cm

6.1.3. Emballage

Les emballages des envois confiés à La Poste doivent être fermés, solides et appropriés à leur contenu (notamment quant à la valeur, la forme, la nature et le poids) et aux exigences du transport et de traitement (notamment quant au mode d'acheminement et à la durée).

L'emballage et le conditionnement doivent permettre une résistance à plusieurs manipulations et permettre aux envois de supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport dus notamment à un traitement par machines : la présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Ils doivent assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement : le colis doit avoir une forme permettant de le poser de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'étiquette de transport. La présentation du colis doit permettre une répartition uniforme des masses.

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés.

Il est interdit de grouper les colis à l'aide notamment d'un cerclage.

Les colis ne doivent pas être (partiellement ou totalement) recouverts de papier.

Les envois peuvent être clos par tout moyen à la convenance du Client. Les moyens de fermeture doivent néanmoins ne comporter aucun élément en débord et ne présenter aucun risque de générer de blocage de la machine (ficelles, sangles, mauvais emballage, etc.).

Sont plus généralement exclus les modes de fermeture dangereux, susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste.

Le Client assure l'intégrité du contenu de l'envoi qui ne doit pas pouvoir s'échapper librement ou être enlevé, en totalité ou en partie, de son conditionnement sans l'endommager.

L'acceptation d'un envoi dans le réseau postal n'équivaut pas à une garantie quant à la solidité et à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que La Poste ignore. En toute hypothèse, La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas d'absence ou d'insuffisance de conditionnement ou d'emballage.

6.2 Colis non mécanisables

Les colis non mécanisables sont admis dans le réseau postal aux conditions définies ci-dessous, et sont soumis à un supplément tarifaire forfaitaire par objet en raison du surcoût de traitement.

Le Client doit annoncer les colis non mécanisables par l'apposition de la mention « NM ».

Un colis, ne portant pas la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non mécanisable » fera l'objet du supplément tarifaire forfaitaire par La Poste au tarif « non mécanisable ».

Ce redressement se fera automatiquement au vu des données du système d'information de La Poste, lequel fait foi.

Les colis à destination de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie, de Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises, des Secteurs Postaux et de l'International, du fait des contraintes de distribution locale, peuvent ne pas répondre aux normes définies ci-dessous, et sont soumis à des normes plus restrictives. Un retour du colis au Client expéditeur ne peut être exclu.

Les envois sont non mécanisables pour les raisons suivantes :

6.2.1. Etiquette

Un colis dont l'étiquette n'est pas lisible par les machines de La Poste, notamment quand elle est mal imprimée, mal positionnée (ex : pliée ou non apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis) ou dont les informations sont partiellement masquées par l'emballage (ex : cerclage).

6.2.2. Dimensions

Les dimensions du colis : $150 \text{ cm} < L+h \leq 200 \text{ cm}$ et/ou une des dimensions est supérieure à 100 cm.

6.2.3. Emballage

- Les colis « instables » : leur présentation inhabituelle ou irrégulière nécessite un traitement particulier, notamment les colis qui peuvent rouler : sphériques ou cylindriques
- les colis sous forme de rouleaux
- Les colis non ou mal emballés (n'ayant en toute apparence pas la résistance nécessaire au traitement mécanisé des colis mais préservant l'intégrité du contenu) ou
- Les colis dont l'emballage génère des risques de blocage par la machine de tri (ex : ficelles).

6.3 Colis non admis

Pour tous les modes de distribution, les envois ne répondant ni aux conditions des colis mécanisables, ni aux conditions des colis « non mécanisables » ne sont pas admis dans le réseau postal et peuvent être refusés et retournés au Client par La Poste à n'importe quel moment du traitement si elle estime être dans l'impossibilité de les traiter, notamment :

- les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm,
- les sphères,
- les objets non emballés,
- les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel,
- les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

Si toutefois de tels envois ont été pris dans le réseau postal, ils seront acheminés ou réexpédiés à l'expéditeur et une surtaxe forfaitaire de 50€ hors taxe sera appliquée à chacun de ces colis.

Article 7 - Restrictions d'insertion

Les envois confiés à La Poste ne doivent pas contenir d'objets salissants, dangereux, prohibés, notamment des articles contrefaisants, contraires aux lois et règlements en vigueur, notamment au droit du travail, et/ou qui, par leur nature ou leur conditionnement, sont susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste ou de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste.

D'une manière générale, sont interdites toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales en vigueur sur les matières dangereuses comme, à titre non exhaustif, les gaz, les munitions, les matières inflammables, radioactives, biologiques, toxiques ou corrosives.

Ne peuvent être insérés dans les envois en Colissimo **Entreprise** les objets de fonds et valeurs légalement définis (notamment les métaux précieux, bons au porteur et valeurs fiduciaires). L'insertion de bijoux n'est possible que dans les envois en recommandé disponible dans la Gamme Grand Public en bureaux de poste.

Sont prohibés les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

De même, le Client s'engage à remettre à La Poste uniquement des objets respectant les règles édictées par l'UPU.

Il appartient au Client de consulter les services douaniers, la liste des objets interdits étant extrêmement variable suivant la destination.

Le Client s'engage à ne remettre à La Poste que des marchandises communautaires, dont les droits de douane ont été acquittés. Le Client est responsable des conséquences d'une remise à La Poste de colis contenant des marchandises soumises à des formalités particulières d'admission dans le pays de destination (licences d'importation, certificats divers...) alors que ces formalités n'ont pas été accomplies.

La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu d'un envoi, qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser de prendre en charge tout envoi qui ne respecterait pas les conditions d'admission susvisées ou à en interrompre le traitement à tout moment aux frais du Client.

La Poste décline toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie si de tels contenus lui étaient confiés. Elle ne saurait être responsable à quelque titre que ce soit ni du dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai occasionnés du fait de tels contenus.

Le Client est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à La Poste un colis relevant des restrictions ci-dessus et de toutes conséquences liées à l'inobservation des restrictions.

La Poste déconseille en outre l'insertion :

- de marchandises périssables dans ses colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation, notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai.
- des produits fragiles. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation.
- de réponses aux appels d'offre ou de copies d'examen dans les colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai.

En cas de non respect des dispositions relatives aux conditions d'admission et en particulier au contenu de l'envoi et/ou de la qualité de l'emballage, la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

III – Remise des envois dans le réseau postal

Article 8 - Dépôt

Le Client dépose lui-même directement ses colis dans l'établissement postal déclaré lors de l'ouverture de son compte auprès de Neopost. Le dépôt est fait entièrement aux frais du Client.

Au dépôt, La Poste vérifie l'éligibilité du colis (poids, dimension) et appose un timbre à date sur les deux volets de l'étiquette.

- Le deuxième volet, qui sert de preuve de dépôt, est remis à l'expéditeur.
- L'étiquette est collée sur le colis par l'expéditeur.

Les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste et liées à la prise en charge, à l'acheminement, à la notification et à la distribution remontées par flashage des colis lors de leur prise en charge, acheminement, la notification et distribution font foi et servent de base à la facturation

Article 9 - Contrôles effectués par La Poste

9.1 Dispositions communes

Les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste et liées à la prise en charge, à l'acheminement, à la notification et à la distribution le cas échéant remontées par flashage des colis lors de leur prise en charge, acheminement, la notification et distribution font foi.

En aucun cas, l'apposition du timbre à date sur la preuve de dépôt par La Poste ne vaut validation des caractéristiques propres aux colis (poids, date de remise, non mécanisable, etc.) indiquées par le Client.

La Poste peut, a posteriori, lors du contrôle des colis modifier ces données si elles s'avèrent inexactes ou incomplètes.

En toute hypothèse, les Parties conviennent que les modifications apportées par La Poste et intégrées dans le système d'information de La Poste font foi entre les Parties.

IV – Modes de distribution existants

La distribution des colis s'effectue en fonction des caractéristiques des modes de distribution choisis et, le cas échéant, conformément aux dispositions souhaitées par le destinataire.

Le mode de distribution ne modifie pas la nature du délai de distribution qui reste indicatif et sans engagement ou garanti et avec engagement en fonction de l'indication sur la Fiche.

Il appartient au Client d'informer les destinataires des particularités propres à chaque modes de distribution y compris sur le caractère indicatif ou non du délai de distribution.

Il est rappelé que la transmission à La Poste en J (J= jour de dépôt) de l'exhaustivité de données de contact du destinataire est aussi indispensable, que la présence de la totalité des mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette, pour permettre à La Poste d'assurer la prestation. La Poste ne peut rendre la prestation en cas d'informations incomplètes ou erronées.

En toute hypothèse, La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu des colis lors de la distribution.

Distribution des colis en retour

En cas de retours des colis au Client expéditeur, dus à des refus de la part des destinataires, parce qu'ils ne sont pas venus les retirer, ou parce qu'ils ne sont pas distribuables (NPAI, adresse illisible, etc.), les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste, liées à l'acheminement et à la distribution et remontées par flashage des colis font foi. Aucune signature n'est recueillie au retour.

Article 10 - Distribution à domicile

10.1 Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Le Client informe les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

10.2 Distribution des colis contre signature

Le colis sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

Le cas échéant, la signature numérisée du destinataire, de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui, ou de la personne spécialement mandatée, ainsi que sa reproduction font preuve de livraison du colis. Les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature sur document papier.

En cas de non distribution impliquant un retour à l'expéditeur d'un colis expédié vers l'international, à destination des pays compris dans les zones tarifaires 6 à 8, et à défaut de toute mention, les frais d'acheminement de retour sont à la charge du Client.

Le Client a la possibilité de prévoir sur l'étiquette de transport, pour le cas de non distribution, s'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination ou son retour payant en service économique ou prioritaire. A défaut de précision, le colis est retourné aux frais du Client expéditeur en service Economique.

10.3 Mise en instance du colis

Lorsque le colis n'a pu être livré selon les modalités prévues ci-dessus, plusieurs présentations du colis pourront avoir lieu à partir du lendemain, à l'initiative de la Poste ou de son partenaire à l'étranger. Un avis de mise en instance est laissé par La Poste dans la boîte aux lettres du destinataire.

Cet avis indique les coordonnées du Bureau de Poste où le destinataire pourra retirer l'envoi. Tout objet ainsi mis en instance y est remis au destinataire ou à son mandataire, dûment habilité à cet effet, sur présentation d'une pièce d'identité et contre signature s'il s'agit d'un colis remis contre signature.

La durée de mise en instance est de 15 jours consécutifs à compter du lendemain du jour de dépôt de l'avis de mise en instance. Elle peut être inférieure en fonction de la réglementation du partenaire à l'étranger. Ce délai ne comprend pas le jour de dernière présentation à domicile. Au-delà de ce délai, le colis fait retour à l'expéditeur.

V – Responsabilité – Service Clients

Article 11 - Responsabilité

11.1 Les différents cas de responsabilité de La Poste

Pour les colis en Colissimo Entreprise, qui font l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination, les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis, par La Poste, lors des différentes étapes d'acheminement (prise en charge, transport, notification au destinataire, le cas échéant, et distribution) font foi entre les Parties pour déterminer l'occurrence ou non d'un retard (en cas d'engagement de délai) ou d'une perte ou avarie.

Les colis qui ne font pas l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination bénéficient des mêmes indemnités en cas de perte ou avarie que les colis suivis jusqu'à destination.

En cas de non respect des dispositions relatives aux conditions d'admission et en particulier au contenu de l'envoi et/ou de la qualité de l'emballage la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

11.1.1. Retard : non respect d'un engagement de délai

Conformément à l'article 1.2.2, le non respect d'un engagement de délai ouvre droit à une indemnisation.

Il est rappelé que le montant de l'indemnisation accordée est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais d'envoi du colis (ajustement pétrole et supplément tarifaire pour non mécanisable inclus ; options, frais divers, droits et taxes exclus).

11.1.2. Perte ou avarie

En cas de dommage justifié résultant de la perte, ou de l'avarie du colis avéré par La Poste, l'expéditeur peut bénéficier sur demande d'une indemnisation, dont les modalités sont précisées ci-après, si la responsabilité de La Poste est établie, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, vice propre du contenu de

l'envoi, de son conditionnement ou de son emballage, ou cas de force majeure ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

La Poste ne saurait être responsable de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit et quelle qu'en soit la cause, ni des conséquences pécuniaires directes ou indirectes en résultant.

La responsabilité de La Poste ne peut être étendue en aucun cas à la réparation de tout autre dommage direct ou dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre, les parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat, comme, à titre non exhaustif, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

Une demande d'indemnisation par le Client sera recevable uniquement dans le cas où ce dernier aura préalablement acquitté les frais d'envoi du colis, objet de la réclamation.

Par ailleurs, un colis mal emballé ou dont l'emballage n'est pas adapté au contenu, ainsi que les envois dont le contenu est interdit au transport ne pourront faire l'objet d'une indemnisation pour perte ou avarie de son contenu.

Le Client choisit la modalité d'assurance et veille à son adaptation par rapport au contenu. Selon cette modalité d'assurance choisie par Le Client, La Poste, si sa responsabilité était retenue, procéderait à l'indemnisation du Client aux conditions suivantes :

- Indemnisation standard

L'indemnité standard versée au Client serait égale :

* **dans le cas d'un colis d'un poids inférieur ou égal à 1kg : à 23 euros par kilo**, au prorata du poids réel du colis en Colissimo **Entreprise** étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi.

* **dans le cas d'un colis d'un poids strictement supérieur à 1kg : à la valeur du contenu du colis en Colissimo **Entreprise****, telle qu'attestée par la facture d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids réel du colis, sur la base de 23 euros par kilo et dans la limite de 690€, étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids réel du colis, sur la base de 23 euros par kilo et dans la limite de 690€.

En l'absence de ces documents, aucune indemnité ne pourra être versée.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que l'envoi ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais d'envoi du colis seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande (ajustement pétrole et, le cas échéant, supplément tarifaire pour non mécanisable inclus, options, frais divers, droits et taxes exclus).

- Indemnisation dans le cadre de la souscription d'une assurance optionnelle

Dans le cas où le Client aurait souscrit à l'assurance optionnelle visée à l La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services optionnels – 3. L'assurance optionnelle *ad valorem* des Conditions Générales, **celle-ci prime et exclut l'indemnisation standard définie dans le présent article.**

L'indemnité versée au Client serait égale à la valeur du contenu du colis en Colissimo **Entreprise**, tel qu'attestée par la facture d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite

En l'absence de ces documents, aucune indemnité ne pourra être versée.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que l'envoi ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais d'envoi du colis seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande (ajustement pétrole et, le cas échéant, supplément tarifaire pour non mécanisable inclus, options, frais divers, droits et taxes exclus).

L'indemnisation se fait par l'émission d'un avoir sur facture à Neopost directement.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants droit, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus.

11.2 Délais de prescription

Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif :

- **dans le délai de douze mois** à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo **Expert F**, Colissimo **Access F** ou Colissimo **Services F** ;
- **dans le délai de six mois** à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo **Expert I**, Colissimo **Expert OM** ou Colissimo **Access OM**.

Article 12 - Service Clients

Afin d'obtenir diverses informations sur l'offre Colissimo **Entreprise**, La Poste met à la disposition du Client les moyens suivants, à l'exclusion de tous autres :

- Service Clients **COLIPOSTE**

- 14 rue Antoine de St Exupéry
BP 7500
88107 ST DIE CEDEX
fax: 03 29 42 15 88
- Contact téléphonique : Ce Service est disponible de 8 heures à 18 heures (horaires d'ouverture en France métropolitaine), du lundi au vendredi (sauf jour férié).
Depuis la France métropolitaine : numéro INDIGO au **0825 878 888**** ou au numéro **09 72 72 12 13****.

- Internet, sur le site de ColiPoste www.colissimo.fr.*

Il est convenu entre les Parties que seul le Client a accès au Service Clients **COLIPOSTE**. Le Client s'engage à ce que les destinataires des envois n'accèdent pas directement au Service Clients **COLIPOSTE** au titre des envois effectués dans le cadre du présent contrat.

12.1 Procédure de réclamation

12.1.1 Toute demande d'indemnisation devra être envoyée par écrit par le Client au Service Clients **COLIPOSTE** dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, défini par les articles 1382 et 1134 du Code Civil, L7 et L8 du Code des Postes et Communications électroniques, il appartient au Client d'apporter la preuve de son préjudice dans les conditions et formes prévues par les présentes.

Aucune recherche ne peut être effectuée à défaut des éléments suivants qui devront donc impérativement être communiqués dans le dossier de demande d'indemnisation au Service Clients:

- le nom du Client expéditeur
- le numéro de compte Client
- le n° de colis
- la date de prise en charge du colis par La Poste
- la copie de la preuve de dépôt
- Nom et adresse complète du destinataire
- En cas de réclamation pour perte ou avarie, le cas échéant, la facture attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire hors taxe du contenu du colis transporté, ou à défaut, la facture commerciale.

Il est convenu entre les Parties que seul le Client a la possibilité de déposer des réclamations auprès du Service Clients **COLIPOSTE**. Le Client s'engage à informer les destinataires de ses envois qu'il se charge seul de saisir le Service Clients **COLIPOSTE** ou tout autre service de La Poste au titre des envois effectués dans le cadre du présent contrat.

12.1.2. Traitement des demandes d'indemnisations

Le Service Clients **COLIPOSTE** communique au Client le n° d'enquête correspondant au colis recherché et le résultat des recherches effectuées grâce au système d'information de La Poste par courrier, courrier électronique ou télécopie.

La Poste s'engage à apporter une réponse à la réclamation :

- dans un délai de 15 jours pour les envois nationaux
- dans un délai de 40 jours pour les envois à destination de l'OM et de l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Suède et la Suisse.
- dans un délai de 90 jours pour les autres destinations à l'International

A l'initiative de La Poste, une enquête plus étendue peut se révéler nécessaire afin de clarifier la situation. Dans ces cas, La Poste en informe le Client. Les délais de traitements précités sont alors suspendus.

Pour les envois remis contre signature, en cas de contestation des données recueillies, notamment à partir du système d'information, issues du flashage des colis, par une attestation sur l'honneur manuscrite de la part du destinataire, le Service Clients **COLIPOSTE** peut, le cas échéant, transmettre la copie du bordereau de distribution, d'instance ou de la signature numérisée comportant la date et la signature du réceptionnaire du colis au Client. L'attestation sur l'honneur manuscrite doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité du destinataire.

12.1.3. Conclusion de l'enquête

Le Service Clients **COLIPOSTE** informe le Client de la conclusion de l'enquête par courrier, courrier électronique ou fax.

La réclamation, si les faits s'avèrent exacts et imputables à La Poste, pourra donner lieu, le cas échéant, à indemnisation sous réserve que les frais d'envoi du colis aient été acquittés, que les documents nécessaires au traitement de la réclamation aient été communiqués et que le Client ait respecté l'ensemble des présentes dispositions contractuelles.

12.2 Indemnisation

L'indemnisation se fait par l'émission d'un avoir sur facture de Neopost.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants droit, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

*** Tarif fonction de l'opérateur choisi*

VII – Douane – Contrôle aérien – Confidentialité

Article 13 - Douane

Les envois à destination d'Andorre, de l'Outre-mer et de l'international – à l'exception des pays de l'Union Européenne – sont considérés comme des échanges vers des territoires d'exportation, et donc soumis comme tels à déclaration en douane comportant l'indication de la valeur et la nature de l'envoi.

Le Client expéditeur s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable.

Le Client doit insérer dans une pochette plastique collée sur chaque colis les documents suivants :

- une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire
- une déclaration en douane CN 23 en trois exemplaires (un exemplaire supplémentaire doit être conservé par le Client pour l'Administration Fiscale) et dans le cas d'envois d'une valeur supérieure à 8000 €, un Document Administratif Unique (DAU).
- tout document demandé par les Douanes

Le Client est responsable des informations portées sur les documents à remettre à la douane. En aucun cas les agents de La Poste ne sont autorisés à rédiger ou signer ces documents à la place du Client. La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission, d'erreur dans la rédaction desdits documents.

Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste.

Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

L'ensemble des champs de déclaration doit être renseigné et faire l'objet d'une transmission à La Poste sous format électronique le jour même de la remise des colis, afin de permettre le dédouanement des colis et la transmission obligatoire des informations aux services douaniers.

Lorsque la valeur ou la nature des produits le nécessite, le Client s'engage à désigner un représentant fiscal afin de s'acquitter de ses droits de douane et d'accise.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que lors de la distribution, La Poste est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement.

La Poste se dégage de toute responsabilité en cas de non-respect des dites règles et le Client s'engage à la garantir contre toute demande.

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Notamment, le Client est informé qu'en cas d'impossibilité pour La Poste de transmettre les informations aux services douaniers, le colis pourra faire l'objet d'un ralentissement de traitement non imputable à La Poste et/ou d'une rétention en douane.

Il sera tenu au paiement des frais supportés par la Poste en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme que ce soit, ni de décisions prises par les services douaniers à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle.

Il appartient impérativement au Client de consulter les services douaniers, la liste des objets interdits étant extrêmement variable suivant la destination.

Article 14 - Contrôle aérien

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûretés applicables au transport aérien.

Dans l'hypothèse où l'emballage, la nature, les caractéristiques du contenu ou quelque autre raison, ne permettent pas un contrôle selon les procédés habituellement utilisés par La Poste ou toute personne qu'elle mandatera à cet effet, notamment pour un examen de l'envoi aux rayons X, il est convenu que les envois seront ouverts par toute personne qu'elle mandatera à cet effet, afin que le contrôle puisse être effectué.

Cette ouverture se fera en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné l'objet d'une procédure détaillée.

Ces contrôles pourront engendrer un retour du colis au Client expéditeur.

VIII – Vie du contrat

Article 15 – Modifications

La Poste peut modifier les conditions prévues par les présentes en fonction des exigences imposées par le coût, le fonctionnement des services, l'évolution des techniques de traitement des objets et l'évolution d'ordre légal et réglementaire.

**consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*

***Tarif fonction de l'opérateur choisi*

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo ExpertF

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission

- France métropolitaine (y compris la Corse et les codes armées de la France Métropolitaine)
- Monaco
- Andorre
- Intra-DOM (Guadeloupe vers Guadeloupe, Martinique vers Martinique, Guyane vers Guyane, Réunion vers Réunion, Mayotte vers Mayotte)
- Relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique.

1.2- Délais de distribution indicatifs non garantis

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation.

Pour les délais signalés par « * », conformément à l'article 1.2.1 des Conditions Générales, La Poste, sur demande du Client, lui octroie une somme fonction du dépassement éventuellement constaté, à l'exception des envois en provenance et à destination de la Corse.

ZONES D'ADMISSION	DELAIS
France métropolitaine	2 jours*
Monaco	2 jours*
Andorre	4 jours
Intra-DOM	3 jours
Relations réciproques	3 jours

entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les codes armées.

1.3- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un colis en Colissimo **Expert F** peut être assorti des options ci-dessous telles que définies à la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services optionnels des Conditions Générales :

- **Assurance optionnelle ad valorem**

Article 2 – Distribution

Un colis Colissimo Expert F peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- **Distribution à domicile**
 - ▶ Contre signature

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en **Colissimo Expert F** à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo Access F

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission

- France métropolitaine (y compris la Corse et les codes armées de la France Métropolitaine)
- Monaco
- Andorre
- Intra-DOM (Guadeloupe vers Guadeloupe, Martinique vers Martinique, Guyane vers Guyane, Réunion vers Réunion, Mayotte vers Mayotte)
- Relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique.

1.2- Délais de distribution indicatifs non garantis

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation.

Pour les délais signalés par « * », conformément à l'article 1.2.1 des Conditions Générales, La Poste, sur demande du Client, lui octroie une somme fonction du dépassement éventuellement constaté, à l'exception des envois en provenance et à destination de la Corse.

ZONES D'ADMISSION	DELAIS
France métropolitaine	2 jours*
Monaco	2 jours*
Andorre	4 jours
Intra-DOM	3 jours
Relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique	3 jours

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les codes armées.

1.3- Services optionnels

Aucune option n'est disponible pour le Colissimo **Access F**.

Article 2 – Distribution

Un colis Colissimo **Access F** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- **Distribution à domicile**
 - ▶ Remise non personnalisée sans signature – en boîte aux lettres

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo **Access F** à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo Service F

Le Colissimo **Services F** permet au Client de prendre financièrement à sa charge le montant des affranchissements des envois qui lui sont adressés par les « expéditeurs », ce qui dispense ceux-ci d'affranchir et de payer l'affranchissement de ces envois.

Dans ce cadre, la notion d' « expéditeur » désigne la personne qui adresse le Colissimo **Services F** au Client, en apposant l'étiquette sur son envoi.

Pour ce faire, le Client met à disposition une étiquette, dont les caractéristiques sont décrites ci-après, à l'expéditeur, à charge pour celui-ci d'apposer cette étiquette sur son envoi Colissimo **Services F** en respectant l'ensemble des règles de conditions d'admission. Cette étiquette peut être transmise à « l'expéditeur » par le Client notamment par courrier, mail, dans le colis Aller qui lui est adressé. Le colis ainsi muni de son étiquette est remis dans le réseau postal par « l'expéditeur », aux fins de remise au Client.

Le Client s'engage à faire respecter par les expéditeurs des envois Colissimo Services F l'ensemble des dispositions de la présente Fiche.

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission

- France métropolitaine (y compris la Corse et les codes armées de la France Métropolitaine)
- Monaco

1.2- Délais de distribution indicatif non garantis

Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délai de distribution des Conditions Générales, son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

ZONES D'ADMISSION	DELAIS
France métropolitaine	2 jours
Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les codes armées.	

1.3- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un colis en Colissimo **Services F** peut être assorti des options ci-dessous telles que définies dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions Générales :

- **Assurance optionnelle *ad valorem***

1.4 – Modalités de dépôt

Les envois Colissimo **Services F** sont déposés dans les établissements postaux.

- L'expéditeur dépose son envoi muni de l'étiquette de retour « Colissimo **Services F** » au guichet d'un établissement postal. Le guichetier vérifie l'éligibilité du colis (poids, dimension) et appose un timbre à date sur les deux volets de l'étiquette.
- Le deuxième volet, qui sert de preuve de dépôt, est remis à l'expéditeur.
- L'étiquette est collée sur le colis par l'expéditeur.

1.5 – Durée de validité des étiquettes

Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo **Services F** qui lui seraient adressés et s'engage à en régler les frais d'affranchissement auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'expéditeur du colis.

En tout état de cause, La Poste est en droit de refuser les envois au dépôt dès clôture du compte du Client selon la procédure prévue aux Conditions Générales.

Si ces envois sont néanmoins remis dans le réseau postal, ceux-ci sont considérés comme des envois non affranchis et sont taxés à l'arrivée. Le Client, responsable de l'utilisation des étiquettes, s'engage à en acquitter le montant même au-delà de la durée du contrat.

Article 2 – Distribution

Un colis Colissimo **Services F** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- **Distribution à domicile**
 - ▶ Contre signature

Article 3 – Conditions d'admission

Le Client s'engage à ce que les « expéditeurs » respectent les conditions d'admission suivantes.
A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des Colissimo **Services F**.

Poids - dimensions - mentions

Les dispositions relatives au poids et aux dimensions des envois figurent à l'article 6 des Conditions Générales.

Le Client s'engage à ce que l'expéditeur de l'envoi :

- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo **Services F**
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis.

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.

Toute étiquette ainsi utilisée dans le réseau postal entraîne une facturation automatique du service Colissimo **Services F** à la charge du Client.

Dans tous les cas, le Client s'engage à n'utiliser que le modèle d'étiquette validé par La Poste et s'engage à ce que les expéditeurs utilisent cette étiquette.
A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des envois ne comportant pas cette étiquette.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur les envois Colissimo **Services F** et s'engage à ce que les expéditeurs de colis respectent ces règles.

Article 4 – Responsabilité

La Poste ne prend aucun engagement de délai pour les envois en Colissimo **Services F**.

Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie

L'indemnité est versée à Neopost, sous réserve que le Client ait, préalablement, établi la réalité de son préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des expéditeurs les présentes conditions d'indemnisation. La Poste se réserve le droit de demander au Client de rapporter la preuve qu'il a bien porté ces informations à la connaissance des expéditeurs de manière claire et non-équivoque.

Aucune indemnité, au titre de l'acheminement et de la distribution des Colissimo **Services F** des expéditeurs vers le Client ne saurait être réclamée par les expéditeurs directement à La Poste.

En tout état de cause, aucune indemnité ne saurait être versée aux expéditeurs, à quelque titre que ce soit.

De façon générale, les litiges entre le Client et les expéditeurs sont inopposables à La Poste.

Le Client garantit La Poste de toute demande et/ou action engagée malgré cet accord à son encontre.

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo Expert OM

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission

dans les relations réciproques :

- entre la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, et :
- les Départements d'Outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion) dénommés ci-après DOM ;
- Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, saint Barthélémy et les Secteurs Postaux ;

dans les relations :

- de la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint Barthélémy et les DOM ;
- vers la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna, les Terres Australes et Antarctiques Françaises ;
- vers les Secteurs Postaux ou les navires de la marine française en croisière ou en mission.

dans les relations réciproques entre :

- Guyane et Guadeloupe
- Guyane et Martinique
- Réunion et Mayotte
- Réunion, Mayotte et Guyane, Martinique, Guadeloupe
- Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte et St-Pierre-et-Miquelon

1.2- Délais de distribution indicatifs non garantis

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délais de distribution des Conditions Générales, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

ZONES D'ADMISSION	DELAIS
France métropolitaine	5 - 7 jours
Monaco	5 - 7 jours
Andorre	5 - 10 jours
Intra-DOM	5 - 10 jours
Relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique	5 - 10 jours

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les secteurs postaux, ni les navires de la marine française.

1.3- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un colis en Colissimo **Expert OM** peut être assorti des options ci-dessous telles que définies à la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services optionnels des Conditions Générales :

➤ **Franc de taxes et de droits**

➤ **Assurance optionnelle *ad valorem***

Article 2 – Distribution

Un colis Colissimo **Expert OM** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

➤ **Distribution à domicile**

- Contre signature

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en **COLISSIMO Expert OM** à destination de l'Outre-mer doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo Access OM

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission

- entre la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, et :
- les Départements d'Outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion) dénommés ci-après DOM ;
- Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, saint Barthélémy et les Secteurs Postaux ;

dans les relations :

- de la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint Barthélémy et les DOM ;
- vers la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna, les Terres Australes et Antarctiques Françaises ;
- vers les Secteurs Postaux ou les navires de la marine française en croisière ou en mission.

dans les relations réciproques entre :

- Guyane et Guadeloupe
- Guyane et Martinique
- Réunion et Mayotte
- Réunion, Mayotte et Guyane, Martinique, Guadeloupe
- Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte et St-Pierre-et-Miquelon

1.2- Délais de distribution indicatifs non garantis

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délais de distribution des Conditions Générales, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

ZONES D'ADMISSION	DELAIS
France métropolitaine	5 - 7 jours
Monaco	5 - 7 jours
Andorre	5 - 10 jours
Intra-DOM	5 - 10 jours
Relations réciproques	5 - 10 jours

entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les secteurs postaux, ni les navires de la marine française.

1.3- Services optionnels

Aucune option n'est disponible pour le Colissimo **Access OM**.

Article 2 – Distribution

Un colis en Colissimo **Access OM** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

➤ Distribution à domicile

- ▶ Remise non personnalisée sans signature – en boîte aux lettres

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo **Access OM** à destination de l'Outre-mer doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

Gamme Colissimo Entreprise

FICHE Colissimo Expert I

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

Le Colissimo **Expert I** est un envoi de messagerie adressé à un destinataire situé dans le monde entier, hors France et Outre-mer.

1.1- Zones d'admission

Le Colissimo **Expert I** est admis au départ de :

- France métropolitaine (y compris la Corse et les codes armées de la France Métropolitaine)
- Monaco
- Andorre
- DOM
- Mayotte
- Saint Martin
- Saint Barthélemy

Le Colissimo **Expert I** est distribué dans :

- le monde entier, sauf exception pour quelques pays (liste des exceptions disponible sur www.colissimo.fr* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client).

Pour les colis à destination des pays des zones tarifaires 6 à 8, en cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à la charge du Client.

Le Client a la possibilité de prévoir sur l'étiquette de transport, pour le cas de non distribution, s'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination ou son retour payant en service économique ou prioritaire. A défaut de précision, le colis est retourné aux frais du Client expéditeur en économique.

1.2- Délais de distribution

Pour les envois au départ de la France métropolitaine, de Monaco et de la Corse **vers certaines destinations**, le Client peut consulter l'indication de la date de distribution prévisionnelle ainsi que les destinations concernées sur le site www.colissimo.fr*.

La date de distribution prévisionnelle consultable sur le site Internet, ce dernier faisant foi, dépend de la date et du lieu de prise en charge et de distribution. Le calcul de la date de distribution prévisionnelle se fait conformément à l'article 1.2 Délai de Distribution des Conditions Générales.

Conformément à l'article 1.2.2, le non-respect d'une date de distribution prévisionnelle ouvre droit à une indemnisation.

Pour les autres destinations, un délai indicatif moyen est consultable sur le site www.colissimo.fr*, sans que cela ne constitue un engagement de la part de La Poste.

Ce délai de distribution n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément à l'article 1.2 Délais de Distribution des Conditions Générales, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni aucun versement de quelque nature que ce soit.

1.3- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Un colis en Colissimo **Expert I** peut être assorti des options ci-dessous telles que définies dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions des Conditions Générales :

- **Assurance optionnelle *ad valorem***

Article 2 – Distribution

Un colis Colissimo Expert I peut être distribué selon les modes ci-dessous:

- **Distribution à domicile**
 - Contre signature

Article 3 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo **Expert I** hors UE doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

UPS



Conditions de Transport

Il s'agit de la version en cours à la date de publication de ce Guide. La dernière version, qui fera toujours autorité pour les nouveaux envois, est disponible sur www.ups.com ou auprès du service clientèle UPS.

1. Introduction

A. Ces conditions générales (« conditions ») énoncent les principes de base sur lesquels UPS transportera les colis, les documents et les enveloppes (« colis »). Ces conditions sont complétées par le Guide des Services et Tarifs UPS

applicable et en vigueur (« le Guide »). Le Guide contient des renseignements importants sur les services proposés par UPS que l'expéditeur devrait lire et qui font partie intégrante du contrat passé entre UPS et l'expéditeur.

B. Selon le pays dans lequel l'envoi est présenté pour le transport à UPS, le terme « UPS » désignera celle des sociétés suivantes concernées, et le contrat de l'expéditeur sera conclu avec celle des sociétés suivantes concernées.

Cette société sera également le (premier) transporteur des marchandises aux fins des Conventions indiquées dans le paragraphe C.

Pour la Belgique – United Parcel Service Belgium SA ; pour la France – United Parcel Service France SNC ; pour la Suisse – UPS United Parcel Service (Suisse) SA ; pour le Luxembourg – United Parcel Service SARL, qui peuvent tous être contactés au 5, Avenue Ariane 1200 Bruxelles, Belgique (sans pour autant que cela puisse être considéré en soi comme élection de domicile ou désignation d'une quelconque juridiction compétente).

C. Dans le cas d'un transport aérien dont la destination finale est située en dehors du pays d'origine, ou comportant une escale en dehors du pays d'origine, la Convention de Varsovie pourra s'appliquer. La Convention de Varsovie régit et, dans la plupart des cas, limite la responsabilité des sociétés de transport pour perte, avarie ou retard des marchandises. (Aux fins des présentes conditions, le terme de « la Convention de Varsovie » signifie (i) la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929 ou (ii) cette même Convention telle qu'amendée ou complétée par tout protocole ou convention supplémentaire ou (iii) la Convention de Montréal de 1999, en fonction de celle qui sera applicable). Nonobstant toute clause contraire, le transport international routier est susceptible d'être régi par les dispositions de la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) signée à Genève le 19 mai 1956 (« la Convention CMR »).

D. Chaque envoi pourra être effectué via tous points de transit qu'UPS estimera appropriés. UPS est habilité à faire appel à des sous-traitants pour assurer des services et pour contracter, tant en son propre nom qu'au nom de ses préposés, agents et sous-traitants, chacun d'entre eux bénéficiant des présentes conditions.

E. Dans les présentes conditions, « Bordereau d'expédition » signifiera un seul bordereau d'expédition ou lettre de voiture UPS. Tous les colis faisant l'objet d'un Bordereau d'expédition seront considérés comme constituant un seul envoi.

2. Etendue du service

A moins que des services spéciaux ne soient convenus, le service fourni par UPS se limite à l'enlèvement, au transport et au dédouanement s'il y a lieu, et à la livraison de l'envoi. L'expéditeur accepte que les envois seront groupés avec ceux d'autres expéditeurs pour leur transport et qu'UPS pourrait ne pas contrôler les entrées et sorties des envois individuels de tous les centres de manutention.

3. Conditions de transport

Les dispositions de cette section stipulent les restrictions et conditions diverses qui s'appliquent au transport des colis par UPS. Elles exposent également les conséquences résultant de la présentation par l'expéditeur de colis à transporter qui ne respecteraient pas ces impératifs.

3.1 Restrictions et conditions de service

Les colis doivent respecter les restrictions indiquées dans les paragraphes (i) à (iv) ci-dessous.

(i) Le poids des colis ne doit pas être supérieur à 70 kg ; leur longueur ne doit pas être supérieure à 270 cm ; leur longueur et circonférence combinées ne doivent pas dépasser 419 cm.

(ii) La valeur maximale d'un colis est limitée à la contre-valeur en monnaie locale de 50.000 USD. En outre, la valeur maximale de tous bijoux ou montres, autres que des bijoux fantaisie ou montres fantaisie, dans un colis est limitée à la contre-valeur en monnaie locale de 500 USD.

- (iii) Les colis ne doivent contenir aucun des articles prohibés figurant dans le Guide, y compris (cette liste n'étant pas limitative) des articles de valeur inhabituelle (oeuvres d'art, objets anciens, pierres précieuses, timbres, articles uniques, argent ou or), de l'argent ou des effets négociables (chèques, lettres de change, bons, produits d'épargne, cartes de crédit prépayées, certificats d'actions ou autres titres), des armes à feu et des produits dangereux.
- (iv) Les colis ne doivent pas contenir de marchandises qui pourraient mettre en danger la vie d'êtres humains ou d'animaux ou tout moyen de transport, ou qui sont susceptibles de souiller ou d'endommager de quelque façon que ce soit les autres marchandises transportées par UPS, ou dont le transport, l'exportation ou l'importation est interdit par la loi applicable.

L'expéditeur sera responsable de l'exactitude et de l'intégralité des renseignements indiqués sur le Bordereau d'expédition et devra veiller à ce que tous les colis indiquent les coordonnées détaillées de la personne de contact

chez l'expéditeur et le destinataire des colis et à ce qu'ils soient emballés, marqués et étiquetés de façon adéquate, avec la description et la classification appropriées de leur contenu et accompagnés des documents qui pourraient (dans chaque cas) être requis afin qu'ils soient adaptés aux conditions de transport et respectent les exigences du Guide et de la loi applicable. A moins qu'un niveau de service distinct ait été clairement sélectionné sur le Bordereau d'expédition ou sur tout autre document de transport UPS, les envois seront transportés par service express (si applicable à la destination choisie) et tous les frais applicables seront calculés sur cette base.

L'expéditeur garantit que tous les colis présentés pour le transport en application des présentes conditions sont en conformité avec les restrictions indiquées aux paragraphes (i) à (iv) ci-dessus et ont été préparés dans des locaux sûrs, par lui-même (pour le cas où l'expéditeur est une personne physique) ou par du personnel de confiance employé par lui ou, si différent, par la personne qui offre l'envoi à UPS et ont été protégés au stade de leur préparation, entreposage et transport jusqu'à chez UPS contre toute intervention non autorisée. C'est sur le fondement de cette garantie que UPS accepte le transport des colis aux conditions suivantes. Tout colis ne répondant pas à ces exigences est exclu du transport.

3.2 Les denrées périssables et les marchandises sensibles à la température seront transportées à condition que l'expéditeur accepte qu'elles le soient à ses propres risques. UPS n'offre pas de manutention spéciale pour ce type de colis.

3.3 Refus et suspension du transport

(i) Si UPS s'aperçoit qu'un colis quelconque ne respecte pas l'une des restrictions ou conditions indiquées ci-dessus ou que tout montant du contre-remboursement (COD) indiqué sur un Bordereau d'expédition en contre-remboursement est supérieur aux limites spécifiées dans le paragraphe 8, UPS pourra refuser de transporter le colis en question (ou tout envoi dont il fait partie) et, si le transport a déjà commencé, UPS pourra suspendre le transport et garder le colis ou l'envoi à la disposition de l'expéditeur.

(ii) UPS pourra également suspendre le transport s'il ne parvient pas à faire une livraison à l'issue de la troisième tentative, si le destinataire refuse d'accepter la livraison, s'il ne parvient pas à faire la livraison en raison d'une adresse incorrecte (après avoir utilisé tous moyens raisonnables pour trouver l'adresse correcte) ou si l'adresse correcte se trouve dans un pays autre que celui indiqué sur le colis ou le Bordereau d'expédition, ou s'il ne peut pas percevoir les sommes dues par le destinataire à la livraison.

(iii) Lorsque UPS est en droit de suspendre le transport d'un colis ou d'un envoi, il est également en droit de le retourner, à son gré, à l'expéditeur.

3.4 L'expéditeur sera redevable de tous les coûts et frais raisonnables d'UPS (y compris le stockage) des pertes, taxes et droits de douane qu'UPS pourrait subir ou encourir et de toutes les réclamations déposées contre UPS au motif qu'un colis ne respecte pas l'une des restrictions, conditions ou déclarations du paragraphe 3.1 ci-dessus ou en raison de tout refus ou de toute suspension de transport ou de tout retour d'un colis ou d'un envoi par UPS conformément aux droits d'UPS énoncés par ce paragraphe 3. En cas de retour d'un colis ou d'un envoi, l'expéditeur sera également redevable du paiement de tous les frais applicables calculés en se basant sur les tarifs commerciaux d'UPS en vigueur.

3.5 Si l'expéditeur soumet à UPS un colis qui n'est pas conforme aux restrictions et conditions indiquées au paragraphe 3.1 ci-dessus, sans accord écrit exprès de la part d'UPS, UPS ne sera responsable d'aucune perte que l'expéditeur pourrait subir en lien avec le transport, par UPS, dudit colis, quelle qu'en soit la cause (peu important que cette non-conformité ait ou non causé ou contribué à la perte et ce nonobstant toute négligence, sauf faute délibérée d'UPS, ou toute négligence, y compris une faute délibérée, de ses salariés, contractants ou représentants) et si UPS suspend le transport pour une raison autorisée aux termes des présentes conditions, l'expéditeur ne pourra prétendre à aucun remboursement des frais de transport qu'il aura payés. UPS pourra déposer une réclamation en cas de non-respect de ces conditions.

3.6 Si, après avoir suspendu le transport d'un colis ou d'un envoi conformément aux présentes dispositions,

UPS ne parvenait pas dans un délai raisonnable à obtenir les instructions de l'expéditeur quant à la disposition du colis ou de l'envoi, UPS sera en droit de détruire ou vendre le colis ou l'envoi, à sa discrétion absolue. Le produit d'une telle vente sera affecté en premier lieu au règlement de tous coûts, frais et charges (y compris les intérêts) occasionnés à raison du colis ou de l'envoi ou à identifier l'expéditeur ou tout autre personne ayant droit aux marchandises (ayant si nécessaire ouvert le colis), ou dus par ailleurs par l'expéditeur concerné. Le solde éventuel sera laissé à la disposition de l'expéditeur.

3.7 UPS se réserve le droit, sans y être obligé, d'ouvrir et d'inspecter ou de scanner au rayon x à tout moment tout colis dont le transport lui est confié.

4. Dédouanement

Lorsqu'un colis doit être dédouané, l'expéditeur est tenu de fournir les documents complets et exacts à cet effet, néanmoins UPS agira en qualité d'agent de l'expéditeur, sauf instruction contraire, pour le dédouanement. Il est entendu que, dans le cas d'un envoi dont les lieux d'expédition et de destination sont tous deux situés dans la même zone douanière, UPS n'effectuera le dédouanement que sur instruction expresse. L'expéditeur convient également qu'UPS puisse être considéré comme le destinataire du colis aux seules fins de désigner un commissionnaire en douane chargé de tout dédouanement dans la limite autorisée par la loi.

5. Paiement

5.1 Les tarifs pour le transport et les autres services sont stipulés dans le Guide. S'ils ne sont pas payés avant l'envoi, tous les frais seront payés dans les 7 jours suivant la réception de la facture ou dans les délais que l'expéditeur pourrait avoir convenus par écrit avec UPS. UPS peut vérifier le poids réel et/ou dimensionnel des colis et, s'il est plus élevé que le poids déclaré, facturer sur cette base. A cette fin, une facture sera considérée avoir été reçue trois jours ouvrables après la date de la facture, sauf preuve du contraire.

5.2 Si (a) UPS est tenu de payer des taxes, droits ou impôts et prélèvements pour le compte de l'expéditeur, du destinataire ou d'un tiers, ou si (b) l'option de facturation sélectionnée indique que le destinataire ou un tiers sera tenu de régler des frais, ou encore si (c) des taxes, droits, amendes, frais ou dépenses sont imposés ou encourus en raison d'une action des douanes ou du manquement de l'expéditeur ou du destinataire à ses obligations de fournir les documents appropriés ou toute licence ou tout permis requis en rapport avec le transport, dans chaque cas (sans préjudice de la responsabilité contractuelle en paiement de l'expéditeur) la somme due sera préalablement imputée au destinataire ou, le cas échéant, au tiers, par UPS. Si la somme en question n'est pas immédiatement et entièrement payée à UPS par la personne concernée, cette somme devra être réglée par l'expéditeur à la première demande écrite. A cet égard, UPS n'est pas dans l'obligation d'introduire séparément une action en paiement contre le destinataire ou contre un tiers dès lors que l'expéditeur s'engage à être tenu solidairement responsable avec ces personnes. En cas de doute sur le paiement, il incombe à l'expéditeur de prouver que la somme due a été payée.

5.3 Les sommes payables à UPS et impayées à leur date d'exigibilité porteront d'office et sans mise en demeure préalable intérêt au taux de 12 % par an en Belgique, de 5 % par an en Suisse, au taux d'intérêt légal en vigueur au Luxembourg et à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France, et ce pour la période courant de la date d'exigibilité à la date de réception par UPS du paiement, qu'il intervienne avant ou après un jugement. En outre UPS a le droit d'imputer des frais de retard de paiement avec un maximum de 15 EUR (20 CHF en Suisse) par facture pour les frais administratifs complémentaires, la surveillance des débiteurs et les nuisances commerciales.

5.4 Si une somme quelconque n'est pas payée par l'expéditeur, par le destinataire ou par toute autre personne redevable du prix du transport en vertu des présentes conditions, UPS pourra garder tout colis qu'il transporte jusqu'à la réception du paiement intégral ou vendre un tel colis et utiliser le produit de la vente pour se rembourser de la dette correspondante, sous réserve des dispositions de la loi locale applicable. Tout solde impayé sera dû.

5.5 Les tarifs pour le transport d'UPS stipulés dans le Guide ne sont calculés que pour le transport de colis n'excédant pas en valeur la contre-valeur en monnaie locale de 50.000 USD (ou une autre valeur applicable si elle est inférieure).

Si UPS est informé qu'il a transporté un colis excédant cette valeur sans son accord écrit exprès, dans ce cas, en plus des tarifs et frais applicables et de toute autre indemnité relevant des présentes conditions, une charge supplémentaire de transport équivalent à 5 % de la valeur du colis au-delà de 50.000 USD sera applicable en surplus.

6. Force Majeure

Si UPS n'est pas en mesure de commencer ou de continuer le transport du colis de l'expéditeur pour une raison indépendante de la volonté d'UPS, UPS ne sera pas en violation du contrat conclu avec lui à son égard, mais prendra toutes les mesures pouvant raisonnablement être prises, dans ces circonstances, pour

commencer ou continuer le transport. Des exemples d'événements au-delà du contrôle d'UPS sont, entre autres, une perturbation des transports aériens ou routiers pour cause de mauvaises conditions climatiques, d'incendie et d'inondation, de guerre, d'hostilités et de troubles civils, d'actes de gouvernement ou de toute autre autorité (en ce compris, sans limitations, les douanes), et de conflits sociaux ou d'obligations affectant UPS ou toute autre partie ou des événements susceptibles d'entraîner la mise en danger ou de faire peser une menace sérieuse sur les biens, les véhicules ou les préposés d'UPS ou de ses sous-traitants.

7. Garantie de remboursement

Pour certains services et certaines destinations, UPS offre une garantie de remboursement sur les frais d'envoi. Les détails de ses modalités d'application, des conditions générales et des heures limites de livraison et d'enlèvement correspondantes pour les destinations et service concernés sont mentionnés dans le Guide et sur le site web d'UPS (www.ups.com) chacun comme en vigueur au moment de l'acceptation des marchandises pour le transport et peuvent également être confirmés en contactant le service clientèle UPS local. Pour lever toute ambiguïté, la responsabilité d'UPS quant à la garantie de remboursement est limitée à ce qui précède et la garantie ne constitue en aucun cas une forme quelconque d'engagement ou de déclaration en vertu desquels l'envoi arrivera à une heure précise.

8. Contre-remboursement (COD)

UPS offre un service de contre-remboursement (COD) pour certaines destinations indiquées par le service clientèle UPS local, moyennant paiement de frais supplémentaires tel que prévu dans notre Guide. Si l'expéditeur fait usage de ce service, soumis aux dispositions prévues ci-après (y compris celles portant sur la conversion monétaire) UPS percevra au nom de l'expéditeur le montant du COD établi sur le Bordereau d'expédition.

Le montant du contre-remboursement (COD) doit être spécifié sur le Bordereau d'expédition. Il doit être uniquement exprimé soit en euros, soit, si elle est différente, dans la devise du pays de destination. Si le montant du contre-remboursement

(COD) indiqué sur le Bordereau d'expédition est collecté auprès du destinataire dans une monnaie et/ou réglé à l'expéditeur dans une autre monnaie, la conversion sera effectuée sur la base d'un taux de change raisonnablement déterminé par UPS. UPS n'est pas responsable d'un quelconque risque de change.

8.1 Paiement du contre-remboursement (COD) en espèces – Si le Bordereau d'expédition donne instruction à UPS d'accepter exclusivement un paiement en espèces, UPS n'acceptera qu'un tel paiement en espèces, dans la monnaie du pays de destination. Le montant maximal pouvant être perçu en espèces par UPS sera la contre-valeur en monnaie locale de 5.000 USD par destinataire et par jour. Toutefois, dans le cas d'envois contre-remboursement (COD) à destination de la France, le montant maximal de contre-remboursement (COD) pouvant être collecté en espèces par UPS sera de 750 EUR par destinataire et par jour. D'autres limitations pourront, le cas échéant, s'appliquer à d'autres pays ; elles seront indiquées soit dans notre Guide, soit sur le site Internet d'UPS (www.ups.com).

Si l'expéditeur indique un montant supérieur aux limitations stipulées, UPS sera de plein droit autorisé à accepter un paiement par chèque.

8.2 Paiement du contre-remboursement (COD) par chèque – Si le Bordereau d'expédition ne donne pas explicitement instruction à UPS d'accepter exclusivement un paiement en espèces, UPS pourra accepter un règlement soit par chèque à l'ordre de l'expéditeur dûment admis dans le pays de destination, soit en espèces (sous réserve des limitations du paragraphe 8.1). En cas de paiement par chèque, le montant maximal pouvant être collecté par UPS ne pourra excéder la contre-valeur en monnaie locale de 50.000 USD par colis (ou une autre valeur applicable si elle est inférieure). Si UPS est autorisé à accepter un chèque, celui-ci pourra être libellé soit en euros, soit, si elle est différente, dans la devise du pays de destination.

8.3 Paiement par UPS des montants de contre-remboursement (COD) collectés – Si le montant perçu par UPS est en espèces, UPS réglera à l'expéditeur, dans la monnaie du pays d'expédition, la contre-valeur du montant perçu.

Ce paiement de contre-remboursement (COD) pourra être effectué par UPS soit par virement sur le compte bancaire indiqué par l'expéditeur, soit par chèque à l'ordre de celui-ci.

Tout chèque à l'ordre de l'expéditeur, qu'il soit émis par UPS comme indiqué ci-dessus ou émis par le destinataire et remis à UPS dans les conditions prévues au paragraphe 8.2, pourra être soit transmis à l'expéditeur par courrier ordinaire et à ses propres risques, soit remis en mains propres à celui-ci ou à toute autre personne apparaissant autorisée à le recevoir en son nom.

8.4 En cas de non réception des montants de contre-remboursement (COD) qui lui sont dus, l'expéditeur devra en aviser UPS par écrit dans les 45 jours suivant la date de livraison.

8.5 L'expéditeur sera responsable de toutes pertes, frais et demandes à l'encontre d'UPS par le destinataire ou d'autres parties en cas d'impossibilité de livrer un colis du fait que le destinataire refuse de

payer le montant du contre-remboursement (COD) selon les modalités requises, ou refuse d'accepter le colis en question.

- 8.6 La responsabilité d'UPS en ce qui concerne la collecte des montants de contre-remboursement ne pourra excéder le moindre de ces trois montants : le montant de contre-remboursement (COD) maximal admis aux termes des présentes, le montant de contre-remboursement (COD) indiqué sur le Bordereau d'expédition ou la valeur réelle des marchandises remises à UPS en vue de leur livraison en contre-remboursement (COD). En aucun cas, le montant de contre-remboursement (COD) ne peut excéder la valeur des biens augmentée des frais de transport UPS. Pour lever toute ambiguïté, le montant de contre-remboursement (COD) n'est pas considéré comme une valeur déclarée pour les besoins du paragraphe 9.4 ou autres et n'affecte pas en conséquence la responsabilité de UPS pour retard, pertes ou dommages causés aux biens.

UPS décline toute responsabilité pour tout acte malhonnête ou frauduleux commis au nom du destinataire y compris, sans que cette énumération soit limitative, en cas de chèque falsifié, impayé ou incorrectement rempli par celui-ci.

9. Responsabilité

- 9.1 Lorsque la Convention de Varsovie ou la Convention CMR, ou bien toute législation nationale appliquant ou incorporant ces conventions, s'applique (ci-après désignées pour des raisons de commodité « les Règles des Conventions »)

ou lorsque et dans la mesure où une autre loi nationale impérative s'applique, la responsabilité d'UPS est régie et sera limitée conformément aux règles applicables.

- 9.2 Lorsque les Règles des Conventions ou d'autres lois nationales impératives ne s'appliquent pas, la responsabilité d'UPS sera exclusivement régie par les présentes conditions. UPS ne sera responsable que de sa seule négligence.

En tout état de cause, la responsabilité d'UPS est limitée aux avaries directes effectivement établies (à l'exclusion de tout dommage consécutif ou indirect), plafonnée (ces limitations s'appliquant en fonction du pays dans lequel l'envoi est présenté pour le transport à UPS) à hauteur d'un maximum de :

- en France, 85 EUR par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées ;
- en Suisse, 130 CHF par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées ;
- au Luxembourg et en Belgique, 85 EUR par envoi ou, si supérieur, 8,33 DTS par kilogramme de marchandises concernées ;

sauf si une valeur supérieure a été déclarée par l'expéditeur en vertu du paragraphe 9.4 ci-dessous. Un DTS est une unité de compte adoptée par le Fonds Monétaire International et sa valeur actuelle est régulièrement publiée dans les importants journaux financiers. A la date de la publication de ces présentes conditions 8,33 DTS correspondaient à environ 9 EUR.

- 9.3 Si le demandeur (ou toute personne dont il tire son droit d'action) a causé ou contribué à toute perte, tout dommage ou tout retard d'un colis ou d'un envoi, toute responsabilité qu'UPS pourrait encourir à cet égard (limitée comme indiqué ci-dessus) pourra être réduite ou éteinte conformément à la loi applicable à un tel agissement.

- 9.4 Sous réserve des dispositions du paragraphe 9.5, l'expéditeur a la possibilité de bénéficier d'un relèvement des limites de responsabilité stipulées en faveur d'UPS au paragraphe 9.2 ci-dessus ou prévues par les Règles des Conventions ou toute autre loi nationale impérative. L'expéditeur pourra l'exercer en déclarant une valeur supérieure sur le Bordereau d'expédition et en acquittant des frais supplémentaires tels que prévus dans le Guide. Dans le cas où l'expéditeur déclare une valeur supérieure pour le transport et acquitte les frais applicables, la responsabilité d'UPS sera limitée aux dommages dûment établis n'excédant pas la somme ainsi déclarée. La valeur déclarée pour les marchandises concernées ne pourra en aucun cas excéder les limites spécifiées dans le paragraphe 3.1 (ii).

- 9.5 Sauf si les Règles des Conventions ou d'autres lois nationales impératives en disposent autrement, UPS décline toute responsabilité pour des pertes purement économiques telles que coûts de tout moyen de transport de substitution, manque à gagner, pertes d'opportunités commerciales ou pertes de revenus résultant d'une perte d'usage, découlant de toute perte, tout dommage ou tout retard d'un envoi ou d'un colis, qu'une valeur ait été déclarée ou non en rapport avec l'envoi concerné en vertu du paragraphe 9.4.

UPS n'est pas responsable d'un dommage ou de la perte de l'emballage.

10. Livraison

UPS pourra livrer un envoi au destinataire désigné sur le Bordereau d'expédition ou à toute autre personne semblant avoir l'autorité pour accepter la livraison de l'envoi au nom du destinataire (telle qu'une personne se trouvant dans les mêmes locaux que le destinataire ou un voisin de celui-ci). UPS pourra utiliser un système électronique pour obtenir la preuve de la livraison et l'expéditeur accepte de ne pas s'opposer à ce qu'UPS utilise une copie imprimée de celle-ci comme preuve, au simple motif que les informations concernées aient été obtenues et stockées sous une forme électronique.

Sous réserve des exceptions prévues par les Règles des Conventions ou d'autres règles nationales impératives, UPS ne sera pas tenu, quelles que soient les circonstances, de suspendre le transport d'un colis ou de rediriger la livraison (que ce soit vers un autre destinataire ou vers une autre adresse que celle mentionnée sur le Bordereau d'Expédition) ou de renvoyer un colis à son expéditeur. Si UPS devait essayer en vain de suspendre le transport, rediriger la livraison ou renvoyer le colis, UPS ne sera en aucun cas responsable pour l'éventuel dommage qui pourrait en résulter.

11. Protection des données

L'expéditeur accepte qu'UPS et d'autres sociétés du groupe UPS dans le monde entier, y compris les sociétés dans des pays qui n'accorderaient pas le même niveau de protection des données que celui du pays dans lequel l'envoi est présenté pour le transport à UPS, pourront utiliser toutes informations fournies par l'expéditeur à UPS pour le contrôle et l'analyse de gestion, l'achat et la fourniture de matériels destinés aux clients, l'administration des comptes clients et la promotion des services et produits fournis par les sociétés UPS. L'expéditeur a certains droits légaux (invocables en contactant UPS) pour accéder, rectifier, faire objection à l'utilisation à des fins de marketing direct ou effacer des données personnelles qu'UPS détient à son sujet.

12. Procédure de réclamation – Prescription

Toutes les réclamations déposées contre UPS devront être signifiées par écrit à UPS dès que cela sera raisonnablement possible et, en tout état de cause, dans les 14 jours suivant la réception en cas de dommage (y compris perte partielle d'un envoi), dans le cas d'un retard, dans les 21 jours suivant la mise à disposition des marchandises auprès de la personne habilitée à en recevoir la livraison et dans le cas d'une perte dans les 60 jours de la remise des biens avec UPS pour le transport. En outre, toutes les actions dirigées contre UPS en rapport avec tout envoi seront prescrites à moins que des poursuites judiciaires ne soient entamées et une notification écrite concernant ces procédures ne soit signifiée à UPS, dans les huit mois après la livraison complète ou partielle des marchandises concernées ou, en cas de non-livraison, dans les huit mois suivant la date de livraison prévue. Cette disposition s'appliquera sans préjudice de tout droit que l'expéditeur pourrait avoir en vertu des Règles des Conventions ou d'autres lois nationales impératives.

13. Intégralité du contrat et Indivisibilité

UPS entend que le présent document et le Guide constituent l'intégralité des dispositions du contrat entre l'expéditeur et lui-même. Si l'expéditeur souhaite valablement apporter une modification à ces conditions, il devra faire en sorte qu'elle soit consignée par écrit et signée par lui et au nom d'UPS avant que l'envoi ne soit accepté pour le transport par UPS. Si l'une des dispositions des présentes conditions est dénuée de force exécutoire, cela n'affectera le caractère exécutoire d'aucune autre disposition.





En outre et uniquement pour la France, en cas d'annulation d'une des dispositions des présentes conditions, les dispositions supplétives correspondantes de la loi locale applicable et/ou des traités internationaux s'appliqueront de plein droit.

14. Droit applicable

Les présentes conditions seront régies par les lois du pays dans lequel l'envoi est présenté pour le transport à UPS.

REV. 01/11

CONTACT SERVICE CLIENT DES TRANSPORTEURS

Transporteurs	Service Client	Site web
	0825 80 18 01 (0.15 € TTC /min)	http://www.chronopost.fr/
	0820 20 80 80 (0.12€ TTC /min)	http://www.dhl.fr/
	0820 12 38 00 (0.12€ TTC /min)	http://www.fedex.com/fr
 	Contacteur MesEnvois 0 825 83 35 75 (0,15€ TTC/mn)	http://www.kuehne-nagel.fr
	0825 87 88 88 (0.15 € TTC /min)	http://www.colissimo.fr
	0821 23 38 77 (0.12€ TTC /min)	http://www.ups.com