

**ARTICLE PRELIMINAIRE : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'exécution par notre société, en tant qu'organisateur de transport (ci-après « O.T. »), à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, transporteur, entrepositaire, transitaire, commissionnaire en douane, manutentionnaire, mandataire, ...) des activités ou prestations afférentes au déplacement physique d'envoi de marchandises, emballées, de toutes natures, de toutes provenances, pour toutes destinations, tant en régime intérieur qu'en régime international.

Le fait de confier un envoi à l'O.T., ou tout engagement ou opération quelconque avec l'O.T., vaut acceptation sans aucune réserve par le donneur d'ordre (ci-après le « client ») des conditions ci-après définies et annexe(s), sauf dérogation écrite et préalable ou conditions particulières ou prestations soumises explicitement à d'autres conditions générales de l'O.T., et vaut renonciation expresse et non équivoque du client à ses éventuelles conditions générales d'achat quel qu'en soit le support.

Les présentes conditions sont réputées être opposables au client tant par l'O.T. que par ses substitués. Les conditions non prévues aux présentes conditions générales, sont soumises au contrat type applicable à l'opération de transport concernée.

**ARTICLE 1 : DEFINITIONS**

Au sens des présentes conditions générales, les termes suivants sont définis comme suit :

"envoi" : désigne une quantité de marchandises, emballage et support de charge compris, mise effectivement au même moment, à la disposition de l'O.T. et dont le transport est demandé par un même donneur d'ordre pour un même destinataire, d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

"colis" : désigne un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, quel qu'en soient le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise à l'O.T., (bac, cage, carton, caisse, cantine, conteneur, fardeau, fût, paquet, roll, palette cerclée ou filmée par le client, sac, valise ...) avant la prise en charge, même si le contenu en est détaillé dans le document de transport.

"lieu de livraison" : désigne le lieu de livraison standard à savoir le seuil des magasins pour les commerces sur rue ou le rez-de-chaussée pour les immeubles, bâtiments, bureaux ou autres établissements, hors étage et sous-sol.

**ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le client est tenu de donner en temps utile les instructions nécessaires et précises à l'O.T. pour l'exécution des prestations confiées.

Le client informe l'O.T. du poids de chaque colis et du poids total de l'envoi, de la nature exacte, des particularités inhérentes et non apparentes, de la spécificité de la marchandise, de toutes contraintes de manutention ou d'entreposage, si celle-ci requiert des dispositions particulières (marchandises réglementées, sensibles, denrées périssables...) et lui remet les documents relatifs à la marchandise exigés par la réglementation, que l'O.T. n'a pas à vérifier et notamment ceux en application de l'article 3 ci-dessous.

La marchandise doit être remise conditionnée, emballée, marquée, ou contremarquée de façon à supporter l'exécution des prestations confiées dans des conditions normales de préservation, ainsi que les manutentions successives, et à ne pas constituer une cause de danger pour le personnel de l'O.T., les bâtiments et/ou les autres marchandises entreposées. Sur chaque colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué par le client pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, de l'adresse complète du lieu de livraison et de la nature de la marchandise.

Le client ne pourra remettre des marchandises de longueurs supérieures à 4 mètres en messagerie et 3 mètres en Express et de hauteurs supérieures à 2 mètres en messagerie et 1 mètre 80 en Express. Les marchandises devront pouvoir être manutentionnées par une personne seule et dans le respect des limites de port de charge définies par l'O.T. et sans dépasser celles du Code du travail. L'O.T. se réserve le droit de rectifier le poids et les dimensions déclarés après pesée et mesure des colis, il n'a pas à vérifier les documents (facture commerciale, note de colisage, ...) communiqués par le client. Ce droit ne dégage pas le client de son obligation de déclarer la masse brute vérifiée d'un conteneur conformément à la convention SOLAS.

Ne pourront être remises les marchandises illicites ou prohibées, ou exclues des polices d'assurances de l'O.T. : joailleries, métaux et pierres précieuses, fourrures, objet d'arts et de collection, billets de banque, monnaie, devises, chèques de banque, chèques voyage, carte bancaire, titre-restaurant, chèque cadeau, actions, obligations, coupons, titres et valeurs de même nature.

Le client répondra seul de toutes les conséquences résultant notamment (i) d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage, et/ou de l'étiquetage, d'une déclaration fautive, incomplète ou tardive ou défaillante sur la nature, sur les particularités et caractéristiques des marchandises, ou sur les informations relatives au destinataire, et plus généralement sur les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations, (ii) de la présence dans les colis de marchandises exclues, et décharge l'O.T. de toute responsabilité.

Lorsque l'O.T. est certifié « Opérateur Economique Agréé », le client s'engage à lui confier des marchandises produites, stockées, préparées, chargées, expédiées, transportées par du personnel fiable du point de vue sureté, dans les locaux sécurisés, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

**ARTICLE 3 : CONFORMITE-CONTROLE DES EXPORTATIONS ET IMPORTATIONS**

Le client s'engage à respecter la réglementation applicable quels que soient la qualité en laquelle il intervient, le type de marchandises et le mode de transport utilisé. Le client déclare et garantit (i) qu'il respecte les droits de l'Homme, le droit de l'environnement et les règles éthiques qu'il a définies (ii) les réglementations relatives à la fiscalité, au contrôle des changes, au droit de la concurrence au droit douanier, au contrôle des exportations/importations (ONU, UE, Etats-Unis, et autres Etats) à la lutte contre la corruption (Convention OCDE, Sapin II, Bribery Act, FCPA...), ou toute autre disposition pénale en général. Le client met tout en œuvre pour prévenir tout acte de corruption et éviter d'impliquer l'O.T. dans des pratiques qui pourraient y être assimilées et le tiendra indemne dans tous les cas. L'O.T. se réserve le droit de refuser tout colis contrevenant aux obligations du présent article, les frais en découlant seront supportés par le client.

**ARTICLE 4 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le Client comme l'O.T. s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles. Le Client pourra exercer l'ensemble de ses droits relatifs à la protection des données personnelles.

**ARTICLE 5 : DELAIS D'ACHEMINEMENT ET LIVRAISON**

Les délais ne sont pas garantis. Les réserves doivent se faire dans les formes et délais de l'article L 133-3 du Code de commerce. Le client et l'O.T. acceptent (i) de considérer comme preuve de livraison recevable ayant force probante, le récépissé reconstitué avec la signature apposée par le destinataire sur le PDA dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données, (ii) que ledit récépissé soit dépourvu de cachet commercial.

**ARTICLE 6 : PRESTATIONS PARTICULIERES**

Contre remboursement : La livraison contre remboursement est optionnelle et pourra être refusée par l'O.T. qui n'est en aucun cas responsable de l'absence de provision des chèques de règlement correspondants, lesquels doivent être

libellés à l'ordre du client ou de toute autre personne désignée par ce dernier. L'O.T. n'est pas lié par les documents de vente du client.

Prestations d'entreposage : En sus des informations prévues à l'article 2, le client déposant doit préalablement déclarer par écrit si la marchandise déposée est d'une valeur supérieure à 50.000 euros. L'O.T. reste libre de refuser l'entreposage au regard des informations communiquées ou de leur absence. Il est rappelé que le déposant n'a pas accès aux entrepôts sauf sur autorisation préalable de l'O.T.

Prestations de manutention : La responsabilité de l'O.T. ne peut être engagée que si ces opérations sont entièrement préparées par ses soins, effectuées sous sa direction et exclusivement par son personnel et au moyen exclusif de son matériel, élingues et cordages compris, et dans les limites de l'article 12.

Prestations et formalités douanières : L'O.T. accomplit les formalités douanières au nom et pour le compte du client sous le mode de représentation directe conformément à l'article 18 du Code des Douanes de l'Union, et conformément aux instructions écrites du client. En sus des obligations prévues à l'article 2, le client doit fournir à l'O.T. dans le délai requis toutes les informations exigées par la réglementation douanière. Le client garantit l'O.T. de toutes les conséquences découlant d'instructions incomplètes ou erronées, de documents inadaptés, de la non-fourniture des informations et des documents requis dans les délais, entraînant notamment la liquidation de droits et/ou taxes supplémentaires, amendes, retards, surcoûts, avaries. L'O.T. est responsable de ses seules fautes personnelles et prouvées dans les limites de l'article 12.

**ARTICLE 7 : DEVELOPPEMENT DURABLE**

L'O.T., en tant qu'entreprise responsable, met en place des processus et mesures visant au respect de l'environnement et notamment la réduction d'émission de CO<sup>2</sup>. La méthode de calcul d'émission de CO<sup>2</sup> via les outils internes de l'O.T. prévaut sur toute autre méthode du client.

**ARTICLE 8 : PRIX DES PRESTATIONS**

Les prix doivent assurer une juste rémunération des services rendus. Les prix sont calculés sur la base des informations fournies par le client et tiennent compte notamment des éléments suivants : prestations à effectuer, moyens, équipements utilisés, durée de mise à disposition des matériels et des personnels, nature, poids, volume de la marchandise, rapport poids-volume, nombre de colis, distance du transport, délais d'acheminements, gestion et suivi relation assurée, caractéristiques du trafic, sujétions particulières de circulation, de livraison, qualité de la prestation et plus généralement des coûts engendrés par la prestation demandée.

Les prix sont fonction des conditions et tarifs des substitués ainsi que des lois, règlements et conventions en vigueur. Ils ne comprennent pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de la réglementation, notamment fiscale, douanière, environnementale et/ou tout droit dont la perception est mise à la charge de l'O.T, qui sont dus en sus.

S'ajoutent au prix des prestations standard, les options, charges et frais complémentaires détaillés dans les CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DES FRAIS COMPLEMENTAIRES et dans les CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DES OPTIONS en vigueur à la commande, constituant des annexes aux présentes conditions dont le client a eu préalablement connaissance.

Conformément aux articles L.3222-1 et L.3222-2 du Code des transports, une surcharge de carburant fait l'objet d'une facturation en sus à la date de la commande, appliquée en pied de facture et dont le montant est révisé de plein droit et sans formalité, mensuellement en fonction de l'évolution des indices.

Toute marchandise restant sur les quais de l'O.T. au-delà d'une période de 15 jours fera l'objet d'une facturation particulière au titre des frais de stockage, un retour d'office pourra par ailleurs être opposé au client aux frais de ce dernier.

Toute prestation spécifique, annexe ou complémentaire est rémunérée au prix prévu aux conditions particulières de l'O.T (stockage, douane, livraison de nuit, à l'ouverture, sécurisée...). Les cotations sont valables pendant 1 mois à compter de leur remise au client. Les prix initiaux sont révisés au moins une fois par an. Toute réduction de prix doit être agréée par l'O.T.

**ARTICLE 9 : MODIFICATION**

Les prix et cotations ou les modalités d'exécution des prestations convenues avec le client seront modifiés en conséquence par l'O.T. et sans intervention judiciaire, en cas de modification d'un ou plusieurs éléments ayant servi de base à l'élaboration des cotations et/ou prix, ou en cas d'événement imprévu, justifié par tous moyens, entraînant une modification de l'un des éléments de la prestation et/ou de son coût, et notamment : i) variations significatives des charges de l'O.T. et de ses substitués liées à des conditions extérieures (notamment le prix des assurances, des coûts sociaux, des péages, ...), ii) incidents majeurs dans la profession (conflits sociaux...), circonstances exceptionnelles (épidémie, pandémie,...), cas de force majeure, iii) modification législative ou réglementaire.

**ARTICLE 10 : CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les factures de l'O.T. sont payables par le client, sans escompte, dans un délai maximal de 30 jours date de facture conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Tout paiement partiel sera imputé en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances. En cas de non-paiement total ou paiement partiel à l'échéance, i) des pénalités de retard égales à trois fois le taux de l'intérêt légal sur les sommes restant dues, ainsi qu'à minima une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros par facture sont exigibles sans mise en demeure et sans préjudice de tout autre dommages-intérêts ; ii) la déchéance du terme est prononcée sans formalité entraînant l'exigibilité immédiate, de plein droit et sans mise en demeure, de toute somme due (même à terme), iii) l'O.T. peut exiger le paiement au comptant avant exécution de toute nouvelle prestation, iv) l'O.T. peut suspendre toutes prestations. Aucune compensation du montant des dommages allégués par le client sur les factures de l'O.T. n'est possible sans l'accord exprès de ce dernier.

**ARTICLE 11 : DROIT DE RETENTION ET DE GAGES CONVENTIONNELS**

Quelle que soit la qualité en laquelle l'O.T. intervient, le client lui reconnaît expressément un droit de rétention conventionnel, opposable à tous, et un droit de gage conventionnel sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de l'O.T., et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, ...) que l'O.T. détient contre le client, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard desdites marchandises, valeurs et documents.

**ARTICLE 12 : RESPONSABILITE**

A) Au cas où la responsabilité de l'O.T. est engagée selon les conditions légales, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, elle est limitée pour tout dommage et conséquences en résultant, sur présentation des justificatifs, aux montants suivants :

Transports nationaux par route relevant du contrat type dit « général », prestations de manutention, accessoires au transport :

- Envois inférieurs à trois tonnes : 33 Euros par kilo de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi avec un maximum de 1000 Euros par colis manquant, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.

- Envois égaux ou supérieurs à trois tonnes : 20 Euros par kilo de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser par envoi perdu, incomplet, ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une

somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3.200 Euros.

Autre mode de transport et transports internationaux : pour le transport international par route (CMR) : 8,33 DTS par kilo de poids brut manquant ; pour tous les autres modes de transport, il sera fait application des conditions et limites prévues aux contrats types spécifiques, par les réglementations nationales ou les conventions internationales applicables au transport considéré.

Commission de transport : la responsabilité de l'O.T. est limitée à celle des substitués et en cas de faute personnelle de l'O.T., à 50.000 euros par événement et par an.

Prestation d'entreposage/logistique : pour toute prestation d'entreposage accessoire à une prestation de transport, les limites de responsabilité du transport s'appliquent. Pour toute prestation principale d'entreposage/logistique, le client assure au titre d'une police dommage les risques d'incendie, explosion, dégâts des eaux, vol par effraction, événements naturels et autres pouvant survenir aux biens confiés, avec renonciation à recours du client et engagement de l'obtenir de ses assureurs contre l'O.T. et ses assureurs. Pour tout dommage résultant d'autres risques que ceux susvisés, la responsabilité de l'O.T. est limitée à 50 euros par colis avec un maximum de 50.000 euros par événement et par an.

Prestations douanières : pour toute prestation en matière de douane ou de contribution indirecte, la responsabilité de l'O.T. ne pourra excéder le prix de la prestation par déclaration en douane dans la limite de 100.000 Euros par an tous dommages confondus.

Retard : en cas de préjudice prouvé résultant d'un retard du fait de l'O.T., si sa responsabilité est reconnue, l'indemnité à verser ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais exclus). Il sera fait application des éventuelles franchises de délai prévues pour la prestation concernée, notamment en express, où une franchise/tolérance d'une demi-journée est applicable.

Tout dommage autre que ceux visés au présent article : l'indemnisation du préjudice prouvé est limitée au prix de la prestation en cause.

B) Des modalités d'indemnisation différentes pourront être offertes au client selon des conditions à convenir.

C) L'O.T. n'est pas responsable des dommages et conséquences dommageables résultant : i) d'indications fausses ou inexactes, d'un manque d'information ou d'indication précise indispensable à la bonne exécution de l'opération, ii) du vice propre de la marchandise, iii) d'opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses substitués pour les opérations considérées, iv) de la survenance d'événements présentant le caractère de la force majeure, v) de la grève, vi) de la faute du client/expéditeur/destinataire ou d'un tiers, vii) de contraintes réglementaires, notamment liées à la nature de la marchandise (itinéraires spécifiques, limitation de vitesse pour certains transports de marchandises dangereuses, ...) ou interdictions de circuler.

**ARTICLE 13 : ASSURANCES DES MARCHANDISES**

Pour toute souscription d'une assurance Ad valorem, un ordre écrit et répété du client pour chaque expédition est nécessaire, précisant les risques à couvrir (ordinaires et spéciaux) et les valeurs à garantir. A défaut de spécification précise, seuls les risques ordinaires seront assurés. Si un tel ordre est donné, l'O.T., agissant pour le compte du client, contracte une assurance auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable au moment de la couverture. Agissant comme mandataire, l'O.T. ne peut être considéré en aucun cas comme assureur. Les conditions de cette assurance sont réputées connues et agréées par le client qui en supporte le coût et les franchises applicables. En l'absence de souscription de cette assurance, le client couvre lui-même les risques de transport et les recours éventuels contre l'O.T. s'exerceront dans les limites de l'article 12.

**ARTICLE 14 : DELAISSEMENT**

Lorsqu'un colis n'a pu être remis au destinataire, pour quelque cause que ce soit, ou a été indemnisé par l'O.T., ou est retrouvé alors qu'il était présumé perdu, l'O.T. sollicite les instructions du client par tout moyen sur le sort à réserver au colis. Sans réponse du client dans les 15 jours, le colis est considéré, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, comme abandonné par le client à l'O.T, ce qui confère l'O.T. le droit d'en disposer librement.

**ARTICLE 15 : MEDIATION**

Si le destinataire non commerçant n'est pas satisfait de la livraison, il contacte en priorité son vendeur. En second lieu, il peut contacter le service client de l'O.T. en charge de sa livraison ou écrire à l'adresse de l'agence concernée.

S'il est en désaccord avec la réponse apportée par l'O.T., ou en cas d'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, le destinataire non commerçant peut adresser une réclamation écrite au service de médiation de la consommation AME, par voie électronique : <https://www.mediationconso-ame.com/> ou par courrier adressé à l'adresse suivante : Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris. La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

**ARTICLE 16 : COMPETENCE - PRESCRIPTION**

**Tous les litiges entre commerçants et l'O.T. relatifs à l'interprétation ou à l'exécution des prestations de l'O.T. seront soumis au tribunal compétent dans le ressort duquel se trouve le siège social ou l'établissement secondaire de l'O.T., si ce dernier a effectué les prestations donnant lieu au litige, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**

En outre toute action, réclamation contre l'O.T. pour des prestations réalisées avec l'O.T. est prescrite dans un délai d'1 an à compter de l'événement qui lui donne naissance. L'existence, le cas échéant, d'un compte courant ne modifie en aucun cas cette durée.

**ARTICLE 17 – FIN DES RELATIONS - PREAVIS**

Quand la durée de la relation est supérieure à 3 ans, le préavis de résiliation des relations contractuelles devra tenir compte de l'ancienneté desdites relations et n'est pas limité aux dispositions des contrats types.

**ARTICLE 18 - ANNULATION - INVALIDITE**

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions resteraient applicables.