

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. OBJET

Sauf conditions spécifiques applicables à certains services, les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de transport de documents et de marchandises effectuées sous la marque CHRONOPOST®.

La liste des pays desservis ainsi que les spécificités des services proposés figurent sur www.chronopost.fr.

En quelque qualité que ce soit, et notamment commissionnaire de transport ou transporteur, CHRONOPOST s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira.

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

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 suivantes :

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 pour les envois vers un relais Pickup.

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

Pour le service Chrono Relais à destination des consignes Pickup, les dimensions maximales sont de 39 cm / 55 cm / 70 cm.

Tout colis ne respectant pas ces dimensions devra être acheminé vers un relais Pickup et sera alors soumis à un supplément de traitement « Hors-normes consigne », 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 ou la diagonale excède 110 cm ;
- dimensions minimales : 30 cm x 21 cm, ou épaisseur minimale de 3 cm ou de 200 grammes ;
- les colis aux formes instables ou irrégulières (sphères, cylindres, rouleaux) ;
- les colis mal ou partiellement emballés ;
- les colis avec un élément de débord ;
- et en général tout colis nécessitant un tri manuel particulier.

2.3 Etiquette non conforme :

L'expéditeur s'engage à remettre à CHRONOPOST des colis étiquetés, chacun revêtu d'une étiquette avec une référence de colis différente.

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

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

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale ne peuvent être pris en charge :

- **toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques, infectieuses ou corrosives**, ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres colis transportés, les véhicules ou les tiers ;
- **les bijoux, articles d'horlogerie, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières ou mobilières, les titres ou moyens de paiement, les titres de créances ou effets de commerce, chèques cadeaux, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support permettant d'effectuer un paiement fongible et/ou soumis à la légalité du transport de fonds ;**
- **les animaux ou êtres vivants ou morts, les végétaux sous toutes leurs formes, les marchandises sous température dirigée, produits ou denrées périssables, prélèvements biologiques ou sanguins, organes, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;**
- **toutes types d'armes y compris factices, les stupéfiants, les psychotropes, les œuvres d'art, les objets d'art, les antiquités, les biens de collection y compris les cartes de jeu à collectionner, les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;**
- **les réponses à appels d'offres, les dossiers de pré-qualification dans le cadre d'attribution de marchés, les dossiers de candidatures et les copies d'examens, ainsi que tout prototype.**

A l'international, ne peuvent être pris en charge les objets relevant des restrictions ci-dessus, ainsi que les fourrures et les objets non admis à l'importation dans le pays de destination.

L'expéditeur s'engage à informer CHRONOPOST des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à CHRONOPOST des objets ou documents relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sans responsabilité pour CHRONOPOST. L'expéditeur supportera donc toute conséquence liée à l'inobservation de ces restrictions et sera tenu pour responsable des dommages causés aux tiers et/ou à CHRONOPOST.

En cas d'infraction aux stipulations figurant ci-dessus, CHRONOPOST pourra disposer des colis de la façon raisonnablement opportune notamment d'en abandonner l'acheminement et l'expéditeur indemniserà CHRONOPOST de toutes les conséquences en résultant pour cette dernière, de quelque nature que ce soit.

Si l'expéditeur confie à CHRONOPOST des marchandises soumises à droits d'accises en droits acquittés, sans préjudice des restrictions ci-dessus, il s'engage à respecter les contraintes réglementaires en vigueur, notamment en matière de traçabilité, pour permettre d'attester, le cas échéant, qu'il gère correctement ces droits, de façon que CHRONOPOST ne puisse être ni inquiétée, ni recherchée.

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

4. OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

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

- **Mentions obligatoires** : l'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom et prénom s'agissant d'une personne physique, à la raison sociale s'agissant d'une personne morale, mais aussi de l'adresse géographique du destinataire permettant sa géolocalisation (dont numéro, nom de la rue, code postal, pays, ainsi que le code porte), et au numéro de téléphone et/ou l'adresse courriel. Ces mentions obligatoires doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales.

- **Emballage** : les colis sont préparés et conditionnés dans un local sûr, dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport, dont les manipulations successives inhérentes au transport. Chaque colis devra également être étiqueté dans les conditions décrites à l'article 2.3 des présentes. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls de l'expéditeur, et ce dernier répondra de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, ou de l'étiquetage.

- **Poids** : l'expéditeur reporte le poids du colis sur le document de transport. CHRONOPOST peut vérifier le poids déclaré par l'expéditeur et se réserve le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids, en appliquant soit le poids réel, soit le poids volumétrique, sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés, le poids pris en compte pour la facturation étant la donnée la plus élevée. L'expéditeur autorise CHRONOPOST à procéder à la régularisation des sommes facturées au vu des modifications ainsi obtenues.

- **Formalités douanières** : dans l'hypothèse où des formalités douanières doivent être accomplies, l'exportateur et/ou l'importateur donne mandat de représentation directe à CHRONOPOST en sa qualité de Représentant en Douane Enregistré, afin d'agir en son nom et pour son compte dans le cadre des déclarations en douane. Les prestations de dédouanement donnent lieu à facturation selon les stipulations prévues à l'article Prix.

L'exportateur et/ou l'importateur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable, et de fournir le cas échéant son numéro EORI et TVA intracommunautaire. Il sera tenu au paiement des frais supportés par CHRONOPOST en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. Sauf convention contraire, seuls les envois DAP (Incoterm® ICC 2020 : Delivered At Place) sont pris en charge par CHRONOPOST. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires. CHRONOPOST ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'exportateur et/ou l'importateur ou au service des Douanes. L'exportateur et/ou l'importateur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement à la réglementation, notamment douanière, pouvant entraîner pour CHRONOPOST, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée. Le mandat donné à CHRONOPOST n'inclut pas la représentation dans le cadre d'un contentieux avec l'administration douanière.

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

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

- **Etiquetage** : l'expéditeur s'engage à envoyer à CHRONOPOST par EDI un fichier reprenant l'ensemble des expéditions, chaque jour et au plus tard à 23h59.

5. DROIT D'INSPECTION - CONTRÔLE DES EXPORTATIONS

Dans le cadre de visites des douanes ou de sûreté, l'expéditeur accepte que CHRONOPOST, en sa qualité d'agent habilité, ou toute autorité gouvernementale, y compris les douanes, puisse ouvrir et inspecter les colis confiés, à tout moment, sans que l'exercice de ce droit ne remette en cause le fait que l'expéditeur reste seul responsable de la réalité de ses déclarations.

Par ailleurs, l'expéditeur est informé que tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir des visites de sûreté pouvant inclure l'utilisation de rayons X.

L'expéditeur est également informé que les colis cumulant, dans le même envoi, des composants électriques ou électroniques alimentés par piles ou batteries et des liquides aérosols ou gels peuvent faire l'objet de demandes complémentaires lorsqu'ils voyagent par avion.

Si après avoir suspendu l'envoi pour des raisons de sûreté ou de contrôle, CHRONOPOST ne parvenait pas dans un délai raisonnable à obtenir les instructions de l'expéditeur ou du destinataire et/ou les documents nécessaires à la reprise de l'expédition, elle sera en droit de détruire le colis ou d'en disposer, sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

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

L'expéditeur s'engage à informer CHRONOPOST, dès connaissance ou soupçon selon lequel lui, ses salariés, ou ses destinataires intervenant dans le cadre de l'exécution de la prestation de transport fournie par CHRONOPOST, violeraient l'une des dispositions précédemment citées ou feraient l'objet de sanctions internationales.

L'expéditeur est informé et accepte que les données concernant l'expéditeur et le destinataire fassent l'objet d'un contrôle aux fins de vérifier que celles-ci ne figurent pas parmi les listes de sanctions nationales ou internationales. L'expéditeur s'engage à informer ses salariés et/ou ses destinataires de la collecte, du traitement et/ou de l'utilisation de leurs données en vue de ce contrôle.

En cas de manquement au présent article, CHRONOPOST se réserve le droit de (i) suspendre ou interrompre l'acheminement, (ii) transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures exigées par celles-ci, y compris la destruction des colis aux frais de l'expéditeur, et ce sans que la responsabilité de CHRONOPOST ne puisse être recherchée. L'expéditeur s'engage à indemniser CHRONOPOST pour tout préjudice direct résultant de tout manquement par l'expéditeur à ses obligations au titre du présent article.

Les colis donnant lieu à un traitement pour permettre le contrôle, ainsi que le traitement des exportations feront l'objet de supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

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

Lors de la livraison, les dommages ou pertes de contenu doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, datées et signées sur le bordereau de livraison.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée (comportant la présentation du QR Code), 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/ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée (comprenant la présentation du QR Code), et après paiement des éventuels droits et taxes (TVA, droits de douane, octrois de mer, autres taxes) en vigueur ainsi que les prestations de dédouanement réalisées par CHRONOPOST.

Pour les envois nationaux, et sauf avis contraire de l'expéditeur, un service de livraison interactive ([Predict](#)) est proposé au destinataire, qui reçoit une notification de livraison à la prise en charge du colis, ainsi que lors d'une livraison infructueuse.

Il peut modifier directement auprès de CHRONOPOST :

- la date de livraison initiale (dans un délai maximal de six (6) jours ouvrés à compter de la date initiale proposée), et /ou

- choisir un autre point de livraison que celui initialement désigné par l'expéditeur, à savoir un point de proximité (relais Pickup ou agence CHRONOPOST), proposé par CHRONOPOST dans le périmètre initial de livraison, soit choisir l'adresse d'un voisin identifié ou encore choisir un lieu de livraison sûr en accord avec CHRONOPOST.

Dans l'hypothèse où le destinataire communiquerait une instruction modifiant le jour de livraison à CHRONOPOST, l'expéditeur ne pourra se prévaloir d'une indemnisation fondée sur le retard.

Dans l'hypothèse où il a été convenu entre les parties (expéditeur et/ou destinataire) que la prise en charge et/ou la livraison serait réalisée en l'absence de l'expéditeur et/ou du destinataire, celle-ci sera réputée parfaitement réalisée au vu des seules mentions du suivi informatisé établi par CHRONOPOST.

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

7. RESPONSABILITÉ

7.1 PERTE/AVARIE

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

Si elle est établie, la responsabilité de CHRONOPOST est engagée pour la valeur de la marchandise au jour du sinistre, le montant de sa réparation ou les frais directs de reconstitution des documents, dans la limite de **250 € par colis**, et sur présentation de justificatifs.

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

7.2 RETARD

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

Pour les envois nationaux, les délais s'entendent :

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

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

- pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Selon les offres, une livraison le samedi est possible sur option.

Le lendemain des jours fériés, la livraison peut intervenir dans la journée sans engagement de délai.

Pour certaines îles du littoral, le délai de livraison peut être allongé d'un jour.

Les colis pris en charge le samedi ou la veille des jours fériés à destination de la Corse, seront livrés le mardi ou le surlendemain du jour férié. En outre, pour l'offre Chrono 18, le délai de livraison pourra être allongé d'un jour pour la Corse.

Pour les envois internationaux, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi, exception faite des envois remis le samedi pour lesquels les délais courent à compter du lundi suivant. Les livraisons sont effectuées les jours ouvrés, sauf les jours fériés, dans le pays de destination.

Tout dommage relatif à un retard ou à un refus du colis suite à un retard, susceptible d'être entraîné dans le cadre du contrôle exportation, visé à l'article 5, ne pourra faire l'objet d'aucune demande d'indemnisation, la responsabilité de CHRONOPOST ne pouvant être engagée de ce fait.

En cas de retard à la livraison de son fait et en cas de préjudice prouvé, CHRONOPOST s'engage à régler une indemnité qui ne peut excéder **le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus)**, sur demande écrite effectuée conformément à la procédure de réclamation définie en article 9 ci-après.

Les colis ayant fait l'objet d'un supplément de traitement « Hors-normes » et/ ou « Hors-normes consigne » ne pourront faire 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 et/ 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 d'une prime, incluant les frais de gestion de dossier assurance, conformément aux barèmes et conditions disponibles sur www.chronopost.fr ou conditions contractuelles spécifiques, à l'exception des restrictions à la prise en charge.

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

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

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

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

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

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

9. RECLAMATION

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

- **pour les transports nationaux** : au plus tard dans les trois (3) jours suivant la livraison pour les professionnels ou au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la livraison pour les consommateurs.
- **pour les transports internationaux** : au plus tard dans les vingt et un (21) jours suivant la livraison pour tout professionnel ou consommateur.

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, facture d'achat, photographies justifiant de l'avarie...).

La réclamation est recevable à condition que le prix du transport ait été acquitté.

A défaut de réserves détaillées portées par le destinataire sur le bordereau de livraison, il appartient au réclamant d'apporter la preuve que le dommage a eu lieu pendant le transport et d'établir que le dommage est imputable au transport.

10. PRIX

La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation commandée et du poids réel ou volumétrique du colis.

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

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

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

Les colis donnant lieu à correction d'adresse ou retour expéditeur, et les expéditions comportant plusieurs colis adressés au même destinataire, pourront faire l'objet de suppléments de facturation selon la tarification en vigueur. Lorsqu'un traitement manuel est nécessaire pour le réacheminement d'un colis vers l'expéditeur, un supplément de facturation sera appliqué par colis, selon la tarification en vigueur.

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

En cas d'absence de transmission des mentions complémentaires obligatoires (numéro de téléphone portable du destinataire et/ou son adresse courriel) ou de communication de mentions obligatoires permettant la géolocalisation de l'adresse géographique, un supplément de facturation sera appliqué selon la tarification en vigueur.

Pour tout colis déposé sans lettre de transport imprimée sur seule présentation du QR Code, un supplément de facturation dénommé « Etiquette digitale » sera appliqué selon la tarification en vigueur.

Chaque colis pris en charge fera l'objet d'un supplément dénommé « Participation Eco-Responsable » selon la tarification en vigueur.

Pour tout colis livré à l'international entre le 1^{er} novembre et le 15 janvier inclus, un supplément dénommé « Peak period (Forte activité) » sera appliqué selon la tarification en vigueur.

Les prix en vigueur seront révisés en cas de variations significatives des charges de CHRONOPOST tenant à des conditions extérieures à cette dernière, tel que notamment, le prix des produits énergétiques de propulsion (L. 3222-1 du Code des transports). Le non-respect de l'obligation de répercussion des hausses du prix des produits énergétiques de propulsion dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement (L. 3242-3 du Code des transports).

Au titre du mandat donné à CHRONOPOST en sa qualité de Représentant en Douane Enregistré, des prestations de dédouanement, en sus des droits et taxes applicables, seront facturées selon la tarification en vigueur en fonction du pays de destination et de l'Incoterm® ICC 2020 choisi.

Pour tous clients professionnels sous contrat, des frais de gestion de compte sont appliqués dès lors qu'une facture est émise selon la tarification en vigueur. En outre, CHRONOPOST utilise un service de facturation électronique conforme à la réglementation française, permettant de réduire l'impact sur l'environnement. Un supplément de facturation mensuel sera appliqué par numéro de compte, pour l'envoi de facture papier, selon la tarification en vigueur.

11. PAIEMENT DU SERVICE - PENALITES

Le règlement s'effectue dans le délai consenti et ne peut dépasser trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture (L. 441-11 du Code de commerce).

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

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

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

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

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

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

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

En cas d'option par l'exportateur pour une livraison DDP (Incoterm® ICC 2020 : Delivered Duty Paid), elles seront à sa charge et payable sur la facture, dans les conditions de l'article 10.

12. 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....).

13. MEDIATION

Le réclamant consommateur a la possibilité, si la réponse de CHRONOPOST ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale Y812, 5 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.groupelaposte.com>, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes CGV. La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les consommateurs soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

14. ETHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Les parties s'engagent à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement, à la lutte contre la corruption, ainsi que toutes réglementations en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. Elles s'engagent à respecter et à maintenir en vigueur des procédures adéquates afin de veiller au respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption. A ce titre, chaque partie déclare et garantit qu'elle n'a pas et qu'elle ne donnera pas ou ne proposera pas de donner, directement ou indirectement, une somme d'argent ou tout autre avantage pécuniaire ou non, à toute personne, et particulièrement à toute personne dépositaire de l'autorité publique, dans le but d'influencer tout acte ou décision, notamment en vue d'obtenir des avantages commerciaux ou des relations d'affaires.

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

15. ANNULATION - INVALIDITE

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

16. PRESCRIPTION

Toutes les actions se prescrivent dans le délai d'un (1) an à compter de la date de la livraison ou du jour où la livraison aurait dû avoir lieu.

17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Sont appliquées les définitions de l'article 4 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « **RGPD** »).

- **Rôles et responsabilité :** Dans le cadre de ses services, CHRONOPOST pourra être amenée à traiter des données à caractère personnel (ci-après les « **Données** ») appartenant aux expéditeurs et destinataires. Chaque partie est responsable de ses propres Traitements en tant que Responsable du traitement dit « indépendant ou disjoint ». Les parties s'engagent à respecter toutes les dispositions légales relatives à la protection des Données, notamment le RGPD.

L'expéditeur s'engage, préalablement à la transmission des Données à CHRONOPOST, à communiquer toutes les informations rendues nécessaires par l'article 13 du RGPD aux personnes concernées.

Les conditions de traitement sont détaillées dans la Politique Informatique et Libertés de CHRONOPOST, il est précisé que les Données contenues dans les colis ne font pas l'objet d'un Traitement par CHRONOPOST.

- **Utilisation des Données par CHRONOPOST :** CHRONOPOST collecte et utilise les Données transmises pour :

- l'exécution des services de transport et prestations associées (suivi des colis, envoi de notifications de livraison, gestion des préférences de livraison, correction d'adresses, contrôle de l'embargo, formalités douanières, échanges avec le service client...);
- mesurer le niveau de satisfaction des clients et destinataires des services de CHRONOPOST via des enquêtes de satisfaction (par mail ou par téléphone) et la réalisation de statistiques ;
- envoyer des offres de produits et services similaires aux clients expéditeurs de CHRONOPOST, sauf refus explicite ;
- permettre la mise en œuvre des mesures contractuelles et précontractuelles avec le client expéditeur ;
- accessoirement, améliorer ses services et offres.

CHRONOPOST s'engage à ne faire aucun usage direct des Données à des fins marketing ni aucun autre usage non lié à l'exécution des services de transport et prestations associées. CHRONOPOST s'interdit en particulier de réaliser toute action de prospection, location, cession, échange, de quelque nature que ce soit, portant sur les Données fournies par le client expéditeur. Le Client est toutefois informé que dans le cadre d'une offre de services optionnels destinée notamment à améliorer la qualité de service, le destinataire puisse créer un compte CHRONOPOST afin de bénéficier de fonctionnalités additionnelles. Dans ce cadre, CHRONOPOST agit en qualité de Responsable du traitement.

- **Destinataires des Données :** Les Données ont pour destinataires CHRONOPOST, La Poste et ses filiales, ainsi que ses partenaires, prestataires et sous-traitants. Ces destinataires sont situés dans l'Union Européenne ou en dehors de l'UE. Les transferts hors UE sont réalisés sous la responsabilité de CHRONOPOST et ont pour condition de respecter les dispositions prévues au chapitre V du RGPD.
- **Sécurité et Confidentialité :** CHRONOPOST met en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Données traitées.
- **Droits :** Toute personne concernée peut à tout moment exercer ses droits le concernant. Il s'agit des droits de rectification, d'opposition, de portabilité, ou de suppression ainsi que son droit à la limitation du traitement. Le formulaire d'exercice des droits, est disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronopost.fr/fr/exercice-des-droits-sur-les-donnees-personnelles>.

18. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

01/09/2026

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