

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX ENVOIS TRANSFRONTALIERS

### ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales régissent les relations entre les clients/les clients (ci--après : le client) et la société B2C Europe France dans le cadre de l'acheminement transfrontalier de lettres, documents, marchandises, colis, journaux et périodiques.

### ARTICLE 2 : DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES APPLICABLES

#### 2.1 : Transport aérien

Si les envois sont acheminés uniquement ou en partie par voie aérienne et (i) s'ils sont remis à une société du groupe B2C Europe Group ou (ii) s'ils transitent ou (iii) si leur transport est interrompu dans un pays qui a ratifié les conventions internationales énumérées dans le présent paragraphe, la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 dans la version du Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 et/ou du Protocole de Montréal n° 4 du 25 septembre 1975 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 sont applicables impérativement.

#### 2.2 : Transport routier

Si les envois sont acheminés uniquement par la route et (i) s'ils sont remis à une société du groupe B2C Europe Group ou (ii) s'ils sont distribués dans un pays qui a ratifié la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route du 19 mai 1956 (CMR), les dispositions de cette convention sont applicables impérativement.

#### 2.3 : Description des prestations

L'offre de produits et de services de la société B2C Europe France est décrite dans ses brochures et fiches d'information (factsheets) (spécifications des produits) les plus récentes, telles qu'elles sont publiées sur le site [www.b2ceurope.eu](http://www.b2ceurope.eu). Ces brochures et fiches d'information font partie intégrante du contrat de transport conclu entre le client et la société B2C Europe France.

#### 2.4 : Tarifs

La société B2C Europe France détermine sous quelle forme les tarifs applicables aux prestations relatives au transport des envois sont publiés. La liste de prix la plus récente fait foi ; celle-ci fait partie intégrante du contrat de transport conclu entre le client et la Société B2C Europe France.

### ARTICLE 3 : DEFINITIONS

**Tiers** : toute personne physique ou morale à l'exception du client, de B2C Europe France.

**Marchandises dangereuses** : objets, matériaux, marchandises et liquides spécifiés dans :  
• les directives techniques de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ;  
• les ordonnances de l'Association Internationale du Transport Aérien (AITA) sur les marchandises dangereuses ;  
• le Code maritime international pour le transport des marchandises dangereuses (code IMDG) ;  
• la Convention Européenne du 30 septembre 1957 sur les transports internationaux de marchandises dangereuses par la route (ADR).

**Envoi** : Lettres, documents, marchandises, colis, journaux et périodiques conditionnés et adressés conformément aux instructions de la société B2C Europe France. Lorsque la prestation le prévoit, les envois peuvent également être acheminés en vrac et/ou non adressés.

**Droits de Tirage Spéciaux (abréviation DTS ou SDR pour Special Drawing Right)** : Unité monétaire artificielle qui n'est pas négociée sur le marché des devises. Le cours de conversion d'un DTS est calculé quotidiennement par le Fond Monétaire International sur la base d'un panier des principales monnaies internationales.

**Transport** : acheminement d'envois par terre air ou mer.

### ARTICLE 4 : FORMATION DES CONTRATS / ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

La relation contractuelle lie le client et la société B2C Europe France qui prend en charge les envois en vue de leur transport.

Les présentes conditions générales sont réputées acceptées au plus tard lorsque le client a remis ses envois à la société B2C Europe France ou à un tiers qui les prend en charge pour le compte de celle-ci en vue de leur transport. Dans les limites de la loi, les clauses des présentes conditions générales sont également applicables aux autres personnes pouvant faire valoir des droits au titre du contrat de transport. Les dérogations aux présentes conditions générales devront toujours être consignées par écrit aux fins de preuve.

### ARTICLE 5 : ENVOIS EXCLUS

Sont exclus du transport – et la société B2C Europe France décline toute responsabilité à cet égard – les envois

- qui contiennent des marchandises ou des documents dont l'exportation, l'importation ou le transport dans ou via un pays sont interdits par les lois, les règlements ou les prescriptions administratives de ce pays ;
- qui contiennent des objets, des matériaux, des marchandises ou des liquides qui sont considérés comme des marchandises dangereuses au sens du § 3 ci-dessus ;
- qui contiennent des marchandises susceptibles de blesser des personnes ou d'occasionner des dommages matériels.

Le client s'engage à ne pas remettre à la société B2C Europe France des envois dont le transport est exclu. Il incombait au client de se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de destination ou de sa représentation diplomatique sur les possibilités d'importation et d'exportation. La société B2C Europe France n'assume aucune responsabilité à cet égard.

### ARTICLE 6 : DECLARATION DES ENVOIS

Le client s'assure que la description du contenu des envois figurant sur les papiers d'accompagnement soit complète et certifie que les envois remis en vue du transport ne contiennent aucun objet exclu du transport au sens du § 5 ci-dessus. Il prend acte du fait que, pour des raisons de sécurité, ses envois pourront être contrôlés, y compris par rayons X, et qu'en cas de suspicion justifiée d'infraction contre les prescriptions douanières et de sécurité, ils pourront être ouvrés.

### ARTICLE 7 : DEDOUANEMENT

Le client est tenu de se conformer aux dispositions régissant l'exportation et l'importation ainsi qu'aux prescriptions douanières des pays de départ, de transit et de destination. Il devra remplir de façon complète et véridique les papiers d'accompagnement requis (p.ex. déclaration en douane, autorisation d'exportation) et les joindre à l'envoi. Si le traitement d'un envoi devait être retardé, voire s'avérer impossible en raison de l'inexactitude ou de l'insuffisance des indications fournies par le client, ce dernier reconnaît cette circonstance comme étant la conséquence de ses propres actes.

Le client admet que la société B2C Europe France se charge des formalités de dédouanement au nom du destinataire de l'envoi.

Le client s'engage à s'acquitter à première sollicitation de la totalité des frais liés aux formalités de dédouanement, tels que les droits de douane, les impôts et les taxes, les amendes, les frais d'entreposage ainsi que les émoulements et les taxes facturés à la société B2C Europe France par des tiers.

### ARTICLE 8 : PRESTATION DE LA SOCIETE B2C EUROPE FRANCE

#### 8.1 : Transport et distribution

La société B2C Europe France s'engage à traiter et à acheminer conformément au mandat les envois qui lui ont été confiés en vue de leur transport et de leur distribution ainsi qu'à les remettre aux tiers étrangers chargés de la suite de l'acheminement et de la livraison au destinataire. La distribution dans le pays de destination est effectuée conformément aux prescriptions en vigueur dans ce pays. Sauf dispositions impératives contraaires des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus, le respect d'un délai de livraison déterminé ou la distribution à une date déterminée ne sont pas garantis si cela n'a pas été expressément stipulé dans le contrat. Les délais de distribution publiés dans les brochures et les fiches d'information mentionnés au § 2.3 ci-dessus ou sur le site Internet de la société B2C Europe France résultent des données de l'expérience et ne lient pas la société B2C Europe France. La société B2C Europe France est en droit de choisir librement les voies et moyens de transport utilisés pour le transport et la distribution des envois. Elle peut modifier ceux-ci en tout temps. La société B2C Europe France est en outre autorisée à entreposer les envois pendant une période limitée.

#### 8.2 : Envois non distribuables

Les envois non distribuables sont regroupés et renvoyés au client par la poste. Si le client renonce expressément au retour de ces envois, la société B2C Europe France est en droit de les détruire. Les frais qui en résultent pourront être facturés au client.

#### 8.3 : Ouverture d'envois

La société B2C Europe France a le droit d'ouvrir les envois non distribuables dont l'expéditeur n'est pas identifiable. Si ni l'expéditeur ni aucun autre ayant droit ne peut être identifié, la société B2C Europe France pourra détruire les envois.

### ARTICLE 9 : DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

#### 9.1 : Instructions

Sauf dispositions impératives contraaires des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus, les instructions du client demandant que les envois soient traités en suivant une procédure particulière ne lient la société B2C Europe France que si elles sont prévues dans l'offre de produits et services mentionnée au § 2.3 et si elles sont données au plus tard lors de la remise des envois.

#### 9.2 : Emballages

Le client est tenu de préparer les envois de façon à les protéger contre les pertes et les avaries. Il devra en outre les désigner clairement comme envois internationaux afin d'en permettre le traitement dans les meilleures conditions. Le client peut charger la société B2C Europe France de l'emballage, de la préparation et de l'adressage des envois aux conditions prévues dans l'offre relative.

#### 9.3 : Rémunération & conditions de paiement

Le client s'engage à verser à la société B2C Europe France, lors de la remise des envois, le prix prévu par les tarifs mentionnés au § 2.4 ci-dessus, y compris la taxe sur la valeur ajoutée (si applicable), pour les prestations demandées.

Si le client remet régulièrement à la société B2C Europe France des envois en vue de leur acheminement, les parties pourront convenir d'un paiement contre facture. Le client reconnaît les données de la société B2C Europe France comme constituant la base de la facturation. Si les données du client divergent par rapport aux données saisies par la société B2C Europe France, celles de la société B2C Europe France feront foi. Si le client est en retard pour le paiement de factures, il devra payer à la société B2C Europe France un intérêt

moratoire annuel de 1.5 X le taux légal en vigueur. La société B2C Europe France est autorisée à exiger en tout temps du client un paiement en espèces sans avoir à fournir de motif.

Cette clause s'applique également aux frais engagés par la société B2C Europe France au titre des formalités mentionnées au § 7 ci-dessus.

#### 9.4 : Compensation

Le client n'est pas autorisé à compenser ses créances envers la société B2C Europe France avec les créances que la société B2C Europe France possède envers lui à raison du présent contrat.

### ARTICLE 10 : RESPONSABILITES DE LA SOCIETE B2C EUROPE FRANCE

La responsabilité de la société B2C Europe France pour les cas de perte, d'avarie et de retard des envois est limitée de la façon suivante :

#### 10.1 : Transport aérien

Si les envois sont acheminés uniquement ou en partie par voie aérienne et (i) s'ils sont remis à une société du groupe B2C Europe Group ou (ii) s'ils transitent ou (iii) si leur transport est interrompu dans un pays qui a ratifié les conventions internationales énumérées dans le présent paragraphe, la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 dans la version du Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 et/ou du Protocole de Montréal n° 4 du 25 septembre 1975 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 sont applicables impérativement. Ces conventions internationales limitent la responsabilité de la société B2C Europe France du fait de la perte, de l'avarie et du retard des envois à 17 DTS par kilo. Le cours de conversion est celui qui est appliqué au calcul des dommages et intérêts dus par le transporteur.

#### 10.2 : Transport routier

Si les envois sont acheminés uniquement par la route et (i) s'ils sont remis à une société du groupe B2C Europe Group ou (ii) s'ils sont distribués dans un pays qui a ratifié la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route du 19 mai 1956 (CMR), les dispositions de cette convention sont applicables impérativement. La CMR détermine et limite la responsabilité de la société B2C Europe France du fait de la perte et de l'avarie des envois à 8,33 DTS par kilo. Le cours de conversion est celui qui est appliqué au calcul des dommages et intérêts dus par le transporteur. En cas de retard, la responsabilité est limitée au montant du prix payé pour le transport des envois, à la condition que le client puisse prouver l'existence d'un dommage.

#### 10.3 : Responsabilités subsidiaires

Lorsqu'aucune des dispositions impératives relatives à la responsabilité contenues dans les conventions internationales mentionnées aux § 10.1 et 10.2 ne s'applique, la société B2C Europe France ne répondra qu'en cas d'intention de vol et de négligence grave. Dans de tels cas, sa responsabilité se limitera toutefois

- en cas de perte, aux frais de remplacement de l'envoi ;
- en cas d'avarie, aux frais de réparation de l'envoi ou de la partie endommagée.

Dans les deux cas, la responsabilité est limitée à 8,33 DTS par kilo, le maximum de l'indemnisation étant fixé à 10'000 DTS par incident.

En cas de retard, le prix de l'acheminement de l'envoi sera remboursé à condition que le client puisse prouver l'existence d'un dommage.

#### 10.4 : Retards

Sauf dispositions impératives contraaires des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus, dans tous les cas de retard d'un envoi, la société B2C Europe France ne répondra en application des § 10.1 à 10.3 que si un délai de livraison déterminé ou une date de distribution déterminée ont été convenus par écrit.

### ARTICLE 11 : EXCEPTIONS AUX PRINCIPES DE LA RESPONSABILITE

#### 11.1 : Etendue

La responsabilité de la société B2C Europe France n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant prouvé du dommage, mais au maximum jusqu'à la valeur du contenu inscrit sur les documents de douane lors du dépôt et jusqu'à concurrence des montants maximums indiqués aux § 10.1, 10.2 et 10.3. Toute responsabilité de la société B2C Europe France est exclue pour le chiffre d'affaires non réalisé ou le gain manqué, la perte de clientèle, le préjudice à l'image, les dommages indirects et les dommages consécutifs. Cette clause s'applique même dans les cas où le client a préalablement averti la société B2C Europe France d'éventuels risques particuliers. Les dispositions impératives des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus restent applicables.

#### 11.2 : Risques exclus

Sans préjudice des dispositions impératives des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus, la responsabilité de la société B2C Europe France est exclue

- dans les cas de force majeure tels que tremblements de terre ou inondations ;
  - en cas d'événements de guerre ou de grève ;
  - en présence de circonstances sur lesquelles la société B2C Europe France n'a aucune influence ;
  - en cas d'interruption des réseaux de transport aérien et terrestre ;
  - en cas de dommage préexistant au contenu de l'envoi ;
  - si et dans la mesure où le dommage résulte d'une intention de vol ou d'une négligence du client ou de la nature du contenu de l'envoi ;
  - si l'envoi a été retenu ou confisqué en vertu de prescriptions légales d'un pays de transit ou du pays de destination ;
  - si l'envoi est exclu du transport en vertu du § 5 ci-dessus ou s'il a été saisi ou détruit par une autorité compétente ;
  - si le client n'a pas déposé de réclamation dans le délai d'un mois à compter de la date du dépôt de l'envoi.
- La société B2C Europe France n'assume aucune responsabilité pour les déclarations en douane et les décisions prises par les services de la douane lors du contrôle des envois.

### ARTICLE 12 : MARCHANDISES FRAGILES ET DE VALEUR

Le client prend acte du fait qu'il ne peut pas inclure des objets de valeur tels que pierres précieuses, métaux précieux, montres, bijoux, argent, titres aisément négociables, objets en verre, en porcelaine ou en toute autre matière fragile, objets d'art, antiquités ou documents d'identité aux envois qu'il remet à la société B2C Europe France en vue de leur transport. Les envois sont triés et traités en partie manuellement et en partie automatiquement et peuvent être transbordés à plusieurs reprises pendant le transport. Si des marchandises de cette nature sont néanmoins remises à la société B2C Europe France en vue de leur transport, le client en supportera seul les risques. La société B2C Europe France ne répond en aucun cas de la perte, de l'avarie ou du retard d'un envoi contenant des marchandises fragiles ou de valeur.

### ARTICLE 13 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client répond envers la société B2C Europe France de tout dommage causé à celle-ci et/ou à des tiers par l'expédition d'envois non autorisés, exclus du transport ou non conformes aux prescriptions relatives à leur acheminement. Le fait que la société B2C Europe France accepte de tels envois ne libère pas le client de sa responsabilité.

### ARTICLE 14 : EXERCICE DES PRETENTIONS EN DOMMAGES ET INTERETS DU CLIENT

L'exercice des prétentions en dommages et intérêts du client fondées sur la perte, l'avarie ou le retard d'un envoi est régi par la convention internationale applicable en l'espèce (voir § 2 et 10 des présentes conditions générales). Si aucune desdites conventions n'est applicable, les prétentions du client devront être exercées conformément aux dispositions mentionnées ci-dessous. Si celles-ci ne sont pas respectées, la société B2C Europe France sera en droit de rejeter les prétentions du client en tenant compte d'une façon appropriée des intérêts légitimes de celui-ci.

- Le client (l'expéditeur) est tenu de déclarer l'avarie ou la perte par écrit à la société B2C Europe France dans le délai d'un mois à compter de la distribution de l'envoi ou de la date à laquelle l'envoi perdu aurait dû être distribué. Dans les 14 jours qui suivent cette déclaration, il devra documenter la perte et communiquer à la société B2C Europe France toutes les informations utiles sur l'envoi en cause.
- La société B2C Europe France examine la demande en dommages et intérêts du client à la condition que toutes les rémunérations liées à l'envoi perdu aient été payées.
- Si la société B2C Europe France en fait la demande, le client devra lui remettre pour examen le contenu et l'emballage des envois endommagés.
- Sous réserve des dispositions applicables des conventions internationales, les prétentions envers la société B2C Europe France fondées sur les présentes conditions générales se prescrivent par un an. Ce délai de prescription commence à courir le jour où l'envoi a été livré ou aurait dû l'être.

### ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES

La société B2C Europe France s'engage à respecter les dispositions légales (lois et ordonnances) en vigueur applicables en matière de protection des données, continues dans le droit national du siège de ladite société B2C Europe France. Sauf en cas de disposition légale impérative contraire, le client accepte que la société B2C Europe France utilise au sein du groupe B2C Europe Group les données qui lui sont communiquées dans le cadre des présentes conditions générales afin de remplir ses obligations contractuelles et légales, de garantir un haut niveau de qualité de ses prestations et de maintenir ses relations avec ses clients. La société B2C Europe France veille à ce que les données ne soient pas accessibles à des tiers étrangers au groupe B2C Europe Group. Fait exception à cette règle la communication, dans le respect des dispositions légales en vigueur, de données aux tiers auxquels il est fait appel en vertu du § 16 ci-dessus.

### ARTICLE 16 : RECOURS A DES TIERS

La société B2C Europe France peut faire appel à des tiers pour l'exécution de ses prestations.

### ARTICLE 17 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

La société B2C Europe France se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps.

Les modifications seront portées à la connaissance du client d'une manière appropriée.

### ARTICLE 18 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Si l'une ou l'autre des dispositions contenues dans les présentes conditions générales devait s'avérer nulle ou impossible à exécuter, la validité des autres clauses n'en sera pas affectée.

Pour le surplus, le droit applicable aux rapports contractuels est le droit national du pays dans lequel la société B2C Europe France qui a conclu le contrat avec le client a son siège. Sauf dispositions impératives contraaires des conventions mentionnées au § 2 ci-dessus ou du droit national applicable, le for exclusif pour tous litiges qui pourraient survenir entre le client et la société B2C Europe France à raison de leurs rapports contractuels est au siège de ladite société B2C Europe France.