

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE COLIS

## IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :

IMX France, ci-après dénommé « le prestataire », propose des services d'acheminement de colis en France, en Europe et à l'international avec ou sans option de suivi.

IMX France, en quelque qualité que ce soit, et notamment opérateur de services postaux autorisé par l'ARCEP et commissionnaire de transport, choisit les conditions de transport, d'acheminement et de distribution les plus avantageuses pour le compte du client.

A ce titre, le Prestataire est autorisé à confier l'exécution des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants, opérateur postal, distributeur privé, transporteur ou logisticien, de son choix.

### Article 1. OBJET

1.1. Les présentes « Conditions Générales de Vente Colis » dérogent aux « Conditions Générales de Vente » du Prestataire.

1.2. En l'absence d'un contrat spécifique entre le Client et le Prestataire, elles constituent, avec les conditions particulières figurant dans le devis et/ou l'offre spécifique et/ou tout autre accord écrit entre le Client et le Prestataire, l'intégralité du contrat entre le Prestataire et le Client dans le cadre de la prise en charge, de l'acheminement et de la distribution des colis.

1.3. Il ne peut y être dérogé que par écrit.

### Article 2. CONDITIONS D'ADMISSION

2.1. Le client s'engage à respecter les conditions d'admission figurant ci-dessous et sous l'article 3. « Contenu » ainsi, le cas échéant, que les conditions d'admission jointes à l'intérieur d'un devis ponctuel, des offres tarifaires ou du contrat spécifique conclu entre le Client et le Prestataire.

2.2. Les colis comportent une adresse complète (Nom et prénom du destinataire physique, nom de société, la voie et le numéro de voie, la ville, le code postal, le pays) et sont scellés.

#### 2.3. Emballage des colis :

2.3.1. Les colis sont emballés et conditionnés par le client dans un emballage fermé, approprié au contenu et aux exigences du transport. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls du client.

2.3.2. L'acceptation d'un colis au dépôt du Prestataire n'équivaut pas à une garantie quant à la solidité et à la suffisance du conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que le Prestataire ignore.

2.4. **Conditions de taille et de poids :** Sauf autre accord écrit entre le Prestataire et le Client, les colis auront pour dimension maximum (Longueur + Largeur + Hauteur) inférieur à 200 cm et un poids inférieur à 30kg.

2.5. **Douane :** Le Client s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et fiscales auxquelles il pourrait être soumis dans le cadre de l'envoi de son colis.

A ce titre, il s'engage à donner toute information et tout document que pourrait lui réclamer le Prestataire le cas échéant et s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'office postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement et de droits de douanes et taxes locales.

Le Client supporte seul et est tenu d'acquitter les frais de dédouanement et les droits de douane et taxes locales du pays de destination. A défaut, le Prestataire se réserve le droit de se retourner contre le Client.

Le Client assure toujours l'entière responsabilité des mentions figurant sur ses envois et déclarations en douane. Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable en cas d'erreur, d'omission dans la rédaction desdits documents et/ou d'infraction à la réglementation douanière et fiscale.

A défaut, le Client est tenu au paiement des frais que pourrait supporter le Prestataire en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

Le Client supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés.

Le Prestataire attire l'attention du client sur le fait que toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement de l'envoi postal.

### Article 3. CONTENU

3.1. Le client assume l'entière responsabilité des mentions portées sur les colis.

3.2. Le client assume l'entière responsabilité du contenu des colis.

3.3. Les contenus suivants sont interdits et la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée à ce titre :

- les marchandises relevant des réglementations nationales sur les produits dangereux, salissants ou prohibés et de manière générale tout contenu contraire aux lois et règlements en vigueur au moment de l'envoi.

- les fonds et valeurs,

- les produits frais non alimentaires et non auto réfrigérés et les denrées périssables.

3.4. Le Prestataire, s'il est amené à avoir connaissance du contenu qu'il ignore en principe, se réserve le droit de refuser de prendre en charge et/ou d'acheminer tout colis ne respectant pas les dispositions du présent article et des précédents.

#### 3.5. Restriction valeur des colis :

Conformément aux stipulations de l'article 7 « Responsabilité », le Prestataire rappelle au Client que, toutes hypothèses confondues, l'indemnisation à laquelle il pourrait prétendre ne pourra pas excéder la somme de 300,00 euros (trois cents euros) par colis.

Dans ces conditions, c'est à ses seuls risques et périls que le Client confierait au Prestataire un colis d'une valeur supérieure à la somme de 300,00 euros (trois cents euros).

3.6. **Obligation d'information de l'expéditeur/remettant sur le contenu des colis :** L'expéditeur/le remettant s'engage à informer le prestataire des particularités non apparentes du colis et de son contenu quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement de la prestation.

3.7. En toute hypothèse, le Client et/ou l'expéditeur est tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou au Prestataire et/ou à ses agents par un colis et/ou son contenu.

3.8. **Fret aérien :** Le Client accepte que l'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire du Prestataire puisse le cas échéant être soumis aux règles de contrôle de sûretés applicables au transport aérien.

### Article 4. PRISE EN CHARGE PAR LE PRESTATAIRE ET CONTROLE

4.1. L'envoi, constitué d'un ou de plusieurs colis, est présumé pris en charge par le Prestataire à compter de l'enregistrement de la saisie de l'envoi dans le système d'information du Prestataire et ce, en vue de l'émission de la confirmation d'expédition.

- Cette première saisie est réalisée une fois l'envoi et/ou le(s) colis déposés chez le Prestataire.

- Afin de lui permettre de procéder à cette saisie, le Client autorise le Prestataire à contrôler les colis déposés pour s'assurer du respect des conditions d'admission et vérifier les quantités et poids unitaire déclarés.

- Une fois la saisie effectuée, le Prestataire émet une confirmation d'expédition qui détaille les caractéristiques de l'envoi (quantités, poids unitaires, destinations et/ou options de suivi) qu'il adresse au Client. A ce titre, le Prestataire se réserve le droit de rectifier toute erreur dans les quantités et/ou poids unitaires annoncés par le client et de procéder à une régularisation des sommes facturées.

- La confirmation d'expédition est adressée par mail et/ou par télécopie au Client.

- Faute pour le Prestataire et/ou son substitué d'être en mesure de procéder aux vérifications énumérées ci-dessus à un stade antérieur au dépôt de l'envoi chez le Prestataire, seules les mentions figurant sur cette confirmation d'expédition lui seront opposables.

- Le silence gardé par le Client à la réception de la confirmation d'expédition vaut acceptation des caractéristiques de l'envoi telles qu'elles y sont détaillées et aval pour la poursuite de la prestation.

4.2. Si suite au contrôle effectué par le Prestataire, l'écart entre les caractéristiques de l'envoi telles qu'annoncées par le Client et celles constatées par le Prestataire est d'au moins 10% s'agissant des quantités et/ou des poids déclarés et/ou du prix total de l'envoi, le service commercial demandera l'aval du client avant d'autoriser la poursuite de l'exécution de la prestation.

Le silence gardé pendant 48 heures par le client suite aux mails et télécopie du prestataire vaudra aval.

4.3. Pour le cas où le non-respect par le client des conditions d'admission générerait une prestation supplémentaire de la part du prestataire, ce dernier demandera, par mail et télécopie, l'aval du client avant de poursuivre la prise de charge des colis et de régulariser le montant facturé.

Le silence gardé pendant 48 heures par le client suite aux mails et télécopie du prestataire vaudra aval.

#### 4.4. Contrôle du contenu des colis :

Le client accepte que le prestataire, sur demande de toute autorité gouvernementale, y compris les douanes, soit en droit d'ouvrir et d'inspecter les colis confiés à tout moment aux fins de vérifier la conformité de leur contenu aux lois et règlements en vigueur au moment de l'envoi.

### Article 5. TARIFS, FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1. **Prix de la prestation :** Sauf autre accord écrit entre le Prestataire et le Client, le prix de la prestation figure dans la grille standard ou l'offre spécifique du Prestataire.

5.2. **Facturation :** En début de chaque mois, le prestataire adresse au client une facture relative aux prestations du mois précédent, datée du dernier jour de ce mois.

5.3. **Conditions de paiement :** Le règlement par le client des prestations fournies par le prestataire est effectué par prélèvement bancaire à M+1, 30 jours suivant la prestation, sauf stipulation contraire par écrit.

5.4. **Retard de paiement :** En cas de retard de paiement, le client encourra de plein droit un intérêt moratoire au taux de deux fois le taux d'intérêt légal.

5.5. **Mise en demeure :** En cas de retard de paiement et de nécessité pour le prestataire, afin de faire valoir ses droits, d'adresser au client une mise en demeure, la mise en demeure sera facturée la somme forfaitaire de 10 euros.

### Article 6. DELAI DE LIVRAISON ET OPTION DE SUIVI

#### 6.1. Délai de livraison :

Il est expressément convenu que si le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour satisfaire le Client s'agissant des délais de livraison, en revanche, il est expressément convenu que compte tenu des aléas inhérents à tout acheminement, les délais figurant dans les offres tarifaires, grille standard, devis, ou tout autre document émis par le Prestataire, ne sont donnés qu'à titre strictement indicatif.

Le délai de livraison débute le jour de la prise en charge de l'envoi chez le prestataire, sous réserve de l'heure limite de dépôt, et prend fin lors de la distribution du colis à son destinataire ou lors de la première présentation du colis chez le destinataire ou lors du dépôt d'un avis de passage chez le destinataire.

6.2. **Option de suivi :** Lorsque l'option de suivi a été souscrite, le Client a la possibilité de consulter la situation de son colis sur le site <http://www.imxpostal.fr/suivi/login>

6.3. **Livraison :** La livraison des colis s'opère par le dépôt du colis en boîte aux lettres ou par remise au destinataire ou à un tiers de confiance, avec le cas échéant contre signature.

- En cas d'absence du destinataire et/ou de dimensions du colis supérieures à celles de la boîte aux lettres, un avis de passage décrivant les modalités de retrait/de la livraison du colis est déposé.

- Dans toutes les hypothèses, les bordereaux/titres de transports et tout autre document propre à l'opérateur auquel le Prestataire aura confié la distribution du colis vaudra preuve de la livraison.

### Article 7. RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE :

#### 7.1. Conditions de la responsabilité du prestataire pour perte ou avarie du colis :

La perte, de l'avarie ou du retard souffert par tout ou partie de l'envoi engage la responsabilité du prestataire dans les conditions suivantes :

7.1.1. Sauf les dispositions d'une Convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, la perte ou l'avarie du colis au cours de l'envoi engage la responsabilité du prestataire sauf lorsque le dommage provient d'une faute de l'expéditeur et/ou du destinataire, d'un cas de force majeure, d'un vice propre de la chose ou de tout autre événement non imputable au Prestataire.

7.1.2. **Exonération de responsabilité pour les envois européens et internationaux par voie postale :** Par dérogation à l'article 7.1.1. et conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle et sauf souscription de l'option de suivi et/ou dérogation expresse par écrit, le Prestataire est exonéré de toute responsabilité en cas de perte et/ou d'avarie d'un colis acheminé par voie postale en Europe ou à l'international.

## 7.2. Conditions de la responsabilité du prestataire en cas de retard :

Le retard souffert par tout ou partie de l'envoi engage la responsabilité du prestataire dans les conditions suivantes :

7.2.1. Sauf les dispositions d'une Convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, il est expressément convenu que le Client ne pourra rechercher la responsabilité du Prestataire au titre du retard de l'acheminement de l'envoi que dans les deux hypothèses suivantes :

- Non-respect du délai d'acheminement auquel le Prestataire s'est expressément engagé par écrit,
  - Délai d'acheminement anormalement long et au moins deux fois plus long que les délais d'acheminement qui auraient été donnés à titre strictement indicatif.
- Dans ces deux hypothèses, le retard de l'acheminement n'engage pas la responsabilité du Prestataire lorsqu'il est imputable à une faute de l'expéditeur et/ou du destinataire, à un cas de force majeure, à un vice propre de la chose ou à tout autre événement non imputable au Prestataire (notamment en cas de changement ou complément apporté à l'adresse du destinataire après la prise en charge du colis par le Prestataire).

7.2.2. Exonération de responsabilité pour les envois internationaux par voie postale : Par dérogation à l'article 7.2.1. et conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle et sauf souscription de l'option de suivi et/ou dérogation expresse par écrit, le Prestataire est exonéré de toute responsabilité en cas de retard de l'envoi d'un colis en Europe ou à l'International.

## 7.3. Limitations de responsabilité en cas de perte ou d'avarie d'un colis :

Lorsque le client rapporte la preuve de la réalité de la perte ou de l'avarie du colis au cours de la prestation confiée au Prestataire et de la responsabilité de ce dernier, le Client est en droit de solliciter une indemnisation.

Dans toutes les hypothèses, et sauf les dispositions impératives d'une Convention internationale applicable au mode de transport utilisé, cette indemnisation ne pourra pas excéder les montants ci-dessous :

7.3.1. Envoi de colis en France : 23 € par kilo de marchandise perdue ou avariée, prix de la prestation compris.

7.3.2. Envoi de colis en Europe et à l'International : 12 € par kilo de marchandise perdue ou avariée, prix de la prestation compris.

## 7.4. Limitations de responsabilité en cas de retard :

Sauf les dispositions d'une Convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, dans l'hypothèse où le Client démontre que la responsabilité du Prestataire est engagée pour retard conformément aux dispositions de l'article 7.2., le Client est en droit de solliciter une indemnisation dont le montant ne pourra pas excéder le prix de la prestation correspondant à la partie de l'envoi concernée par ledit retard.

Cette indemnisation sera délivrée sous la forme d'un bon pour l'envoi d'un colis dans les mêmes conditions.

## 7.5. Responsabilité du fait personnel du Prestataire :

Dans l'hypothèse où le Client démontre que l'avarie, la perte ou le retard du colis proviendrait d'un manquement personnel du Prestataire, le Client est en droit de solliciter une indemnisation ne pouvant pas excéder 23 € par kilo de marchandise perdue ou avariée, frais de port compris en cas de perte ou d'avarie et le prix de la prestation en cas de retard.

## 7.6. Réparation du seul préjudice matériel :

Dans tous les cas où la responsabilité contractuelle du Prestataire serait engagée à quelque titre que ce soit, elle est limitée à la réparation du seul préjudice matériel résultant de la perte, de l'avarie ou du retard. Il incombe alors au Client de justifier, éléments probants à l'appui, de la réalité et du quantum de ce préjudice.

Le Prestataire 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, etc.

## 7.7. Extension des conditions et des limitations de responsabilité du Prestataire :

Le Client a toujours la faculté d'effectuer une déclaration de valeur (dans la limite de 500 €) et d'élever les plafonds de responsabilité en cas de perte ou d'avarie (à l'exclusion des retards) stipulés à l'article 7.3 dans les conditions suivantes :

- Au moment de la commande de la prestation, le Client déclare souscrire cette option moyennant le paiement de 1% (un pour cent) de la valeur déclarée du colis dans la limite de 500 €.
- A titre d'exemple, pour un colis contenant une marchandise d'une valeur de 250 €, le client doit verser une prime de 2.5 € (1% x 250) pour être en mesure de solliciter la réparation intégrale de son préjudice matériel.
- Si le Client lève cette option et paie la prime correspondante et à condition de justifier du quantum de ses dommages à partir d'éléments objectifs probants, le Prestataire indemnise le Client de son préjudice matériel dans la limite du plafond souscrit.
- Si le Client lève cette option et paie la prime correspondante, le Prestataire répond de tous les pertes et/ou avaries survenus au cours de la prestation sauf ceux imputables à une faute de l'expéditeur et/ou du Client et tout particulièrement à un défaut d'emballage.
- Il est expressément convenu que cette option ne permet d'indemniser que le seul préjudice matériel stricto sensu conformément à l'article 7.6 et à l'exclusion de tout autre préjudice.

## 7.8. Assurance :

Il appartient au client de prendre toutes assurances pour couvrir les risques auxquels sont exposés ses colis confiés au prestataire et dont seul le client connaît et sait apprécier la valeur.

## Article 8. RECLAMATIONS

8.1. Délai de forclusion conventionnel : Seront seules recevables les réclamations pour lesquelles le client aura adressé au prestataire un courrier ou une télécopie ou un e-mail dans lequel il détaille de façon précise les dommages constatés et/ou les manquements reprochés et ce, dans un délai d'un mois après la livraison du colis chez le destinataire final ou la date à laquelle le colis aurait dû être livré chez le destinataire final.

8.2. Délai de prescription : Toutes les actions se prescrivent dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour du dépôt du colis chez le prestataire.

8.3. Toute réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi.

## Article 9. 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.

## Article 10. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION :

10.1. Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

10.2. Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties.

10.3. A défaut d'accord amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant le Tribunal de commerce de Paris.

## Article 11. PROTECTION DES DONNEES

En tant que responsable de traitement, la société IMX FRANCE prend toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données qu'elle est amenée à collecter dans le cadre de son activité et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En application du règlement 2016/679 du 27 avril 2016, la personne physique peut exercer son droit à la limitation du traitement, à l'effacement de ses données et la portabilité depuis le 25 mai 2018.

Ces droits peuvent être exercés en contactant le délégué à la protection des données, nommé au sein de la société IMX FRANCE, de la manière suivante :

Par voie postale, en nous écrivant à l'adresse suivante :

IMX France  
Service Protection des données  
110 bis avenue du Général Leclerc  
Plateau 18 niveau 1b  
93500 PANTIN France

En indiquant vos nom, prénom, adresse, email et si possible référence client afin d'accélérer la prise en compte de votre demande.

Par voie électronique, à l'adresse suivante : [data.protection@imxpostal.fr](mailto:data.protection@imxpostal.fr)

La société IMX FRANCE adresse une réponse dans un délai de 2 mois après l'exercice du droit.

En cas de réponse non satisfaisante, la personne concernée a la faculté de saisir la CNIL.

Vous êtes informé que des données à caractère personnel vous concernant peuvent être transmises pour les besoins des finalités définies ci-dessus à des sociétés situées dans des pays hors de l'Union Européenne et ne présentant pas un niveau de protection adéquat en ce qui concerne la protection des données personnelles

Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits](http://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits).