

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE** **Envois avec la Solution Shop2Shop by Chronopost**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, dès lors qu'une commande est passée sur le site internet [www.chronoshop2shop.fr](http://www.chronoshop2shop.fr) (ci-après le « Site »).

Les CGV sont opposables à l'expéditeur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. Les CGV sont directement consultables et téléchargeables sur le Site. Elles sont également adressées à l'expéditeur par email avec son récapitulatif de commande.

Elles pourront faire l'objet de modifications à tout moment. Les CGV applicables à l'expéditeur demeurent celles en vigueur à la date de la commande.

Les présentes conditions ne sont pas applicables aux commandes passées sur le site internet [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr).

Aucune condition particulière émanant de l'expéditeur ne peut, sauf acceptation expresse de CHRONOPOST, prévaloir sur les présentes conditions.

### **1. OBJET**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de transport de documents et de marchandises effectuées sous la marque Shop2Shop by Chronopost.

La solution Shop2Shop by Chronopost consiste en la livraison de documents et de marchandises depuis un point de Relais Pickup (hors consignes) situé en France métropolitaine vers un autre point de Relais Pickup (hors consignes) situé en France métropolitaine.

Les spécificités du service proposé ainsi que la liste de Relais Pickup disponible au départ et à destination, sont détaillés sur le Site. Chronopost se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la liste des Relais Pickup.

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 dans un point de Relais Pickup jusqu'à la destination convenue, dans un autre point de Relais Pickup, selon le trajet, la procédure et les transporteurs qu'elle choisira.

### **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

Les colis confiés doivent correspondre aux normes suivantes (emballage et contenu compris) :

**Poids minimal** : supérieur à 200 grammes

**Poids maximal** : inférieur ou égal à 20 kg

**Dimensions minimales** : 30 cm x 21 cm, épaisseur minimale de 3 cm

**Dimensions maximales** : la somme de la longueur + 2 hauteurs + 2 largeurs ne doit pas excéder 250 cm, la longueur ne devant pas excéder 100 cm.

En cas de dépassement desdites normes, poids et dimensions, l'envoi voyage aux risques et périls de l'expéditeur, sans responsabilité pour CHRONOPOST.

### **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 plantes les marchandises sous température dirigée ou denrées périssables, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;**

- **les armes à feu, les armes de guerre ou de collection chargées ou non, les stupéfiants, les psychotropes, les œuvres d'art, les objets d'art, les antiquités, 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 et les copies d'examens,**

**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 dispositions ci-dessus, l'expéditeur autorise CHRONOPOST à disposer des colis de la façon qu'elle jugera opportune y compris d'en abandonner l'acheminement et indemniser CHRONOPOST de toutes les conséquences en résultant pour cette dernière, de quelque nature que ce soit.

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.

#### 4. OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

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

- **Mentions obligatoires** : L'expéditeur est responsable des mentions portées sur la lettre de transport créée sur le Site, notamment de celles relatives au nom, adresse géographique, numéro de téléphone et/ou adresse courriel de l'Expéditeur, ainsi que celles relatives au Relais Pickup de destination, et du nom et de l'adresse courriel du destinataire. Ces mentions obligatoires doivent être précises, exactes et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales.

- **Emballage** : les colis sont préparés et conditionnés par l'expéditeur dans un local sûr. Ils sont conditionnés dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport, dont les manipulations successives inhérentes au transport. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls de l'expéditeur.

L'expéditeur s'engage à remettre à CHRONOPOST son (ses) colis après y avoir apposé de manière fixe la (les) lettres de transport éditées sur le Site.

Ces lettres de transport doivent impérativement être fixées sur la surface plane du colis, le code à barres doit être visible et bien imprimée. Dans l'hypothèse où la lettre de transport apposée sur le colis serait mal fixée, mal positionnée, illisible, partiellement masquée, souillée, ou ne permettrait pas la lecture du code à barres, Chronopost n'encourra aucune responsabilité en cas de retard de livraison.

- **Poids** : l'Expéditeur déclarera le poids du colis, lequel sera reporté sur le document de transport. CHRONOPOST se réserve le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés.

#### 5. DROIT D'INSPECTION

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

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.

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.

#### 6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

Les dépôts sont effectués en Relais Pickup.

**Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas assurées.**

**Dans l'hypothèse où le Relais Pickup de destination serait indisponible lors de la livraison, le colis sera mis à disposition du destinataire dans l'un des Relais Pickup les plus proches. Une notification sera adressée au destinataire, précisant la nouvelle adresse de livraison.**

**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, 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.

L'objet livré en Relais Pickup est remis au destinataire ou à son mandataire sur présentation d'une pièce d'identité. Les délais d'instance sont de 7 jours calendaires à compter du jour d'arrivée dans le Relais Pickup.

#### 7. RESPONSABILITE

##### 7.1 PERTE/AVARIE

La responsabilité de CHRONOPOST est engagée en cas de **perte ou de dommage matériel** causé au colis en cours de transport ou de non-livraison, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, cas de force majeure, vice propre de l'objet, insuffisance d'emballage qui constituent 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 33 € par kilogramme sans pouvoir excéder 1000 € par colis, et sur présentation de justificatifs.**

##### 7.2 RETARD

**Pour les envois nationaux**, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au vendredi et pour une livraison du lundi au samedi, en fonction des jours d'ouverture des Relais Pickup, et sauf les jours fériés. Pour tout dépôt effectué le samedi, les délais s'entendent pour une prise en charge à compter du lundi suivant.

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

Chronopost fait ses meilleurs efforts pour que les colis qui lui sont confiés soient livrés au destinataire dans les deux jours ouvrés à compter de la prise en charge en Relais Pickup.

Aussi, les délais de livraison qui sont communiqués par CHRONOPOST ne le sont qu'à titre indicatif.

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 définie dans l'article « Réclamation » ci-après.

### 7.3 PREJUDICE INDEMNISABLE

**CHRONOPOST ne saurait être tenue à la prise en charge du préjudice immatériel ou indirect quelle qu'en soit la cause.**

### 8. ASSURANCE DU BIEN TRANSPORTE

L'expéditeur peut assurer le contenu de son colis dans la limite de 5.000 euros et moyennant le paiement de la prime correspondante conformément aux barèmes et conditions disponibles sur le Site.

L'expéditeur doit déclarer la valeur du bien transporté à compter du premier euro, et payer la prime correspondante préalablement à son expédition.

La valeur assurée se substitue de plein droit à la limite de responsabilité contractuelle pour perte et avaries.

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 les marchandises et documents faisant l'objet de restrictions à la prise en charge, 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** » par écrit, dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport, au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la livraison pour les consommateurs

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 ET MODE DE PAIEMENT DES PRESTATIONS

La prestation est facturée en fonction du poids réel du colis selon la prestation choisie et le tarif en vigueur au jour de la commande.

Le prix des prestations est indiqué en euros toutes taxes comprises.

Dans tous les cas, les éléments composant le prix des prestations de transport sont détaillés dans le récapitulatif de commande et avant la validation finale de la commande.

En cas de paiement par carte bancaire, le Site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant de brouiller et de crypter la transmission de ses données bancaires.

Le prix est payable en totalité au moment de la validation de la commande par le biais d'un des modes de paiement en ligne sécurisés.

Le paiement intervient :

- lorsque le colis est pris en charge pour les paiements par cartes bancaires ;

- au moment de la commande pour les paiements réalisés via le service Paypal.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison imputable au Payeur, la vente de ces produits serait annulée, les frais en découlant étant à la charge du Payeur, une action civile et/ou pénale pouvant, le cas échéant, être entreprise à son encontre.

### 11. RETRACTATION

#### 11.1. Droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique aux commandes de l'expéditeur dans les conditions définies ci-après.

Seul l'expéditeur consommateur, tel que défini à l'article préliminaire du code de la consommation « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* » dispose d'un droit de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé avant la charge du colis, soit uniquement si la prestation de transport commandée n'a pas été utilisée, que ce soit partiellement ou intégralement.

Le droit de rétractation est exclu lorsque l'envoi a été déposé point de Relais Pickup conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation.

L'expéditeur consommateur a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 (quatorze) jours.

Le délai de rétractation expire 14 (quatorze) jours après le jour de la passation de sa commande.

Pour exercer son droit de rétractation l'expéditeur consommateur doit notifier sa décision dénuée d'ambiguïté à Chronopost via le formulaire de rétractation papier, à [télécharger ici](#), et l'envoyer par courrier au Service Client Chronopost – 29 bis boulevard de la Chanterie 49480 SAINT SYLVAIN D'ANJOU, soit via le [formulaire en ligne](#). Le formulaire doit être transmis avant l'expiration du délai de rétractation.

#### 11.2. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de l'expéditeur consommateur, Chronopost remboursera le prix acquitté par l'expéditeur consommateur lors de la commande dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale par le Client et sans que cela n'occasionne de frais pour l'expéditeur consommateur.

### 12. 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 2 mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale D160, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, <https://mediateur.grounelaposte.com>, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les

présentes conditions générales de vente. 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...).

### **13. ETHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**

CHRONOPOST s'engage 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 et à la lutte contre la corruption. CHRONOPOST s'engage 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, CHRONOPOST 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 Ethique, qu'elle s'engage à respecter.

### **14. ANNULATION - INVALIDITE**

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

### **15. PRESCRIPTION**

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

### **16. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

CHRONOPOST informe le Contractant que les données à caractère personnel (ci-après les « Données ») qui lui sont demandées, sont nécessaires à CHRONOPOST pour traiter sa demande et exécuter les prestations de transport.

CHRONOPOST s'engage à garantir la sécurité et la confidentialité des Données communiquées par l'expéditeur et/ou le destinataire et à les traiter conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Les Données collectées ont pour destinataires CHRONOPOST, La Poste et ses filiales.

Il est expressément prévu que CHRONOPOST dispose d'une autorisation générale pour que les Données soient utilisées par CHRONOPOST et par tout sous-traitant situé dans l'Union Européenne ou dans un « pays tiers assurant un niveau de protection adéquat » selon la Commission Européenne, participant à l'exécution des services et ce, dans le strict respect de la réglementation et notamment :

- pour l'exécution de la prestation de transport, dont le suivi des colis, l'envoi de notifications de livraison aux destinataires et la gestion des préférences de livraison,
- pour l'envoi, aux clients expéditeurs de CHRONOPOST uniquement d'offres de produits et services analogues, et sauf refus explicite, d'emails spéciaux dans le cadre de la personnalisation de la relation commerciale,
- pour mesurer le niveau de satisfaction des destinataires et améliorer les offres et les services de CHRONOPOST par des enquêtes de satisfaction (par mail ou par téléphone).

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de CHRONOPOST, les Données peuvent faire l'objet d'un transfert au Maroc, au Sénégal et en Côte d'Ivoire. Dans le cas d'une prestation transfrontalière, les Données peuvent également être transférées à l'île Maurice. Ces transferts interviennent sous la responsabilité de CHRONOPOST dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de ces Données, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne.

Les durées de conservation des Données sont précisées dans la [Politique Informatique et Libertés](#) de CHRONOPOST, disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronoshop2shop.fr/fr/donnees-personnelles>

Le Contractant, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à avoir procédé à toutes les informations préalables et les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel qu'il réalise. Le Contractant s'engage notamment à procéder à l'information des personnes concernées du transfert à CHRONOPOST, dans les conditions décrites ci-dessus, de ses Données.

Le Contractant peut à tout moment exercer son droit d'accès aux Données le concernant, son droit d'opposition à recevoir de la prospection et son droit de rectification ou de suppression, ainsi que son droit de portabilité. Cette procédure, ainsi que des informations complémentaires, sont précisés dans la [Politique Informatique et Libertés](#) de CHRONOPOST disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronoshop2shop.fr/fr/donnees-personnelles>

### **17. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

**Les présentes conditions sont soumises au droit français.**

**Tout litige relatif aux présentes relèvera de la compétence des tribunaux français.**