

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN VIGUEUR AU 01 JANVIER 2011

1. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations de transport de documents et marchandises assurées par TOP SERVICES.

La liste des pays desservis ainsi que les spécificités des services proposés figurent dans les brochures commerciales éditées par TOP SERVICES.

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

Le fait pour l'expéditeur de donner l'ordre d'expédition vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

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

De même aucun agent ou substitué de TOP SERVICES n'est habilité à en modifier les dispositions.

Les relations contractuelles sont régies par les présentes conditions générales, sous réserve de l'application de la convention de Genève dite CMR en cas de transport international par route, et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

2. DIMENSIONS

Les colis confiés doivent correspondre aux normes suivantes :

Poids : inférieur ou égal à 30 kg

Dimensions minimales : 22,9 cm x 16,2 cm

Dimensions maximales : la somme de la longueur + hauteurs + largeurs ne doit pas excéder 180 cm, la longueur de devant pas excéder 200 cm.

3. RESTRICTIONS A LA PRISE EN CHARGE

D'une manière générale et sans que cette liste soit limitative, ne peuvent être pris en charge :

- **toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements IATA 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 composés même partiellement de métaux précieux, pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières, les titres de paiement (cartes de crédit, cartes téléphoniques ou équivalents, chèques, effets de commerce, titres au porteur...), ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support permettant d'effectuer un paiement, les animaux vivants ou morts, les marchandises sous température dirigée, les armes à feu, les stupéfiants, les objets d'art, les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable, ainsi que les réponses à appels d'offres et/ou tout dossier de pré qualification dans le cadre d'attribution de marché.**

A l'international, outre les objets relevant des restrictions ci-dessus, ne peuvent être pris en charge :

- **les fourrures, alcools non alimentaires, plantes et denrées périssables, valeurs négociables en bourse et tous les objets non admis à l'importation dans le pays de destination.**

L'expéditeur s'engage à informer TOP SERVICES 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 TOP SERVICES des objets relevant des restrictions ci-dessus, ceux-ci voyageront à ses seuls risques et périls et sous décharge de toute responsabilité de TOP SERVICES.

En outre, TOP SERVICES n'ayant pas le statut d'entrepôt agréé, l'expéditeur s'engage à ne pas lui confier plus de :

- 10 litres de boissons spiritueuses ou d'alcools,
- 20 litres de produits intermédiaires,
- 90 litres de vins ou d'autres boissons fermentées (dont 60 litres au max. de vin mousseux)
- 110 litres de bières,

Par envoi pour un même destinataire.

En cas d'incident, l'expéditeur autorise TOP SERVICES à disposer des colis de la façon qu'elle jugera opportune y compris d'en abandonner l'acheminement.

Conformément à la réglementation en matière de sûreté et de sécurité du transport aérien, tous les colis chargés dans les avions sont susceptibles de subir un contrôle de sécurité pouvant inclure l'utilisation de rayons X.

Le client s'interdit de remettre à TOP SERVICES des documents originaux et uniques ou dont la reconstitution est impossible ainsi que des documents contenant des données ou informations soumises à une réglementation susceptible d'en interdire ou en restreindre le transport.

En toute hypothèse, le client s'engage à assurer la parfaite conservation des données ou informations contenues dans les documents afin d'en permettre la reconstitution. TOP SERVICES décline toute responsabilité à raison de la perte ou du dommage affectant les données ou informations ou à raison des délais de reconstitution et de relivraison des documents.

4. OBLIGATIONS DE L'EXPEDITEUR

- **Contenu** : l'expéditeur est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à TOP SERVICES un colis relevant des restrictions ci-dessus.

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur le bordereau de transport, notamment de celles relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes, lisibles et complètes pour permettre une distribution dans des conditions normales.

Sauf exceptions les colis faisant l'objet d'une livraison en boîte postale (P.O. Box) ne peuvent être pris en charge. Pour les destinations et/ou services proposés où ces envois sont acceptés, le numéro de téléphone du destinataire est une mention complémentaire obligatoire qui doit être portée par l'expéditeur sur le bordereau de transport.

- **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. A défaut, le colis voyage aux seuls risques et périls de l'expéditeur.

- **Poids** : l'expéditeur reporte le poids du colis sur le document de transport. TOP SERVICES se réserve le droit de rectifier toute erreur de poids sur la base des indications de matériels de pesage régulièrement contrôlés. L'expéditeur autorise TOP SERVICES à procéder à la régularisation des sommes facturées au vu des modifications ainsi obtenues.

- **Formalités douanières** : l'expéditeur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable. Il sera tenu au paiement des frais supportés par TOP SERVICES en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires.

TOP SERVICES ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes.

L'expéditeur supporte seul les conséquences, quelles qu'elles soient, résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

5. DROIT D'INSPECTION

Sous réserve du respect de la réglementation touchant le secret des correspondances, le client autorise TOP SERVICES à ouvrir et inspecter à tout moment les colis qui lui sont remis.

Le client autorise TOP SERVICES à laisser le libre accès aux colis à toute autorité compétente qui en fait la demande, et notamment l'autorité douanière.

6. PRISE EN CHARGE / LIVRAISON

Lors de la livraison, les dommages ou spoliations doivent faire l'objet de réserves 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.

Tout objet mis en instance est remis au destinataire ou à son mandataire sur présentation d'une pièce d'identité et après paiement des éventuelles taxes en vigueur.

Dans l'hypothèse où il a été convenu entre les parties que la prise en charge et/ou la livraison seraient réalisées en l'absence de l'expéditeur ou du destinataire, celles-ci seront réputées parfaitement réalisées au vu des seules mentions de la feuille de route établie par TOP SERVICES.

Les recherches de preuves de livraison ne peuvent excéder 12 mois.

- Toute recherche supérieure à 3 mois, sera facturée 15€.

7. RESPONSABILITE

Sous réserve de l'application des conventions internationales mentionnées à l'article 1, et sans aucun cumul avec les limites qu'elles comportent, la responsabilité de TOP SERVICES se limite comme suit :

Le client est responsable de tous dommages aux biens et/ou aux personnes consécutifs au non respect des obligations mises à sa charge, au fait des choses qu'il remet à TOP SERVICES, ou au fait de ses préposés. Le client s'engage à indemniser intégralement TOP SERVICES de tous frais, dommages ou dépenses qui pourraient être encourus et à le garantir contre toute action qui pourrait lui être intentée, y compris les frais de justice par suite d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations ou de la mise en cause de sa responsabilité pour quelque motif que ce soit.

7.1 PERTE/AVARIE

La responsabilité de TOP SERVICES 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, en cas de force majeure, vice propre de l'objet, insuffisance d'emballage qui constitue des cas d'exonération.

La responsabilité de TOP SERVICES est engagée, dans la limite de 23 euros par kilogramme sans pouvoir excéder 690 euros par colis, et sur présentation des justificatifs.

7.2 RETARD

Pour les envois nationaux, les délais s'entendent pour une prise en charge du lundi au samedi matin et pour une livraison du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Selon les services, une livraison le samedi est possible sur option.

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.

Sauf exclusion de responsabilité en vertu des dispositions de l'article ci-dessus, en cas de non respect des délais de livraison convenus et acceptés par TOP SERVICES non consécutif à un dommage ou une perte de l'envoi ou du colis, une indemnité exclusive et forfaitaire égale à 30 % du prix du transport perçu (droits, taxes et frais divers exclus) sera versée par TOP SERVICES, sur demande écrite du destinataire, effectuée conformément à la procédure de réclamation définie par les CGV. Lorsque l'expéditeur a souscrit un service optionnel, l'indemnité est augmentée du supplément de prix perçu au titre dudit service.

7.3 EXCLUSIONS

Dans tous les cas où la responsabilité de TOP SERVICES serait engagée, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, elle est limitée à la réparation du seul dommage matériel direct résultant de la perte ou de l'avarie, à l'exclusion de tout autre dommage ou préjudice.

TOP SERVICES ne sera pas tenu pour responsable si tout ou partie du colis est perdu, endommagé, retardé, livré à une mauvaise adresse ou qu'il n'est pas livré du fait :

De circonstances indépendantes de TOP SERVICES, telles que le vice propre de la marchandise et/ou de son emballage, un événement

relevant de la force majeure, ou toutes autres circonstances telles que tempêtes, inondations, incendies, épidémies, brouillard, neige, givre, accidents, grèves, périls aériens ou routier au plan national ou local, refus du destinataire ou destinataire absent ;

Du non respect par le client de ses obligations ;

De toute personne publique ou privée investie d'un pouvoir légal ou réglementaire, susceptible de retarder ou empêcher le Transport.

7.4 PREJUDICE INDEMNISABLE

TOP SERVICES ne saurait être tenue à la prise en charge du préjudice immatériel ou indirect qu'elle qu'en soit la cause.

8. ASSURANCE AD VALOREM

A l'exception des restrictions visées à l'article 3, l'expéditeur peut assurer son colis à hauteur d'un maximum de **15.000 euros hors taxes par colis**, sauf dérogation expresse accordée préalablement par TOP SERVICES.

Il doit déclarer la valeur hors taxes du colis au recto du bordereau de transport, à compter du premier euro et payer la prime correspondante, avec un minimum de facturation de 5 euros H.T. par colis.

La valeur assurée se substitue de plein droit au plafond d'indemnité fixé à l'article 7.1.

L'assurance garantit la perte et l'avarie causées au bien transporté.

Elle ne couvre pas les dommages immatériels, les préjudices liés au retard et les préjudices indirects (tels que pertes de marché, de bénéfice, privation de jouissance...).

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, tout dommage nucléaire restent également exclus.

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

9. RECLAMATION

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**.

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, et à l'exception de délai plus restrictif convenu entre les parties, toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée, libellée au Service Clients, à l'adresse figurant sur le bordereau de transport, **au plus tard dans les vingt et un (21) jours qui suivent la livraison**.

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

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

10. PAIEMENT DU SERVICE – PENALITES

Le règlement s'effectue à 30 jours après réception de la facture (selon la loi n° 2006-10 du 5 janvier 2006). La prestation est facturée en fonction de la zone de destination, du type de la prestation réalisée et du poids réel du colis.

Les parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution du présent contrat 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.

Sauf convention particulière, toutes taxes d'importation et d'exportation sur les colis, et autres charges imposées au colis seront payables à la livraison.

A défaut de paiement à l'échéance, ou en cas de report d'échéance, les sommes restant dues porteront immédiatement intérêt, de plein droit, à deux fois le taux d'intérêt légal en vigueur et seront immédiatement et automatiquement augmentées d'une pénalité de 15 % du montant hors taxes des sommes restant dues, sans mise en demeure et sans suite à l'exigibilité. Et ce, sans préjudice des dommages intérêts et autres frais que TOP SERVICES se réserve le droit de réclamer. Les pénalités de retard sont capitalisées au même titre que le principal. Tout paiement partiel sera d'abord imputé sur les intérêts dus, puis sur le capitalisé la facture la plus ancienne. Le non-paiement dans les délais convenus d'une seule échéance emportera sans formalité la déchéance du terme, le solde devenant immédiatement exigible même en cas d'acceptation d'effets. En cas de cumul des créances privilégiées et chirographaires, les paiements du client s'imputeront en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances. Toutes les sommes dues courent du jour de l'échéance jusqu'au paiement effectif. Toute échéance non respectée entraîne de plein droit une facturation de 19 Euros au titre des frais de relance.

TOP SERVICES conserve dans tous les cas un droit de gage emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur les envois ainsi que sur tout document s'y rapportant, qui garantit l'intégralité des montants dus et exigibles en vertu de ce contrat ainsi que tous les frais, dépens, honoraires et autre dépense encourue pour leur recouvrement. Il pourra s'exercer sur toute marchandise entre ses mains, que celle-ci soit ou non l'objet de la créance pour le recouvrement de laquelle le privilège est exercé. TOP SERVICES exercera ce privilège de manière raisonnable, ce qui inclura la vente des marchandises mais n'y sera pas limité. Ce privilège existe sans préjudice de l'exercice des autres droits dont TOP SERVICES dispose.

11. 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.

12. 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.

13. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit français.

Tout litige relatif à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels de garantie.