

1. DEFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV »), les définitions suivantes s'appliquent :

"TNT" : TNT Express France S.A.S. et/ou l'une de ses filiales ; TNT Express France agit en qualité de mandataire de ses filiales, qui en leur qualité de commissionnaire de transport et de transporteur, organisent, exécutent ou facturent les prestations.

"Commissionnaire de Transport" : prestataire de services qui organise librement et fait exécuter, sous sa responsabilité et en son nom propre, le déplacement des marchandises d'un lieu à un autre selon les modes et moyens de son choix pour le compte du Client.

"Client" : l'expéditeur, le consignataire, le destinataire du colis, l'importateur, le détenteur du Bordereau de Transport, le réceptionnaire et les propriétaires du chargement, toute autre partie ayant un intérêt à cette expédition, ou toute personne au profit de laquelle TNT fournit des Prestations.

"Prestation de Transport" : ensemble des opérations et prestations prises en charge par TNT en relation avec l'expédition.

"Autres Prestations" : toute prestation exécutée et/ou organisée par TNT, notamment le stockage, le tri, l'emballage, la maintenance, sans que cette énumération ne soit limitative.

"Prestation d'échange standard" : prestation consistant en la livraison et la reprise de marchandise chez le destinataire avec d'éventuelles prestations complémentaires, notamment l'installation, le branchement ou l'aide à la prise en main et à l'utilisation du matériel livré, réalisées selon les instructions du Client.

"Prestation accessoire" : Opérations de douane, services complémentaires et surcharges tels que livraison contre remboursement ou assurance de la marchandise.

"Marchandises" : Tous les biens meubles qui font l'objet des Prestations.

"Colis" : Objet ou ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels qu'en soient les poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire identifiable lors de la remise au transport (bac, cage, caisse, cantine, carton, conteneur, enveloppe, fardeau, fût, paquet, palette cerclée ou filmée, sac, valise, etc.).

"Envoi" : Ensemble des marchandises, emballage et support de charge compris, mis effectivement, au même moment, à la disposition de TNT et dont le déplacement est demandé par le Client pour un même destinataire d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique, avec une date de livraison unique.

"Prise en charge" : Acceptation, par TNT ou par son substitué, de la marchandise.

"Réserves" : Fait d'exprimer de façon expresse, précise, motivée et significative toute contestation relative à l'état et/ou à la quantité de la marchandise au moment de sa prise en charge ou de sa livraison et/ou relative au délai d'acheminement de la marchandise.

"Livraison" : remise physique de la marchandise au destinataire ou à son représentant qui l'accepte.

"Bordereau de Transport" : document TNT complété qui accompagne chaque Envoi.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les CGV régissent l'ensemble des Prestations ci-dessus définies, exécutées par TNT pour le compte du Client. Elles s'appliquent de plein droit et leurs dispositions prennent toute disposition non expressément acceptée par TNT et notamment les conditions générales d'achat du Client. Il ne peut y être dérogé que par écrit.

TNT se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables dès lors qu'elles auront été notifiées au Client par tout moyen, à compter de la date stipulée.

3. RESTRICTIONS AU TRANSPORT

3.1 Matières Dangereuses

Sur demande écrite du Client, TNT peut accepter de prendre en charge des matières dangereuses au sens notamment des règlements ADR, IMDG ou IATA DGR. Cette acceptation sera intégrée dans le contrat signé entre TNT et le Client. Lors de toute remise de matières dangereuses à TNT, le Client s'engage à respecter les réglementations applicables, notamment les normes en vigueur concernant l'étiquetage, le marquage ou l'emballage. Le transport de matières dangereuses ouvre droit à un supplément de prix au profit de TNT.

3.2 Règles de sécurité du transport aérien

3.2.1 Le Client s'engage à vérifier que les Colis ne comportent aucune marchandise non autorisée au sens des réglementations énoncées au 3.1. Le Client s'engage à donner une description complète et fidèle du contenu des Colis sur le Bordereau de Transport. Tout Colis est susceptible de subir un contrôle sécurité sur écran, pouvant inclure l'utilisation de rayons X. Si ce contrôle fait apparaître un doute, une levée de doute sera effectuée par tous moyens, notamment équipe cynotechnique ou ouverture manuelle pour vérification des Colis.

3.2.2 Le Client déclare avoir préparé, les Colis dans un local sûr, que ceci a été fait par lui-même ou du personnel salarié en qui il a confiance, et que les Colis ont été protégés de toute intervention non autorisée pendant les opérations de préparation, de stockage et de transport jusqu'à leur remise matérielle à TNT.

3.3 Nature des marchandises

3.3.1 **Déclaration et information.** Il appartient au Client de déclarer la nature des marchandises et de communiquer à TNT toute particularité non apparente ou contraintes légales et réglementaires relatives aux dites marchandises. Le Client garantit TNT contre tout préjudice consécutif au non respect de cette obligation essentielle.

3.3.2 **Marchandises strictement prohibées.** Le Client s'engage à ne remettre à TNT aucune marchandise dont le transport est interdit par la loi et/ou figurant dans la liste, non exhaustive, suivante : antiquités, objets d'art, tableaux ; armes par nature, matériels de guerre ou assimilés (y compris en pièces détachées) ; produits alimentaires frais et denrées sous température dirigée ; êtres humains vivants ou morts, animaux vivants ou morts, cendres et reliques funéraires, organes ; métaux précieux, monnaie, pierres et bijoux précieux ; produits réfrigérés (non alimentaire) non auto réfrigérés.

3.3.3 **Marchandises pouvant être prises en charge sous conditions.** Sous réserve du respect de certaines conditions définies par TNT, le transport des catégories de marchandises suivantes peut être exceptionnellement réalisé : bijoux fantaisie, horlogerie et orfèvrerie non précieuses ; denrées alimentaires stables à température ambiante ; échantillons de patients tels prélèvements humain ou animal aux fins d'analyse ou de traitement médical, nourriture, taxidermie ; informatique portable, téléphonie mobile et système de géo-localisation, appareils vidéo/photo ; matériel pornographique ; matières dangereuses, sous réserve des dispositions de l'article 3.1 ; plantes et fleurs fraîches, produits de luxe ou de marque à grande notoriété ; produits pharmaceutiques ; produits réfrigérés (non alimentaires) auto réfrigérés ; tabac manufacturé ; vins et spiritueux. Des informations complémentaires sont disponibles auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

3.3.4 Nonobstant les dispositions ci-dessus, TNT étudie toute demande de transport spécifique.

3.4 Restrictions propres à l'Envoi de Documents

3.4.1 **Documents prohibés et assimilés.** Le Client s'interdit de remettre à TNT des : Documents non reconstituables anciens ou historiques ; Documents originaux et uniques ou dont la reconstitution est impossible ; Documents contenant des données ou informations soumises à une réglementation susceptible d'en interdire ou en restreindre le transport ; Documents contenant des données sensibles ou à caractère personnel non cryptées ; appels d'offres et réponses à appels d'offres ; timbres poste et timbres fiscaux ; titres de paiement (tickets restaurant, chèques cadeaux...) ; sujets et copies d'examen ou de concours ; pièces à conviction.

3.4.2 **Documents pouvant être pris en charge sous conditions :** moyens de paiement bancaires ; tickets d'avion, de train, de spectacle ; titres de sécurité. Des informations complémentaires sont disponibles auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

3.4.3 Le Client s'engage à assurer la parfaite conservation des données ou informations contenues dans les Documents afin d'en permettre la reconstitution, TNT déclinant toute responsabilité à raison de la perte ou du dommage affectant les données ou informations ou à raison des délais de reconstitution et de re livraison des Documents.

3.5 Restrictions de poids et de volume des Envois

TNT conditionne la prise en charge des Envois au respect de certaines normes de poids, volume et dimensions. Ces normes sont tenues à la disposition du Client par TNT et sont disponibles sur www.tnt.fr.

3.6 Restriction de valeur des Envois

Le Client s'interdit de remettre à TNT tout Envoi dont la valeur excède 25.000 Euros.

3.7 Restrictions propres au Transport International

TNT n'effectue aucune expédition contre FCR (« Forwarder's Certificate of Receipt ») ou carnet ATA. Les opérations d'importation ou d'exportation temporaire sont exclues des Prestations, ainsi que celles en « Rendu Droits Acquittés » (DDP - INCOTERMS 2010). Toutefois, TNT étudie toute demande spécifique.

3.8 Contre Remboursement ou Retour de Paiement

Ce service n'est disponible que pour les prestations de transport en France métropolitaine et dans la limite d'un plafond de 10.000 Euros par Envoi, payable uniquement par chèque, à l'exclusion des chèques de banque ou chèque certifié.

4. DROIT D'INSPECTION

Sous réserve du respect de la réglementation touchant le secret des correspondances, le Client autorise TNT à ouvrir et inspecter à tout moment les Colis qui lui sont remis.

Le Client autorise TNT à laisser le libre accès aux Colis et informations afférentes, à toute autorité compétente qui en fait la demande, et notamment l'autorité douanière.

5. CHOIX DES VOIES ET MOYENS DE TRANSPORT

Les filiales de TNT Express France S.A.S., en qualité de commissionnaires de transport, définissent librement les voies et les moyens de transport et sont autorisées à confier l'exécution des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants de leur choix.

6. CONTROLE DES EXPORTATIONS - DEDOUANEMENT

6.1 CONTROLE DES EXPORTATIONS

Il appartient au Client de respecter les réglementations nationales et internationales en vigueur en matière de contrôle des exportations, y compris notamment, les réglementations

- qui prohibent le commerce non autorisé de matériel militaire ou de marchandises et services stratégiques,
- qui prohibent les transactions financières ou commerciales avec des personnes physiques, morales ou organismes déterminés dans les pays dans lesquels l'expédition doit transiter, être exportée ou importée,
- qui définissent les conditions de transport de certaines technologies, informations ou matières premières dans les pays dans lesquels l'expédition doit transiter, être exportée ou importée.

Le Client garantit qu'aucune expédition ne sera confiée à TNT si le Client ou tout tiers concerné par l'expédition est soumis à des mesures de restrictions ou embargos imposés dans le cadre des programmes de sanctions des Nations Unies ou de tout autre programme régional ou national, ainsi que tout tiers soumis à des restrictions dans le cadre de règlements autonomes.

Le Client s'engage à identifier les expéditions soumises à des formalités de pré exportation et à fournir à TNT toutes les informations et documentations nécessaires au respect des réglementations applicables.

Il appartient au Client de valider les conditions d'exportation et d'importation des marchandises et d'obtenir toutes les autorisations nécessaires à l'expédition, de valider que le destinataire est dûment autorisé en vertu des lois des pays d'origine, de destination ou de tout pays faisant valoir son autorité sur les marchandises.

La responsabilité de TNT ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non respect par le Client de toute réglementation en matière de contrôle des exportations, de sanctions, de mesures restrictives et embargos.

6.2 DEDOUANEMENT

En tant que de besoin, TNT effectue en son nom propre et pour le compte du Client, dans le cadre d'une représentation indirecte, les formalités douanières de sortie du territoire d'expédition et d'entrée dans le territoire de destination, avec faculté pour TNT de se substituer tout tiers de son choix. Si la délégation consentie par le Client au profit de TNT doit être confirmée, il appartiendra au Client de fournir, à ses frais, la documentation et/ou la confirmation appropriée.

Chaque fois que TNT utilisera ses propres facilités douanières, une avance de fonds sera demandée au Client. Le non paiement de cette avance de fonds constitue un empêchement à la livraison du fait du Client. Toute nouvelle présentation de la marchandise fera l'objet de frais supplémentaires.

Si les facilités de dédouanement sont utilisées, avec accord de TNT, sans avance de fonds, de même qu'en cas d'assistance administrative de la part de TNT, des frais supplémentaires seront également facturés.

Le Client s'engage à se conformer à toutes les formalités légales, à fournir à temps tout document nécessaire à la bonne exécution de la prestation, et répondre à toute demande du pays expéditeur ou destinataire. La responsabilité de TNT ne sera pas engagée en cas de retard du fait de l'absence ou de l'inexactitude des documents, douaniers ou autres, nécessaires à l'expédition. Le Client garantit que toutes ses déclarations et informations concernant l'exportation et l'importation du Colis sont suffisantes et exactes.

Le Client est informé qu'il s'expose à toutes poursuites civiles et/ou pénales et s'engage à garantir TNT contre toutes les conséquences préjudiciables de ses manquements. En conséquence, tous les frais, débours, amendes, pénalités ou toute autre dépense encourue par TNT du fait de poursuites des autorités ou résultant des manquements du Client seront facturés à ce dernier.

7. ENLEVEMENT - LIVRAISON

7.1 Les enlèvements et les livraisons s'effectuent aux jours et heures ouverts.

7.2 Les accès aux lieux de prise en charge et de livraison doivent être libres et accessibles à TNT. TNT peut, sous réserve de conditions spéciales de livraison convenues de façon expresse et écrite, livrer les lieux sujets à difficulté ou restrictions d'accès (foires-expositions, zones piétonnes, délais d'attente, boîtes postales, etc...).

7.3 TNT s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour respecter les délais prévus pour l'exécution des Prestations.

7.4 Sauf souscription par le Client d'un service spécifique, en cas d'absence du destinataire, TNT dépose un avis de passage précisant le lieu et les coordonnées de l'endroit où se trouve le colis.

Pour les Transports internationaux, si après une seconde tentative de livraison il a été impossible d'effectuer la livraison ou si le destinataire a refusé d'accepter ladite livraison, TNT prend contact avec le Client afin d'obtenir des instructions.

Pour les Transports nationaux en France, en l'absence d'instruction du Client dans les 10 jours suivant le dépôt de l'avis de passage, TNT retourne l'Envoi à l'expéditeur.

7.5 En toute hypothèse, TNT facture au Client un supplément de prix au titre des frais engagés pour réexpédier, retourner ou disposer du colis ainsi que les frais encourus, le cas échéant, pour effectuer une autre tentative de livraison.

7.6 Certaines zones géographiques sont soumises à un supplément de délai et/ou de prix. Il appartient au Client de se renseigner auprès du service Client TNT ou sur le site www.tnt.fr.

7.7 Le fait qu'aucune réserve n'ait été formulée par TNT lors de la prise en charge du Colis ou de l'Envoi ne prive pas TNT du droit d'invoquer ultérieurement l'absence, l'insuffisance ou la défectuosité du conditionnement, de l'emballage ou de l'étiquetage.

7.8 Toute Prestation non expressément et préalablement acceptée par TNT est réputée exécutée pour le compte et sous la responsabilité exclusive du bénéficiaire de cette Prestation.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Tout envoi doit être accompagné d'un Bordereau de Transport et, le cas échéant, des documents douaniers et factures commerciales correspondants. En cas de Bordereau de Transport manquant ou incomplet, les CGV restent applicables. Les documents d'accompagnement doivent comporter une description exacte et complète des marchandises. Le Client est engagé par les instructions figurant sur le Bordereau de Transport, même si les instructions ont été parallèlement transmises par liaison informatique ou sous toute autre forme. Les échanges de données informatiques ne se substituent pas au Bordereau de Transport.

Les instructions servant de base à la rédaction du Bordereau de Transport par TNT sont celles transmises avant enlèvement de l'envoi correspondant. Toute modification d'instruction est alors interdite.

8.2 Le Client s'engage à :

- a. rédiger de façon exacte, complète et lisible le Bordereau de Transport et apposer le Bordereau de Transport sur le Colis de manière à ce que ledit Bordereau soit facilement visible par TNT ;
- b. emballer chaque Colis afin qu'il supporte les contraintes normales liées au transport et notamment les nombreux chocs, pressions et manipulations. Le conditionnement relève de la responsabilité de l'expéditeur ou du remettant même lorsque l'emballage est fourni par TNT ;
- c. apposer, pour tout Colis ou Envoi d'un poids supérieur à 30 Kg une étiquette "poids supérieur à 30kg" ou "heavy weight", de manière à ce que ledit Bordereau soit facilement visible par TNT.
- d. respecter les dispositions des présentes et, notamment, l'ensemble des réglementations et lois applicables en matière fiscale, douanière, administrative et/ou de droit de transport.
- e. à informer immédiatement TNT de toute modification relative aux noms et adresses de l'expéditeur ou du destinataire.

8.3 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 TNT, ou au fait de ses préposés. Le Client s'engage à indemniser intégralement TNT 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.

9. -LIMITES DE RESPONSABILITE

Dans tous les cas où la responsabilité de TNT 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, de l'avarie ou du retard, à l'exclusion de tout autre dommage ou préjudice tel que préjudice immatériel ou indirect.

Sous réserve des exclusions visées à l'article 10 ci-après, la responsabilité de TNT, qu'elle intervienne comme commissionnaire de transport ou transporteur en cas de perte, dommage ou retard souffert par tout ou partie de l'Envoi ou du Colis, est limitée sur justificatifs fournis par le Client, à la valeur d'achat ou prix de revient industriel du Colis ou de l'Envoi sans toutefois pouvoir excéder les limites et conditions définies ci-après :

9.1 Pertes et avaries

- a. **Transport aérien.** Si l'Envoi est expédié par avion en tout ou partie et comporte une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, c'est la convention de Varsovie de 1929 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 qui s'applique. Ces conventions gouvernement et limitent la responsabilité de TNT en cas de perte, dommage subi par l'Envoi à 19 DTS par kg de marchandise sinistrée.
- b. **Transport routier international.** Si l'Envoi est transporté exclusivement par la route, dans, vers ou depuis un pays ayant signé la convention de Genève du 19 mai 1956 (dite « CMR »), la responsabilité de TNT pour la perte ou les dommages subis par l'Envoi ou la partie endommagée de l'Envoi, se limite à 8,33 DTS par kg de marchandise sinistrée.
- c. **Transport routier national français.** Conformément aux dispositions de la loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982 (dite « LOTTI »), en cas de transport routier réalisé exclusivement en France métropolitaine, la responsabilité de TNT pour perte ou avarie est limitée à 23 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 750 Euros par Colis sinistré pour les Envois de moins de 3 tonnes. Pour les Envois de 3 tonnes et plus, la responsabilité de TNT est limitée à 14 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 2300 Euros par tonne de l'Envoi brut.
- d. **En cas de Transport combinant plusieurs modes de Transport (multimodal) et/ou en cas de responsabilité du fait personnel du commissionnaire,** la limitation de responsabilité applicable est celle du mode de transport au cours duquel le dommage s'est produit. A défaut de pouvoir déterminer ledit mode de

transport ou en cas de responsabilité du fait personnel du commissionnaire, la responsabilité de TNT est limitée à 20 € par kg de poids brut de marchandise manquante ou avariée sans pouvoir excéder une somme supérieure au produit du poids brut de la marchandise de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 5.000 €.

- e. En cas de Prestation d'échange standard, la responsabilité de TNT est limitée à 23 Euros par kg de marchandise sinistrée avec un maximum de 750 Euros par Colis sinistré ou par Prestation organisée ou exécutée.
- f. Autres Prestations. Lorsque TNT n'a contracté ni en qualité de commissionnaire ni de transporteur, pour réaliser des prestations telles que dépôt, conditionnement sans que cette liste ne soit limitative, sa responsabilité est limitée à 19 DT5 par kg de marchandise sinistrée, avec un maximum de 10.000 euros par événement.
- g. Dans tous les cas où TNT procède à une indemnisation de la valeur matérielle de la marchandise sinistrée, il s'effectue un transfert de propriété de cette marchandise au profit de TNT.

9.2 Retards

En cas de non respect des délais de livraison convenus et acceptés par TNT 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 TNT, sur demande écrite du client facturé ou de l'expéditeur, 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.

En toute hypothèse, la responsabilité de TNT en cas de retard ayant entraîné un préjudice qu'il appartient en tout état de cause au Client d'établir, est limitée au titre d'un tel retard au remboursement du prix du transport ou de la prestation de commission de transport effectivement payé par le Client.

10. EXCLUSIONS

TNT ne sera pas tenu pour responsable si tout ou partie du Colis ou de l'Envoi est perdu, endommagé, retardé, livré à une mauvaise adresse ou qu'il n'est pas livré du fait :

- a. de circonstances indépendantes de TNT, 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, givre, accidents, grèves, périls aériens, troubles locaux, désordres du trafic aérien ou routier au plan national ou local, refus du destinataire ou destinataire absent ;
- b. du non respect par le Client de ses obligations ;
- c. de toute personne publique ou privée investie d'un pouvoir légal ou réglementaire, susceptible de retarder ou empêcher le Transport.

11. EXTENSION DES LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

11.1 Le Client a la faculté d'augmenter, dans les conditions ci-dessous, les plafonds de responsabilité en cas de perte ou avarie tels que stipulés à l'article 9.1 des CGV. Il est toutefois précisé que cette faculté ne peut être souscrite que pour l'intégralité des Envois du Client et non de façon ponctuelle, TNT se réservant en toute hypothèse le droit de la refuser.

- a. *Transports nationaux en France métropolitaine* : les limites de responsabilité sont relevées à hauteur de 45 Euros par kg de marchandise sinistrée dans la limite de 1.350 Euros par Colis sinistré pour les colis dont le poids est supérieur ou égal à 1 kg, avec un minimum de 45 Euros par Colis sinistré pour les Colis dont le poids est inférieur à 1 kg.
- b. *Transports internationaux* : les limites de responsabilité en cas de perte ou dommage subi par l'Envoi sont relevées à hauteur de 45 Euros par kg de marchandise sinistrée pour les Envois de 10 kg et plus, avec un minimum de 450 Euros par Envoi pour les Envois inférieurs à 10 kg. La responsabilité de TNT ne pourra en aucun cas excéder 25.000 Euros par Envoi.

11.2 L'extension des limitations de responsabilité ne modifie pas autrement le régime de la responsabilité de TNT définie par ailleurs par les CGV. Elle est conditionnée au paiement effectif du supplément de prix correspondant. Elle est incompatible avec la souscription de la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12).

12. ASSURANCE PONCTUELLE ET SYSTEMATIQUE

Lorsque la valeur des marchandises objet du contrat excède les limites de responsabilité décrites ci-dessus, le Client a la faculté de souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance dans les conditions définies ci-après.

12.1 Pour les Envois autres que des Documents. Le Client peut souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la perte ou du dommage pouvant affecter sa marchandise durant le transport dans la limite de 25.000 Euros par Envoi pour l'assurance ponctuelle et de 5.000 Euros par Colis pour l'assurance systématique.

- a. *Marchandises exclues de l'assurance* : Les denrées alimentaires stables à température ambiante ; les matières dangereuses ; les plantes et fleurs fraîches ; les produits pharmaceutiques ; les produits réfrigérés (non alimentaires) auto réfrigérés ; le tabac manufacturé ; la verrerie, la céramique et la porcelaine.
- b. *Marchandises assurables en assurance systématique sous condition d'un transport en ESP (Expédition Sous Protection)* : La bijouterie fantaisie, horlogerie et orfèvrerie non précieuse ; informatique portable, téléphonie mobile et système de géo-localisation, appareils vidéo/photo ; produits de luxe ou de marque à grande notoriété, maroquinerie et fourrure.

12.2 Pour les Envois de Documents. Le client peut souscrire par l'intermédiaire de TNT une couverture d'assurance garantissant les frais de reconstitution, de reproduction, de réimpression ou de réimpression des Documents, incluant le coût du support (exemple : papier) et les frais de recherche et dépenses similaires, raisonnablement engagés consécutivement à la perte ou au dommage pouvant les affecter durant le transport dans la limite de 500 Euros par Envoi. Cette assurance n'est valable que pour les Documents généraux (brochures et catalogues, cartes de visite, prospectus, photos et affiches, papeterie pré imprimée, tickets de train, avion, spectacle) et les Documents légaux ou officiels (titres de sécurité, permis de conduire, cartes grises, actes, certificats).

12.3 Ces couvertures d'assurances optionnelles ne garantissent pas les pertes indirectes, les dommages immatériels, les retards de transport, ni les dommages ou pertes résultant d'un manquement à l'une quelconque des obligations du Client. Par ailleurs, certaines destinations sont exclues de l'assurance (liste disponible auprès du Service Client TNT).

12.4 L'assurance n'est pas disponible pour les Autres Prestations.

12.5 L'indemnisation au titre de cette couverture d'assurance est conditionnée au paiement effectif et préalable du supplément de prix correspondant.

12.6 Ces options d'assurances peuvent être ponctuelles, pour un envoi donné, ou systématiques, pour un trafic donné. L'assurance systématique n'est disponible que pour les prestations organisées et exécutées en France Métropolitaine. L'assurance systématique étant un

service soumis à l'acceptation et aux conditions spécifiques définies par TNT, le Client doit se rapprocher des services commerciaux de TNT.

13. PROCEDURE DE RECLAMATION

Pour être recevable, toute réclamation tendant à engager la responsabilité de TNT doit impérativement respecter la procédure suivante :

13.1 Dans tous les cas, le destinataire ou le réceptionnaire est tenu de procéder à des réserves immédiates, significatives et écrites sur le document de transport au moment de la livraison du Colis ou de l'Envoi.

a. Pour les Transports internationaux, à peine de forclusion, le Client doit adresser la réclamation à TNT par écrit dans les 21 jours suivant la livraison du Colis ou dans les 21 jours suivant la date à laquelle le Colis aurait dû être livré. Puis dans les 21 jours suivants, le Client doit faire parvenir à TNT tous les documents concernant le colis et la perte ou le dommage subi.

b. Pour les Transports nationaux, à peine de forclusion, le destinataire ou le réceptionnaire doit confirmer les réserves faites à la livraison par lettre recommandée dans les 3 jours ouvrables qui suivent. Dans le cas d'un livraison avant 8 heures dans un coffre et hors de la présence du destinataire, celui-ci doit faire parvenir les réserves à TNT par télécopie avant midi, le jour même de la livraison litigieuse.

13.2 En cas d'avarie, le destinataire doit tenir la marchandise sinistrée (contenu et emballage) à la disposition de TNT pour une reprise éventuelle de celle-ci aux fins d'expertise.

13.3 TNT n'a aucune obligation d'agir au sujet d'une réclamation quelconque tant que la facture de transport n'a pas été réglée.

13.4 A peine de forclusion, toute action en réparation à l'encontre de TNT doit être intentée par le Client dans un délai d'un an à compter :

- de la date de livraison effective ou de la date à laquelle le colis aurait dû être livré dans le cadre de prestations telles que visées aux points a. à d. de l'article 9.1 ci-dessus ;
- de la date à laquelle la prestation a été ou aurait dû être réalisée dans le cadre de prestations d'échange standard telles que visées au point e. de l'article 9.1 ci-dessus ;
- de la date du fait générateur du dommage survenu dans le cadre de l'exécution d'Autres Prestations telles que visées au point f. de l'article 9.1 ci-dessus.

13.5 Les Colis laissés pour compte ou non identifiés sont conservés par TNT pendant quatre mois, délai au-delà duquel en l'absence de réclamation, TNT peut en disposer. Les colis présentant un danger pour la sécurité des biens et des personnes peuvent être détruits sans attendre l'expiration de ce délai.

14. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

14.1 Les tarifs des Prestations sont disponibles auprès de TNT. Il est expressément stipulé que les dispositions de la législation française en matière d'ajustement du prix du transport s'appliquent pour toute opération de transport réalisée intégralement en France ainsi qu'à toute opération de transport au départ ou à destination de la France.

La base de facturation retenue par TNT est le poids déclaré par l'expéditeur. TNT se réserve le droit de peser les colis / envois et de retenir comme base de facturation le poids lu si il s'avère être supérieur au poids déclaré.

En outre, le poids retenu comme base de tarification est le plus élevé entre le poids réel et le poids volumétrique. Le poids volumétrique retenu est de 250Kg/m³ ou de 200 Kg/m³ en fonction des destinations. La lettre "A" est mentionnée sur la facture lorsque le poids brut est retenu, et la lettre "V" si c'est le poids volumétrique. TNT se réserve le droit de contrôler les dimensions et le poids mentionnés sur les bordereaux, et d'appliquer les mesures constatées si elles s'avèrent être supérieures aux mesures déclarées.

Le service « Express » est facturé par défaut lorsque le Client n'indique pas le service demandé lors de la demande de transport (notamment Bordereau de Transport non explicite sur le service demandé).

14.2 TNT facturera un supplément par Envoi basé sur le montant total de la facture de TVA, droits de douane et taxes, et frais connexes, pour toute importation hors UE, en compensation des avances de fonds de droits de douane, taxes et TVA, et des frais de recouvrement éventuellement engagés pour le compte du destinataire ou de l'importateur.

14.3 En cas de paiement :

- par l'expéditeur, celui-ci paie tous les frais de transport, le supplément de prix correspondant à la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12), les frais de dédouanement et tous les autres frais ; la TVA et les droits à l'importation, les droits de douane et tous les frais connexes seront facturés au destinataire ou à l'importateur.
- par le destinataire, celui-ci paie tous les frais de transport, le supplément de prix correspondant à la couverture d'assurance optionnelle (cf. article 12), les frais de dédouanement et autres frais, la TVA et les droits à l'importation ainsi que tous les frais connexes.

Sauf instruction contraire, les Prestations seront toujours facturées à l'expéditeur. L'expéditeur, le destinataire et toutes parties au contrat sont conjointement et solidairement tenus responsables comme débiteurs principaux pour toute somme due, y compris en cas d'instruction de facturation du destinataire.

14.4 Les factures émises en exécution des prestations sont payables au siège de TNT comme suit :

- toutes taxes d'importation, TVA sur les marchandises, droits de douane et autres débours acquittés aux administrations seront payables à 10 jours date de facturation ;
- les Prestations et tous les autres frais sont payables à 30 jours maximum date de facturation.

En cas de paiement anticipé, il n'est accordé aucun escompte.

14.5 Pour les Transports internationaux, il est possible, sous réserve de la disponibilité de ce service, de demander la facturation du destinataire lorsque ce dernier est une personne morale. Les instructions du Client pour une facturation du destinataire, qui doivent figurer sur le bordereau, entraîneront l'application des tarifs en vigueur dans le pays du destinataire. Il appartient au Client de vérifier la disponibilité de ce service auprès du Service Clients.

14.6 La facture est établie conformément aux tarifs applicables, augmentés de la TVA applicable au transport. Pour les Transports nationaux, un minimum de facturation est appliqué aux Clients en compte.

14.7 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 cinq fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice des dommages intérêts et autres frais que TNT 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 capital de la facture la plus ancienne. En cas de prélèvement revenu impayé, il sera exigé le paiement de la somme correspondant par chèque sous huit jours. 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 de créances privilégiées et chirographaires, les paiements du Client s'imputeront en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances. Toutes les sommes dues courront du jour de l'échéance jusqu'au paiement effectif. Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de non paiement à l'échéance. Cette indemnité s'élève à 40 euros.

14.8 TNT 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. TNT 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 TNT dispose.

15. CONDITIONS DE FACTURATION

15.1 Les factures sont établies conformément aux dispositions de l'article 14. Les prestations de transport sont facturées hebdomadairement ou mensuellement, sauf accord ou service spécifique. Les factures de taxes d'importation, TVA sur les marchandises, droits de douane et autres frais et charges sont émises par Envoi.

15.2 Toute contestation de facture ou d'une partie de celle-ci, devra être communiquée au siège social de TNT avant la date d'échéance de la facture. Si aucun accord à l'amiable ne peut être envisagé, les parties se rencontreront afin de résoudre les litiges portant sur les factures contestées. Le Client consent à ne pas émettre de contestation sur les factures et à ne pas en différer le paiement pour de faux motifs ou pour des raisons insignifiantes. En aucun cas un différend sur facture ne dispensera le Client du paiement des autres prestations effectuées non contestées.

15.3 Des frais administratifs sur les ISB (interstation billing) sont facturés par TNT.

15.4 Toute compensation ou déduction des sommes facturées par TNT avec d'autres sommes dont le Client s'estimerait créateur, notamment les sommes réclamées en réparation d'une perte, d'un dommage ou d'un retard souffert par un Envoi, est interdite.

15.5 Toutes les expressions monétaires figurant dans le présent document sont exprimées hors taxes, à l'exception des sommes présentant un caractère indemnitaire.

16. ANNULLATION ET INVALIDITE

Au cas où l'une quelconque des dispositions des CGV serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer, sous réserve que la disposition nulle ou invalide n'ait pas été une condition déterminante du consentement de TNT ou du Client au jour de la conclusion du contrat.

17. CONFIDENTIALITE

Le Client et TNT s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes informations, données, documents de toute nature à caractère technique, financier, juridique, commercial ou stratégique, études ou logiciels, portées à la connaissance de l'autre partie par oral, écrit ou par tout autre moyen que chacune des parties pourra communiquer dans le cadre de l'exécution des prestations objet du contrat.

Le Client et TNT s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles obtenues que pour l'exécution des prestations objet du contrat.

Le présent engagement de confidentialité sera valable pendant les deux années suivant la date de fin du contrat.

A l'échéance du contrat, le Client et TNT restitueront les informations et documents fournis par l'autre partie ou attesteront de leur destruction.

18. DUREE – RESILIATION

18.1 La durée du contrat et les modalités de résiliation hors manquements sont fixées par le contrat conclu entre le Client et TNT.

18.2 En cas de manquements graves ou répétés, prouvés, de l'une des parties à ses engagements et à ses obligations, l'autre partie lui adresse, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans le délai d'un mois, période durant laquelle les parties peuvent tenter de se rapprocher, il pourra être mis fin définitivement au contrat, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception prenant acte de l'échec de la tentative de négociation ; la notification étant réputée faite à la date de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception.

18.3 Pendant la période de préavis, les parties s'engagent à maintenir l'économie du contrat.

19. ETHIQUE DES AFFAIRES

TNT respecte toutes les dispositions légales et réglementaires applicables à la réalisation des Prestations, en ce compris les lois interdisant la fraude et la corruption.

TNT dispose d'un programme d'éthique des affaires comprenant les "TNT Business Principles" ainsi que les politiques et procédures associées applicables à tous ses salariés, sociétés affiliées et partenaires commerciaux. Ces politiques sont disponibles sur notre site internet : http://www.tnt.com/corporate/en/site/home/about_us/our_business/business_principles.html

20. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les CGV sont régies par le droit français. Tout différend entre le Client et TNT sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon (France), même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Bon pour accord, le ____/____/____
Cachet commercial et signature du Client :