

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENVOIS SHOP2SHOP BY CHRONOPOST

Les présentes Conditions (ci-après les « CGV ») s'appliquent, pour toute commande d'un envoi Shop2Shop by Chronopost, vendue sur le site internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (ci-après le « Site ») et exécuté par CHRONOPOST.

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), ou sur le site [www.chronoshop2shop.fr](http://www.chronoshop2shop.fr).

Aucune condition particulière émanant de l'expéditeur ne peut, sauf acceptation expresse de LA POSTE ou 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.

La liste de Relais Pickup est susceptible d'évolution à tout moment.

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 des dites normes, poids et dimensions, l'envoi voyage aux risques et périls de l'expéditeur, sans responsabilité pour CHRONOPOST.

## 3. Restrictions à 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, produits ou denrées périssables, prélèvements biologiques ou sanguins, organes, ainsi que tout produit soumis à accises en suspension de droits ;

- toutes types d'armes, les stupéfiants, les psychotropes, les œuvres d'art, les objets d'art, les antiquités, les biens de collection, 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, les dossiers candidatures et les copies d'examens, ainsi que tout prototype.

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 LA POSTE et/ou 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 s'agissant d'une personne physique, la raison sociale s'agissant d'une personne morale, mais aussi de l'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. Chaque colis doit être revêtu d'une lettre de transport avec une référence de colis différente.

Ces lettres de transport doivent impérativement être fixées sur la surface plane du colis, le code à barres doit être visible et bien imprimé. 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, ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée, 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. Responsabilité

### 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 sera, sur présentation de justificatifs, engagée **conformément aux dispositions du contrat type transport applicable aux transports publics routiers, figurant à l'annexe II de l'article D3222-1 du Code des transports.**

### 7.2 RETARD

CHRONOPOST ne sera pas tenue pour responsable en cas de retard dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Les Parties conviennent que constituent notamment un cas de force majeure, un retard résultant d'une mesure réglementaire imposée par les autorités publiques en suite d'une pandémie, ou de toute autre mesure prise par les autorités publiques de nature à affecter le délai d'acheminement.

**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, la responsabilité de Chronopost est engagée conformément aux dispositions du contrat type transport applicable aux transports publics routiers, figurant à l'annexe II de l'article D. 3222-1 du Code des transports.

### 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 transporté

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. Réclamation

Sous peine de forclusion et d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation relative à l'exécution de la prestation de transport doit être spécifiquement adressée au « Service Client » de CHRONOPOST 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.

Les conditions de paiement des prestations de transport figurent à l'article 5.3 du Chapitre 1 « Dispositions Communes » des présentes.

## 11. Rétractation

### 11.1. Droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique aux commandes achetées sur le site internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), dans les conditions définies à l'article 10 du Chapitre 1 « Dispositions communes » des présentes.

## 12. Médiation

Le réclamant consommateur a la possibilité, si la réponse de Chronopost ou La Poste 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 - invalidité

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 données à caractère 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 ainsi que les prestations associées.

Les Données traitées sont les données d'identité du destinataire (civilité, nom, prénom), son adresse postale, ainsi que son numéro de téléphone et/ou son adresse email.

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, et pour l'amélioration des conditions de livraison en procédant le cas échéant à des corrections d'adresses,
- pour l'envoi, aux clients expéditeurs de CHRONOPOST uniquement d'offres de produits et services analogues, et sauf refus explicite, de communications ciblées 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) et la réalisation de statistiques.
- pour répondre aux demandes effectuées par l'expéditeur ou le destinataire notamment via le Service Clients.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients, ainsi que la prestation de corrections d'adresses de livraison permettant d'optimiser le processus de livraison, et des prestations de dédouanement de CHRONOPOST, les Données peuvent faire l'objet d'un transfert au Sénégal, en Côte d'Ivoire, à Madagascar et à l'Ile 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, de rectification, d'opposition, de portabilité ou d'effacement aux Données le concernant, ainsi que son droit de limitation du traitement. Le formulaire d'exercice des droits, est disponible à l'adresse suivante : <https://www.chronoshop2shop.fr/fr/donnees-personnelles/formulaire-exercice-droit>.

## 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.