

Conditions générales applicables au courrier transfrontalier

Edition de mars 2009

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les relations entre les clientes/les clients (ci-après : le client) et les sociétés affiliées de Swiss Post International Holding SA ou ses franchisés, ses agents de vente (Sales Agent), ses revendeurs (Reseller) et autres distributeurs (ci-après : la société SPI) dans le cadre de l'acheminement transfrontalier de lettres, documents, marchandises, colis, journaux et périodiques.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux sociétés affiliées suivantes de Swiss Post International Holding SA: TNT Swiss Post SA (CH), Swiss Post International Logistics SA (CH), primeMail GmbH (DE).

2. Dispositions complémentaires applicables

2.1 Transport aérien

Si les envois sont acheminés uniquement ou en partie par voie aérienne et (i) s'ils sont remis à une société SPI ou (ii) s'ils transitent ou sont distribués ou (iii) si leur transport est interrompu dans un pays qui a ratifié les conventions internationales énumérées dans le présent paragraphe, la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 dans la version du Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 et/ou du Protocole de Montréal n° 4 du 25 septembre 1975 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 sont applicables impérativement.

2.2 Transport routier

Si les envois sont acheminés uniquement par la route et (i) s'ils sont remis à une société SPI ou (ii) s'ils sont distribués dans un pays qui a ratifié la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route du 19 mai 1956 (CMR), les dispositions de cette convention sont applicables impérativement.

2.3 Description des prestations

L'offre de produits et de services de la société SPI est décrite dans ses brochures et fiches d'information (factsheets) (spécifications des produits) les plus récentes, telles qu'elles sont publiées sur le site www.swisspost.com. Ces brochures et fiches d'information font partie intégrante du contrat de transport conclu entre le client et la société SPI.

2.4 Tarifs

La société SPI détermine sous quelle forme les tarifs applicables aux prestations relatives au transport des envois sont publiés. La liste de prix la plus récente fait foi; celle-ci fait partie intégrante du contrat de transport conclu entre le client et la société SPI.

3. Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes énumérés ci-dessous ont la signification suivante:

Terme	Signification
Tiers	Toute personne physique ou morale à l'exception du client, de La Poste Suisse, de Swiss Post International Holding SA et de la société SPI.
Marchandise dangereuse	Objets, matériaux, marchandises et liquides spécifiés dans <ul style="list-style-type: none">les directives techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ;les ordonnances de l'Association internationale du transport aérien (AITA) sur les marchandises dangereuses ;le Code maritime international pour le transport des marchandises dangereuses (code IMDG) ;la Convention européenne du 30 septembre 1957 sur les transports internationaux de marchandises dangereuses par la route (ADR).

Terme	Signification
Envoi	Lettres, documents, marchandises, colis, journaux et périodiques conditionnés et adressés conformément aux instructions de la société SPI. Lorsque la prestation le prévoit, les envois peuvent également être acheminés en vrac et/ou non adressés.
Droits de tirage spéciaux	Abréviation : DTS (ou SDR pour <i>Special Drawing Right</i>) Unité monétaire artificielle qui n'est pas négociée sur le marché des devises. Le cours de conversion d'un DTS est calculé quotidiennement par le Fonds monétaire international sur la base d'un panier des principales monnaies internationales.
Transport	Acheminement d'envois par terre, mer ou air.
La Poste Suisse	Etablissement autonome de droit public suisse doté de la personnalité juridique et ayant son siège à Berne. La Poste Suisse est l'opérateur postal public (<i>Public Postal Operator - PPO</i>) en Suisse.
Swiss Post International Holding SA	Société anonyme de droit suisse domiciliée à Berne. Swiss Post International Holding SA est la holding qui détient l'ensemble des participations dans les sociétés affiliées de l'unité du groupe « Swiss Post International » de La Poste Suisse et qui gère les rapports contractuels avec les franchisés, les agents de vente (Sales Agent) et les revendeurs (Reseller).

4. Formation des contrats / Acceptation des conditions générales

La relation contractuelle lie le client et la société SPI qui prend en charge les envois en vue de leur transport. Les présentes conditions générales sont réputées acceptées au plus tard lorsque le client a remis ses envois à la société SPI ou à un tiers qui les prend en charge pour le compte de celle-ci en vue de leur transport. Dans les limites de la loi, les clauses des présentes conditions générales sont également applicables aux autres personnes pouvant faire valoir des droits au titre du contrat de transport. Les dérogations aux présentes conditions générales devront toujours être consignées par écrit aux fins de preuve.

5. Envois exclus

Sont exclus du transport – et la société SPI décline toute responsabilité à cet égard - les envois

- qui contiennent des marchandises ou des documents dont l'exportation de, l'importation dans ou le transport dans ou via un pays sont interdits par les lois, les règlements ou les prescriptions administratives de ce pays;
- qui contiennent des objets, des matériaux, des marchandises ou des liquides qui sont considérés comme des marchandises dangereuses au sens du chiffre 3 ci-dessus;
- qui contiennent des marchandises susceptibles de blesser des personnes ou d'occasionner des dommages matériels.

Le client s'engage à ne pas remettre à la société SPI des envois dont le transport est exclu. Il incombe au client de se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de destination ou de sa représentation diplomatique sur les possibilités d'importation et d'exportation. La société SPI n'assume aucune responsabilité à cet égard.

6. Déclaration des envois

Le client s'assure que la description du contenu des envois figurant sur les papiers d'accompagnement soit complète et certifie que les envois remis en vue du transport ne contiennent aucun objet exclu du transport au sens du chiffre 5 ci-dessus. Il prend acte du fait que, pour des raisons de sécurité, ses envois pourront être contrôlés, y compris par rayons X, et qu'en cas de soupçon justifié d'infraction contre les prescriptions douanières et de sécurité, ils pourront être ouverts.

7. Dédouanement

Le client est tenu de se conformer aux dispositions régissant l'exportation et l'importation ainsi qu'aux prescriptions douanières des pays de départ, de transit et de destination. Il devra remplir de façon complète et véridique les papiers d'accompagnement requis (p.ex. déclaration en douane, autorisation d'exportation) et les joindre à l'envoi. Si le traitement d'un envoi devait être retardé, voire s'avérer impossible, en raison de

l'inexactitude ou de l'insuffisance des indications fournies par le client, ce dernier reconnaît cette circonstance comme étant la conséquence de ses propres actes.

Le client admet que la société SPI se charge des formalités de dédouanement au nom du destinataire de l'envoi.

Le client s'engage à s'acquitter à première sollicitation de la totalité des frais liés aux formalités de dédouanement, tels que les droits de douane, les impôts et les taxes, les amendes, les frais d'entreposage ainsi que les émoluments et les taxes facturés à la société SPI par des tiers.

8. Prestations de la société SPI

8.1 Transport et distribution

La société SPI s'engage à traiter et à acheminer conformément au mandat les envois qui lui ont été confiés en vue de leur transport et de leur distribution ainsi qu'à les remettre aux tiers étrangers chargés de la suite de l'acheminement et de la livraison au destinataire. La distribution dans le pays de destination est effectuée conformément aux prescriptions en vigueur dans ce pays. Sauf dispositions impératives contraires des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus, le respect d'un délai de livraison déterminé ou la distribution à une date déterminée ne sont pas garantis si cela n'a pas été expressément stipulé dans le contrat. Les délais de distribution publiés dans les brochures et les fiches d'information mentionnés au chiffre 2.3 ci-dessus ou sur le site Internet de la société SPI résultent des données de l'expérience et ne lient pas la société SPI.

La société SPI est en droit de choisir librement les voies et moyens de transport utilisés pour le transport et la distribution des envois. Elle peut modifier ceux-ci en tout temps. La société SPI est en outre autorisée à entreposer les envois pendant une période limitée.

8.2 Envois non distribuables

Les envois non distribuables sont regroupés et renvoyés au client par la poste. Si le client renonce expressément au retour de ces envois, la société SPI est en droit de les détruire. Les frais qui en résultent pourront être facturés au client. Une prestation supplémentaire optionnelle permet au client de déterminer à l'avance, au moyen d'une indication spéciale dans la marque d'affranchissement, s'il souhaite que les envois non distribuables lui soient retournés ou s'il lui suffit d'obtenir par courrier électronique les adresses des clients qui n'ont pu être atteints.

8.3 Ouverture d'envois

La société SPI a le droit d'ouvrir les envois non distribuables dont l'expéditeur n'est pas identifiable. Si ni l'expéditeur ni aucun autre ayant droit ne peut être identifié, la société SPI pourra détruire les envois.

9. Droits et obligations du client

9.1 Instructions

Sauf dispositions impératives contraires des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus, les instructions du client demandant que les envois soient traités en suivant une procédure particulière ne lient la société SPI que si elles sont prévues dans l'offre de produits et services mentionnée au chiffre 2.3 et si elles sont données au plus tard lors de la remise des envois.

9.2 Emballage

Le client est tenu de préparer les envois de façon à les protéger contre les pertes et les avaries. Il devra en outre les désigner clairement comme envois internationaux afin d'en permettre le traitement dans les meilleures conditions. Le client peut charger la société SPI de l'emballage, de la préparation et de l'adressage des envois aux conditions prévues dans l'offre y relative.

9.3 Rémunération / Conditions de paiement

Le client s'engage à verser à la société SPI, lors de la remise des envois, le prix prévu par les tarifs mentionnés au chiffre 2.4 ci-dessus, y compris la taxe sur la valeur ajoutée (si applicable), pour les prestations demandées. Si le client remet régulièrement à la société SPI des envois en vue de leur acheminement, les parties pourront convenir d'un paiement contre facture. Le client reconnaît les données de la société SPI comme constituant la base de la facturation. Si les données du client divergent par rapport aux données saisies par la société SPI, celles de la société SPI feront foi. Si le client est en retard pour le paiement de factures, il devra payer à la société SPI un intérêt moratoire annuel de 1.5 X le taux légal en vigueur. La société SPI est autorisée à exiger en tout temps du client un paiement en espèces sans avoir à fournir de motif.

Cette clause s'applique également aux frais engagés par la société SPI au titre des formalités mentionnées au chiffre 7 ci-dessus.

9.4 Compensation

Le client n'est pas autorisé à compenser ses créances envers la société SPI avec les créances que la société SPI possède envers lui à raison du présent contrat.

10. Responsabilité de la société SPI

La responsabilité de la société SPI pour les cas de perte, d'avarie et de retard des envois est limitée de la façon suivante :

10.1 Transport aérien

Si les envois sont acheminés uniquement ou en partie par voie aérienne et (i) s'ils sont remis à une société SPI ou (ii) s'ils transitent ou sont distribués ou (iii) si leur transport est interrompu dans un pays qui a ratifié les conventions internationales énumérées dans le présent paragraphe, la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 dans la version du Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 et/ou du Protocole de Montréal n° 4 du 25 septembre 1975 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 sont applicables impérativement. Ces conventions internationales limitent la responsabilité de la société SPI du fait de la perte, de l'avarie et du retard des envois à 17 DTS par kilo. Le cours de conversion est celui qui est appliqué au calcul des dommages et intérêts dus par le transporteur.

10.2 Transport routier

Si les envois sont acheminés uniquement par la route et (i) s'ils sont remis à une société SPI ou (ii) s'ils sont distribués dans un pays qui a ratifié la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route du 19 mai 1956 (CMR), les dispositions de cette convention sont applicables impérativement. La CMR détermine et limite la responsabilité de la société SPI du fait de la perte et de l'avarie des envois à 8,33 DTS par kilo. Le cours de conversion est celui qui est appliqué au calcul des dommages et intérêts dus par le transporteur. En cas de retard, la responsabilité est limitée au montant du prix payé pour le transport des envois, à la condition que le client puisse prouver l'existence d'un dommage.

10.3 Responsabilité subsidiaire

Lorsqu'aucune des dispositions impératives relatives à la responsabilité contenues dans les conventions internationales mentionnées aux chiffres 10.1 et 10.2 ne s'applique, la société SPI ne répondra qu'en cas d'intention/dol et de négligence grave. Dans de tels cas, sa responsabilité se limitera toutefois

- en cas de perte, aux frais de remplacement de l'envoi ;
- en cas d'avarie, aux frais de réparation de l'envoi ou de la partie endommagée.

Dans les deux cas, la responsabilité est limitée à 8,33 DTS par kilo, le maximum de l'indemnisation étant fixé à 10'000 DTS par mandat.

En cas de retard, le prix de l'acheminement de l'envoi sera remboursé à condition que le client puisse prouver l'existence d'un dommage.

10.4 Retard

Sauf dispositions impératives contraires des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus, dans tous les cas de retard d'un envoi, la société SPI ne répondra en application des chiffres 10.1 à 10.3 que si un délai de livraison déterminé ou une date de distribution déterminée ont été convenus par écrit.

11. Exceptions au principe de la responsabilité

11.1 Etendue

La responsabilité de la société SPI n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant prouvé du dommage, mais au maximum jusqu'à la valeur du contenu inscrite sur les documents de douane lors du dépôt et jusqu'à concurrence des montants maximums indiqués aux chiffres 10.1, 10.2 et 10.3. Toute responsabilité de la société SPI est exclue pour le chiffre d'affaires non réalisé ou le gain manqué, la perte de clientèle, le préjudice à l'image, les dommages indirects et les dommages consécutifs. Cette clause s'applique même dans les cas où le client a préalablement averti la société SPI d'éventuels risques particuliers. Les dispositions impératives des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus restent applicables.

11.2 Risques exclus

Sans préjudice des dispositions impératives des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus, la responsabilité de la société SPI est exclue

- dans les cas de force majeure tels que tremblements de terre ou inondations ;
- en cas d'événements de guerre ou de grève ;
- en présence de circonstances sur lesquelles la société SPI n'a aucune influence ;
- en cas d'interruption des réseaux de transport aérien et terrestre ;
- en cas de dommage préexistant au contenu de l'envoi ;
- si et dans la mesure où le dommage résulte d'une intention/dol ou d'une négligence du client ou de la nature du contenu de l'envoi ;
- si l'envoi a été retenu ou confisqué en vertu de prescriptions légales d'un pays de transit ou du pays de destination ;
- si l'envoi est exclu du transport en vertu du chiffre 5 ci-dessus ou s'il a été saisi ou détruit par une autorité compétente ;
- si le client n'a pas déposé de réclamation dans le délai d'un mois à compter de la date du dépôt de l'envoi.

La société SPI n'assume aucune responsabilité pour les déclarations en douane et les décisions prises par les services de la douane lors du contrôle des envois.

12. Marchandises de valeur

Le client prend acte du fait qu'il ne peut pas inclure des objets de valeur tels que pierres précieuses, métaux précieux, montres, bijoux, argent, titres aisément négociables, objets en verre, en porcelaine ou en toute autre matière fragile, objets d'art, antiquités ou documents d'identité aux envois qu'il remet à une société SPI en vue de leur transport. Les envois sont triés et traités en partie manuellement et en partie automatiquement et peuvent être transbordés à plusieurs reprises pendant le transport. Si des marchandises de cette nature sont néanmoins remises à une société SPI en vue de leur transport, le client en supportera seul les risques. La société SPI ne répond en aucun cas de la perte, de l'avarie ou du retard d'un envoi contenant des marchandises de valeur.

13. Responsabilité du client

Le client répond envers la société SPI de tout dommage causé à celle-ci et/ou à des tiers par l'expédition d'envois non autorisés, exclus du transport ou non conformes aux prescriptions relatives à leur acheminement. Le fait que la société SPI accepte de tels envois ne libère pas le client de sa responsabilité.

14. Exercice des prétentions en dommages et intérêts du client

L'exercice des prétentions en dommages et intérêts du client fondées sur la perte, l'avarie ou le retard d'un envoi est régi par la convention internationale applicable en l'espèce (voir chiffres 2 et 10 des présentes conditions générales). Si aucune desdites conventions n'est applicable, les prétentions du client devront être exercées conformément aux dispositions mentionnées ci-dessous. Si celles-ci ne sont pas respectées, la société SPI sera en droit de rejeter les prétentions du client en tenant compte d'une façon appropriée des intérêts légitimes de celui-ci.

- Le client (l'expéditeur) est tenu de déclarer l'avarie ou la perte par écrit à la société SPI dans le délai d'un mois à compter de la distribution de l'envoi ou de la date à laquelle l'envoi perdu aurait dû être distribué. Dans les 14 jours qui suivent cette déclaration, il devra documenter la perte et communiquer à la société SPI toutes les informations utiles sur l'envoi en cause.
- La société SPI examine la demande en dommages et intérêts du client à la condition que toutes les rémunérations liées à l'envoi perdu aient été payées.
- Si la société SPI en fait la demande, le client devra lui remettre pour examen le contenu et l'emballage des envois endommagés.
- Sous réserve des dispositions applicables des conventions internationales, les prétentions envers la société SPI fondées sur les présentes conditions générales se prescrivent par un an. Ce délai de prescription commence à courir le jour où l'envoi a été livré ou aurait dû l'être.

15. Protection des données

La société SPI s'engage à respecter les dispositions légales (lois et ordonnances) en vigueur applicables en matière de protection des données, contenues dans le droit national du siège de ladite société SPI. Sauf en cas de disposition légale impérative contraire, le client accepte que la société SPI utilise au sein du groupe Poste les données qui lui sont communiquées dans le cadre des présentes conditions générales afin de remplir ses obligations contractuelles et légales, de garantir un haut niveau de qualité de ses prestations et de maintenir ses relations avec ses clients. La société SPI veille à ce que les données ne soient pas accessibles à des tiers étrangers au groupe Poste.

Fait exception à cette règle la communication, dans le respect des dispositions légales en vigueur, de données aux tiers auxquels il est fait appel en vertu du chiffre 16 ci-dessous.

16. Recours à des tiers

La société SPI peut faire appel à des tiers pour l'exécution de ses prestations.

17. Modification des conditions générales

La Poste Suisse, Swiss Post International Holding SA et la société SPI se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps. Les modifications seront portées à la connaissance du client d'une manière appropriée.

18. Droit applicable et juridiction

Si l'une ou l'autre des dispositions contenues dans les présentes conditions générales devait s'avérer nulle ou impossible à exécuter, la validité des autres clauses n'en sera pas affectée.

Pour le surplus, le droit applicable aux rapports contractuels est le droit national du pays dans lequel la société SPI qui a conclu le contrat avec le client a son siège. Sauf dispositions impératives contraires des conventions mentionnées au chiffre 2 ci-dessus ou du droit national applicable, le for exclusif pour tous litige qui pourrait survenir entre le client et la société SPI à raison de leurs rapports contractuels est au siège de ladite société SPI.

19. Texte original

Les présentes conditions générales sont rédigées en allemand, français, italien et anglais. En cas de contradictions, la version allemande fait foi.